

**APPLICATION OF E-COUNSELING FOR SOCIAL WORKERS BASED ON THE
WHATSAPP APPLICATION IN PROVIDING SOCIAL ASSISTANCE AND
SERVICES TO CLIENTS WHO EXPERIENCE ANXIETY, RELATIONSHIP
PROBLEMS**

**PENERAPAN E-KONSELING PEKERJA SOSIAL BERBASIS APLIKASI
WHATSAPP DALAM MELAKUKAN PENDAMPINGAN SOSIAL DAN
PELAYANAN KEPADA KLIEN YANG MENGALAMI KECEMASAN
PROBLEM RELASI**

Mahatir Muhammad¹, Etyca Rizky Yanti²

Universitas Binawan, Indonesia^{1,2}

mahatir.muhammad@binawan.ac.id¹, etyca.rizkyyanti@binawan.ac.id²

ABSTRACT

Anxiety is a serious problem that affects everyone and can impact physical and mental health if ignored. Long-term anxiety causes physical symptoms such as increased Severe and persistent anxiety can impact a person's cognitive, social and psychological processes. The bad effects can reduce the quality of life, cause depression, and even lead to suicide. The bad effects can reduce the quality of life, cause depression, and even lead to suicide. As humans, social creatures who cannot be separated from other individuals who provide help to each other in dealing with anxiety, a profession that helps individuals and families is a social worker, who can provide social services, individual assistance and counseling. The purpose of counseling services by social workers has an important role in helping individuals and families to overcome relationship problems, improve their quality of life, and help clients face problems when they are anxious. Counseling carried out by social workers via WhatsApp requires research to provide recommendations or suggestions on actions that can be taken based on the results of research into the efficiency of conducting e-counseling. This research uses a mix method, using qualitative and single subject design (SSD). This research used 3 informants who were anxious in their social relations with their environment. Describes a description of phenomena related to space and time. Research study of social workers who carry out counseling and as counselors in reducing anxiety. The results in this study show the effectiveness of conducting e-counseling in implementing interventions carried out by social workers and as crisis intervention for the problem conditions of clients experiencing problems. anxiety problems.

Keywords: Anxiety, Relationships, Mentoring, E-Counseling, Service.

ABSTRAK

Kecemasan merupakan masalah serius yang memengaruhi semua orang, dapat berdampak pada kesehatan fisik dan mental jika diabaikan. Kecemasan jangka panjang menyebabkan gejala fisik seperti peningkatan. Kecemasan yang parah dan menetap dapat berdampak pada proses kognitif, sosial, dan psikologis seseorang. Efek buruknya dapat menurunkan kualitas hidup, menyebabkan depresi, bahkan berujung pada bunuh diri. Efek buruknya dapat menurunkan kualitas hidup, menyebabkan depresi, bahkan berujung pada bunuh diri. Sebagai manusia makhluk sosial yang tidak terlepas dari individu lain yang saling memberikan pertolongan satu sama lain dalam menghadapi kecemasan, profesi yang membantu individu dan keluarga adalah pekerja sosial, yang dapat memberikan pelayanan sosial, pendampingan individu dan konseling. Tujuan Pelayanan konseling oleh pekerja sosial memiliki peran yang penting dalam membantu individu dan keluarga untuk mengatasi masalah relasi, meningkatkan kualitas hidup mereka, dan membantu klien dalam menghadapi masalah ketika dalam kondisi cemas konseling yang dilakukan oleh pekerja sosial melalui WhatsApp perlu dilakukan penelitian untuk memberikan rekomendasi atau saran tentang tindakan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian efesiensi dalam melakukan e-konseling. Pada penelitian ini menggunakan mix method, dengan menggunakan kualitatif dan singel subjek desain (SSD). Penelitian ini menggunakan 3 informan dalam kondisi cemas dalam relasi sosial dengan lingkungannya. Menggambarkan diskripsi fenomena yang terkait ruang dan waktu Studi penelitian pekerja sosial yang melakukan konseling dan sebagai konselor dalam mengurangi rasa kecemasan hasil dalam penelitian ini menunjukkan keefektivan dalam melakukan e-konseling dalam pelaksanaan intervensi

yang dilakukan oleh pekerja sosial dan sebagai intervensi krisis kondisi masalah klien yang mengalami masalah kecemasan.

Kata Kunci: Kecemasan, relasi, pendampingan, e-konseling, pelayanan

PENDAHULUAN

Pada setiap individu pasti mengalami kecemasan ketika mengalami ketakutan ekstrim [1], kecemasan yang terjadi dapat berdampak baik pada fisik dan mental, bahkan bahaya kecemasan jika diabaikan beresiko individu melakukan bunuh diri. Berdasarkan data sebesar 80-90% kasus bunuh diri di akibatkan dari depresi dan kecemasan. Salah satu permasalahan sosial adalah kecemasan yang dapat diakibatkan tindakan kekerasan sehingga berdampak pada trauma yang terjadi pada individu. Faktor penyebab secara psikologis orang yang mengalami kecemasan tidak mampu mengelola perasaan dan kekhawatiran yang berlebihan. Kecemasan yang terjadi pada individu perlu pendampingan, karena Pendampingan merupakan kegiatan memiliki makna bagi individu untuk melaksanakan pembinaan, pengajaran, pengarahan, mengendalikan secara emosi [2].

Salah satu mengatasi kecemasan dengan melakukan pendampingan sosial yaitu konseling kepada klien, dengan melakukan konseling merupakan proses membantu orang yang bermasalah dalam bio, psiko dan sosial [3]. Pelaksanaan konseling biasanya dilakukan dengan secara langsung, tujuan konseling yang dilakukan oleh pekerjaan sosial akan memberikan membantu klien mengembangkan keterampilan, pengetahuan, dan strategi dalam melakukan pemberdayaan kepada klien untuk keluar dari permasalahan yang di alami klien. Pelaksanaan konseling mendengarkan dengan empati dan mencoba memahami masalah dan perspektif klien dan memperoleh pemahaman lebih dalam

tentang masalah klien dan membantu klien untuk menjelaskan perasaan klien. Proses konseling tentu melakukan refleksi perasaan, keterampilan dalam mendengarkan dan keterampilan menyampaikan pertanyaan [4]. Mengimplementasikan keterampilan dalam pelaksanaan konseling tentu bisanya dengan melakukan tatap muka secara langsung, bahkan terkadang klien jika membutuhkan langsung untuk pekerja sosial karena dalam situasi urgen. Situasi ini akan dilaksanakan oleh pekerja sosial dengan memanfaatkan alat komunikasi, dengan kontak langsung ke klien menggunakan media sosial.

Zaman sekarang media sosial sangat berpengaruh dalam melakukan komunikasi, Media Sosial merupakan medium di internet yang menjadi alternatif digunakan untuk merepresentasikan diri agar dapat melakukan interaksi, bekerjasama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual [5]. Salah satu media komunikasi yang di gunakan adalah WhatsApp yang mempermudah dalam melakukan komunikasi, bahkan penggunaan WhatsApp semakin meningkat di indonesia, pada tahun 2019 pengguna WhatsApp naik 20% dari survei sebelumnya dengan mencapai 56% sebesar 150 juta [6]. Dari data tersebut menunjukkan penggunaan WhatsApp semakin tahun semakin meningkat menunjukkan, penggunaan media sosial WhatsApp menjadi hal utama. Pemanfaatan WhatsApp digunakan dalam komunikasi yang pada umumnya di manfaatkan dalam bisnis, selain penggunaan bisnis media sosial WhatsApp dimanfaatkan pekerja sosial

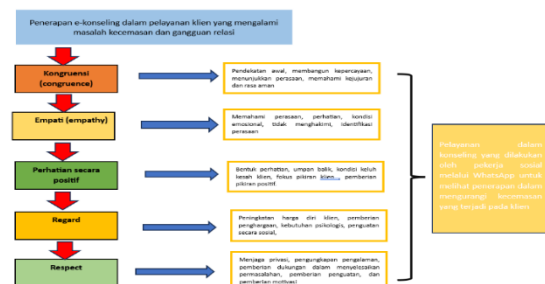
dalam melakukan pendampingan sosial dan pelayanan kepada klien dengan melakukan konseling.

Masalah kecemasan yang terjadi pada klien, terdapat peran pekerja sosial memberikan pelayanan melalui konseling, bertujuan mengurangi kecemasan yang terjadi pada klien. Kecemasan dapat dikatakan permasalahan yang serius jika tidak ditangani akan berakibat fatal untuk klien. Upaya dalam melakukan konseling dengan menggunakan keterampilan dan proses pelaksanaan konseling. Namun dalam pelaksanaan konseling berbasis E-Konseling dengan memanfaatkan media sosial WhatsApp perlu di analisis baik dalam penerapan keterampilan dan proses pelaksanaan. Upaya yang dilakukan dalam menggunakan E-konseling untuk mengembangkan metode intervensi pekerjaan sosial melalui teknologi dalam memanfaatkan teknologi dan media sosial. Sehingga diharapkan dapat penggunaan konseling dengan menggunakan WhatsApp memberikan efek kepada klien untuk mengurangi kecemasan yang terjadi pada klien. Penelitian ini juga untuk pekerja sosial dalam memberikan gambaran teori kongruensi, empati perhatian secara positif tanpa syarat dan menghargai kepada klien [7]. Dan dalam konsep pelaksanaan konseling hal ini menjadi tujuan dalam penerapan e-konseling dalam menggunakan media sosial WhatsApp.

METODE PENELITIAN

Pengolahan data berdasarkan pada prinsip nilai kebenaran dan keabsahannya (*trustworthiness*) antara lain dengan menggunakan empat konsep dasar yaitu *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Temuan penelitian peneliti di lapangan, yang

membantunya menentukan struktur masyarakat yang ditelitinya dan secara induktif membangun korelasi antara tema kunci (variabel) penelitiannya, data statistik: kesalahan yang dibuat oleh peneliti yang mencoba menggunakan teknik kualitatif dalam lapangan. Setiap catatan memiliki dua isi: catatan deskriptif yang menyediakan sebagian besar informasi, dan catatan reflektif atau memo yang berisi komentar pada catatan deskriptif [8]. Penelitian ini menggunakan dua pendekatan dengan single subjek desain (SSD) Dalam penelitian ini dengan melakukan eksperimen tujuan dapat melakukan evaluasi dalam suatu intervensi yang berkaitan dengan perilaku kemudian akan dilakukan secara berulang-ulang [9].



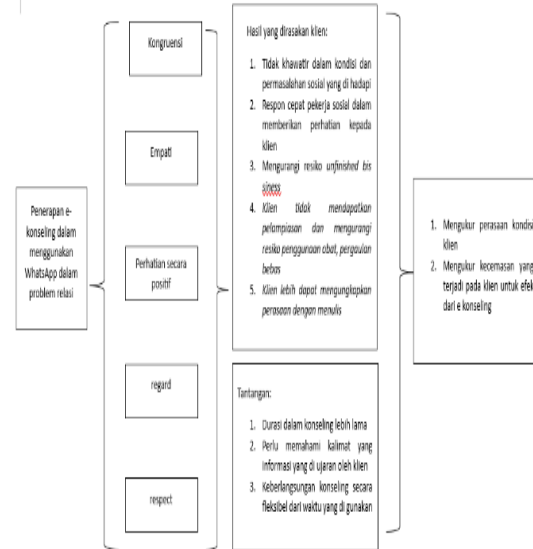
Gambar 1. Pendekatan Penelitian.

Studi kasus adalah metode terbaik untuk digunakan dalam penelitian yang berfokus pada isu-isu utama dalam bagaimana dalam pelaksanaan konseling [10]. Mengacu pada permasalahan, pilihan terhadap metodologi studi kasus dianggap tepat digunakan pada penelitian ini untuk mengkaji bagaimana tantangan pekerja sosial dan klien dalam melakukan konseling untuk mengurangi keemasan yang terjadi pada anak. Karena dalam penelitian ini dapat memberikan gambaran kedua objek tentang tindakan yang dilakukan oleh profesi pekerja sosial dalam menangani klien yang sebagai informan, memberikan bagaimana efek tindakan yang dilakukan oleh pekerja sosial dalam

memberikan intervensi konseling klien dalam problem relasi dalam menguatkan kondisi psikologis. Hasil dapat membangun relasi kepada keluarga dalam meningkatkan kondisi psikologis anak dalam menghadapi permasalahan [11].

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil penelitian yang telah dicapai mendapatkan gambaran bagai mana melakukan konseling dengan menggunakan WhatsApp, mengacu pada permasalahan relasi klien di lingkungan sosialnya kompleksitas masalah yang di alami klien. Tahap pelaksanaan awal yang dilakukan dengan melakukan koordinasi untuk menentukan responden yang akan menjadi sumber informasi dalam penelitian ini sekaligus survai lembaga. Pembuatan pedoman wawancara dilakukan bersama anggota kelompok dan melibatkan narasumber untuk mendapatkan gambaran mengenai pengembangan konseling, narasumber spesifikasi psikolog anak. Pelaksanaan kegiatan FGD ini mendapatkan masukan dalam sesuai dengan keilmuan pelaksanaan konseling dengan melakukan konseling dengan menggunakan media aplikasi WhatsApp. Tahap pelaksanaan ini memberikan konsep untuk mengamati pelaksanaan konseling dengan menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai intervensi yang dilakukan oleh pekerja sosial, bertujuan mengurangi kecemasan dalam kondisi klien yang mengalami permasalahan. Adapun aspek penelitian yang di dapatkan berdasarkan hasil konsultasi dengan narasumber untuk aspek hal yang digali dapat di lihat dalam gambar bagan berikut ini.



Gambar 1. Research Framework.

Berdasarkan gambar 1 menunjukkan hasil analisis dalam pelayanan pekerja sosial, kemudian sebagai konsep dalam instrumen mendapatkan gambaran pelaksanaan pekerja sosial dalam melakukan konseling dengan menggunakan WhatsApp. Subjek yang ada pada saat melakukan konseling secara congruence pendekatan awal yang dilakukan pekerja sosial dan membangun kepercayaan untuk meningkatkan rasa aman. Kemudian rasa empati menjadi penting menunjukkan untuk memahami perasaan emosional yang di alami oleh klien. Penguatan secara positif sebagai bentuk perhatian untuk meningkatkan mental klien dalam menghadapi permasalahan yang dialami. Selain itu dalam melakukan konseling regard sebagai peningkatan harga diri klien menguatkan klien secara sosial dan bentuk respek dapat ditunjukkan oleh pekerja sosial untuk menjaga privasi dan memberikan dukungan kepada klien dalam menyelesaikan permasalahan [12]. Dalam konsep ini akan dijadikan instrumen penelitian untuk mendapatkan data dan analisis memberikan penguatan kepada pekerja sosial dalam melakukan intervensi dengan menggunakan aplikasi

WhatsApp, memberi manfaat secara praktisi.

Tahap selanjutnya dengan membuat instrumen, dihadiri oleh anggota kelompok dengan berdasarkan konsep yang hasil diskusi yang suda dilakukan narasumber. Setelah instrumen telah selesai melakukan koordinasi dengan dalam persiapan pengambilan data. Populasi sampel adalah pekerja sosial yangangani atau pernah menangani klien dalam kondisi kecemasan masalah relasi, dan pekerja sosial melakukan konseling dalam penyelesaian masalahnya. Populasi dan sampel tiga pekerja sosial dan dua klien yang mendapatkan penganagan konseling dengan menggunakan WhatsApp. Pelaksanaan penelitian pedoman instrumen di lakukan dengan wawancara mendalam dan membuat panduan observasi. Kegiatan observasi ini mengamati pekerja sosial dalam melakukan konseling dengan menggunakan WhatsApp dan mengukur perasaan klien hasil konseling yang dilakukan [13]. Jenis data dalam penelitian ini dengan deskriptif kualitatif yang didapatkan melalui hasil observasi dan wawancara pada informan [14].

Wawancara yang pertama di lakukan oleh informan PJ, yang merupakan salah satu pekerja sosial di kementerian sosial RI dalam program Tim Reaksi cepat. PJ suda berkerja di kementerian sosial selama 8 tahun, dan suda beberapa melakukan penanganan kasus. Kemudian AF adalah salah satu pekerja sosial yang telah melakukan penganan anak, lebih spesifik anak remaja, kasus yang pernah di tangani adalah anak remaja yang mengalami permasalahan relasi dan melampiaskan dengan menggunakan NAPZA sehingga ini yang di angkat sebagai objek dalam penelitian. Kemudian responden berikutnya ada R sebagai pekerja sosial

yang memiliki pengalaman dalam menghadapi masalah anak, merekomendasikan klien anak dalam permasalahan broken home yang terjadi masalah relasi, berdasarkan masalah yang akan dijadikan sampel adalah permasalahan berangkat dari permasalahan relasi dan pengalaman pekerja sosial memberikan gambaran awal mengenai bagai mana kondisi anak mengenai masalah relasi, beberapa informan memberikan pernyataan hal yang dilakukan oleh klien dalam masalah, dari ketiga informan sebagai sumber informasi kondisi anak yang mengalami masalah relasi, sehingga dalam hal ini sangat berpengaruh dalam kondisi anak, sehingga ini sangat berpengaruh terhadap untuk kebutuhan anak dan haknya, tujuan dalam hal ini memberikan penguatan kepada anak dalam mengghadapi permasalahan yang ada pada keluarga [15]. Berdasarkan hasil wawancara disimpulkan bahwa klien jika terjadi masalah relasi akan melakukan pelampiasan, mencari hiburan, menggunakan zat nikotin dan bahkan di khawatirkan berfikir negatif untuk mengakhiri hidupnya. Menurut ketiga informan sebagai pekerja sosial, hal ini terjadi karena tidak sanggup menghadapi permasalahan yang terjadi, sehingga butuh tempat untuk bercerita sebagai hal untuk membuang pikiran negatif yang terjadi pada klien, *unfinished business* yang terjadi pada klien jika tidak dikeluarkan pada klien menjadi beban pemikiran sehingga ini menjadi pemicu berfikir negatif dan mencari pelampiasan secara negatif dalam menghadapi masalahnya. Dalam permasalahan ini tentu konseling sebagai upaya dalam melampiaskan permasalahan yang terjadi pada klien. konseling ini dilakukan dengan merespon cepat, teknologi yang di gunakan akan membantu klien dalam menangani permasalahan. Permasalahan

yang di temukan oleh SDM pekerja sosial untuk menemukan gambaran bagai mana keterampilan pekerja sosial dalam melakukan penerapan konseling yang suda dilakukan oleh pekerja sosial. Melihat bagaimana kongruensi, empty, pikiran konseling sehingga indeks dalam melakukan konseling akan menemukan data terkait bagaimana positif *regard* dan *respect* [16] berikut hasil:

a. kongruensi

Pendekatan awal menjadi hal pertama dalam tahap awal melakukan konseling, pengalaman yang di dapatkan oleh ketiga informan pendekatan awal lebih efektif dilakukan secara tatap muka langsung untuk membangun Trust building. Dengan membangun kepercayaan yang dilakukan oleh pekerja sosial dapat memberikan ruang untuk klien untuk keterbukaan dalam masalah yang akan di keluarkan. Ketika klien terbuka memberikan informasi mengenai kondisi dan perasaan yang terjadi pada klien, dalam hal ini pekerja sosial akan memahami keadaan psikologi yang ada pada klien. Hasil dari membangun kepercayaan dan informasi kondisi klien yang dialami tindakan yang dilakukan oleh pekerja sosial memberikan rasa aman, dengan menggunakan aplikasi WhatsApp pekerja sosial memberikan kalimat dan pernyataan untuk meyakinkan kondisi klien dalam keadaan aman.

b. Empati

Berdasarkan sumber informasi dalam memberikan rasa empati pada klien merupakan kemampuan yang dimiliki oleh pekerja sosial, tahap kongruensi yang suda dilakukan mendapatkan gambaran kondisi klien pekerja sosial dalam time ini dapat dilakukan. Berdasarkan pernyataan

informan ketika pekerja sosial memberikan rasa empati akan menguatkan klien dan meyakinkan klien bahwa klien tidak sendiri dalam menghadapi masalah (sumber: klien MM). Kemampuan pekerja sosial dengan tidak menghakimi keputusan yang di ambil, namun memberikan kata kalimat positif yang dilakukan oleh pekerja sosial, seperti “jadikan ini adalah pelajaran dan pengalaman hidup untuk lebih baik”. kalimat ini dilakukan dengan melakukan chat WhatsApp, efek dalam kalimat ini memberikan semangat pada klien.

c. Perhatian Positif

Berdasarkan hasil wawancara dan kesimpulan dari pernyataan perhatian positif, yang dilakukan pekerja sosial menunjukkan bahwa kehidupan yang dijalani sangat berharga, hal ini salah satu motivasi untuk klien dalam kalimat di WhatsApp. Pekerja sosial dalam melakukan intervensi konseling melalui WhatsApp memberikan umpan balik dalam proses pelaksanaan konseling dan menjadi pendengar aktif. Namun yang dilakukan dalam hal ini pekerja sosial menggunakan dengan via telepon melalui WhatsApp, ini menjadi alternatif dalam pelaksanaan konseling. Klien dapat merasakan perhatian hal yang dirasakan oleh klien memberikan semangat kepada klien dalam menghadapi permasalahannya, klien merasa ada tempat berbagi dalam permasalahan yang dialami. Kemudian berdasarkan pernyataan pekerja sosial yang melakukan konseling melalui via WhatsApp konseling secara tatap muka dalam komunikasi khususnya memberikan perhatian positif perlu secara lebih dilakukan untuk menunjukkan hal tersebut dibandingkan dengan tatap muka langsung [16]. Secara efektifnya

dengan menggunakan kalimat yang tepat untuk meyakinkan pada klien bahwa hal merupakan perhatian positif yang di tujukan pada klien. Keterkaitan dalam dalam memberikan perhatian positif sehingga pekerja sosial berperan sebagai advokator memberikan tindakan dalam bentuk pembelaan jika mengalami masalah dalam lingkungan sosialnya, sehingga dapat memberikan penguatan psikologis pada anak [15].

d. *Regard*

Upaya pekerja sosial dalam menguatkan harga diri yang pada klien dengan berdasarkan hasil wawancara pekerja sosial memberikan semangat dan motivasi dalam konseling menggunakan WhatsApp, pekerja sosial memberikan penghargaan dengan menyampaikan ketika klien suda merasa senang pekerja sosial memberikan penghargaan berupa pujian bahwa berhasil dalam melakukan, penguatan secara psikologi dilakukan dengan mencari tokoh yang bisa menjadi inspiratif, memberikan games dan hiburan video fun. Selain penguatan secara psikologi pekerja sosial memberikan penguatan secara sosial, tujuan untuk meyakinkan klien bahwa kondisi klien dalam permasalahan relasi akan di perbaiki lingkungan sosialnya memberikan dukungan, dukungan sosial yang dilakukan meyakinkan klien bahwa kondisi lingkungan dengan permasalahannya akan aman, klien di upayakan untuk melakukan interaksi dan memberikan informasi agar klien dapat terus melakukan komunikasi ketika menghadapi masalah.

e. Menghargai (*respect*).

indeks melakukan respek, berdasarkan hasil wawancara yang

dilakukan pekerja sosial menjaga kerahasiaan dan meyakinkan pada klien dalam hal ini merupakan tugas pekerja sosial. Pekerja sosial memberikan pengalaman hidup yang menyenangkan atau dapat memberikan contoh pengalaman hidup untuk klien. Klien yang menceritakan pengalaman baik dan buruknya kepada pekerja sosial, maka pekerja sosial memberikan penghargaan pada klien. Konseling WhatsApp klien di ajak bercerita mengenai pengalaman hidup, pekerja sosial yang mendapatkan informasi dari klien secara positif dapat memberikan dukungan dan motivasi untuk melanjutkan harapan yang di capai. Pekerja sosial dalam proses konseling ketika tahap dalam menghargai, meningkatkan komunikasi pada mengenai pengalaman menyenangkan untuk mengalihkan masa lalu yang kurang menyenangkan. Cara yang dilakukan oleh pekerja sosial menggunakan teknologi sosial road map untuk mengupayakan klien agar bercerita masa lalu yang menyenangkan.

Berdasarkan hasil kesimpulan dalam tahapan penerapan konseling yang dilakukan oleh pekerja sosial, kemudian tahap berikutnya mengukur perasaan klien mengenai konseling yang suda di dapatkan, pengukuran ini dengan melakukan wawancara. Hasil dari hal ini klien merasa lega mendapatkan perhatian dan mengungkapkan perasaan yang dirasakan klien, konseling dalam menggunakan WhatsApp klien lebih berani menulis perasaan dalam kolom chat di bandingkan mengungkapkan secara langsung adapun analisis yang di dapatkan berdasarkan analisis dalam penerapan hasil yang dicapai oleh pekerja sosial dalam melakukan konseling sebagai berikut:

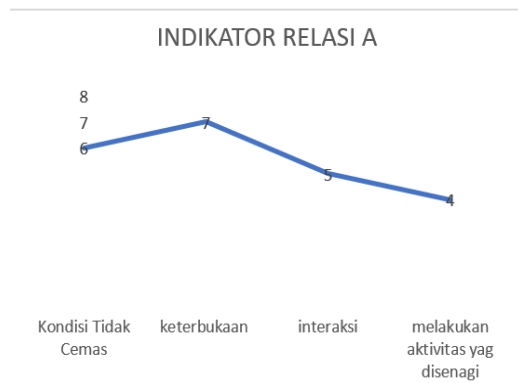
Indeks keberhasilan dalam konseling online Dalam keberhasilan melakukan konseling, melihat indikator tercapainya dalam kondisi yang dialami klien, indikator tersebut dibagi dalam dua base line. Base line pertama dalam kondisi belum mendapatkan pendampingan dan konseling dan base line kedua melakukan setelah pendampingan, pendampingan yang dilakukan oleh keluarga dilakukan oleh pekerja sosial dalam meningkatkan

relasi anak dengan orang tua, dengan tujuan dalam peningkatan kondisi skis pada anak yang mengalami problem relasi dalam meningkatkan kepedulian kepada anak Dalam teknik ini menggunakan keluarga sebagai observer dalam melihat aspek kecemasan, keterbukaan, interaksi terhadap lingkungan. Tabel 1 dapat dilihat sebagai berikut dalam aspek relasi:

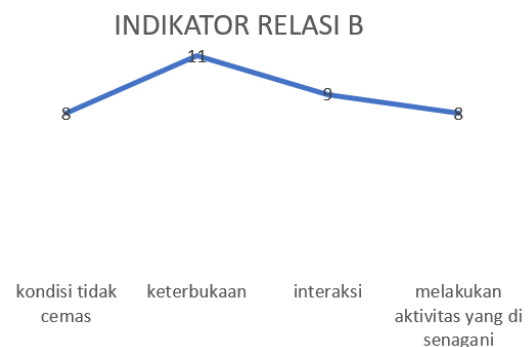
Tabel 1. Aspek Relasi.

Base Line I					Base Line II		
No	Aspek	Pekan 1	Pekan 2	Score	Pekan 1	Pekan 2	Score
1	Kondisi tidak cemas	III	III	6	IIII	IIII	8
2	keterbukaan	IIII	II	7	IIII	IIII	14
3	interaksi	II	III	5	III	IIII	7
4	Melakukan aktivitas yang disenangi	I	III	4	IIII	IIII	8

Berdasarkan tabel diatas menggambarkan kedua base line I menunjukkan perlakuan yang belum mendapatkan intervensi, sedangkan base line dua suda mendapatkan intervensi. Data menunjukkan ada perbedaan antara kedua sebelum perlakuan dan setelah perlakuan dari penerapan konseling melaui WhatsApp ada peningkatan, adapun grafik perbedaan base line I dan base line 2 dapat di lihat dari grafik dibawah ini:



Gambar 3. Sebelum Pendekatan.



Gambar 4. Setelah Pendekatan.

Berdasarkan gambar 3 dan 4 menunjukkan ada peningkatan dalam perlakuan dalam aspek relasi pada klien. pada base line A kondisi kecemasan cemas yang dilakukan observasi pada keluarga terlihat peningkatan klien dalam kondisi cemas, keterbukaan klien dengan kondisi, interaksi yang dilakukan, melakukan aktivitas yang di senangi mengalami peningkatan prilaku kan setelah di terapkan e-konseling. Dalam hal ini menunjukkan e-konseling yang dilakukan kepada klien yang tidak

melihat batas waktu dan pekerja sosial melayani tidak terbatas waktu. Sehingga hasil ini dapat berpengaruh untuk menurunkan kecemasan dan keterbukaan kepada klien oleh pekerja sosial yang melakukan pelayanan. Upaya yang dilakukan oleh keluarga dalam pemenuhan kebutuhan dapat meningkatkan kebutuhan psikis klien, kondisi permasalahan relasi sangat berpengaruh pada kebutuhan dalam berfungsinya sosial dan menjaga kondisi psikologis pada klien [11].

PENUTUP

Kesimpulan

Melalui penggunaan teknologi WhatsApp, konseling dapat dilakukan secara efektif, memberikan ruang bagi klien untuk mengungkapkan perasaan mereka secara. Klien merasa lega mendapatkan perhatian dan dukungan, dan pekerja sosial berhasil membangun keterhubungan yang positif melalui platform ini. Oleh karena itu, konsep ini dapat dijadikan instrumen penelitian untuk mendapatkan data dan analisis yang memberikan penguatan kepada pekerja sosial dalam melakukan intervensi dengan menggunakan aplikasi WhatsApp. Berdasarkan pengalaman ketiga informan, pendekatan awal lebih efektif dilakukan secara tatap muka langsung. Kepercayaan yang terbangun memberikan ruang bagi klien untuk membuka diri mengenai masalah yang dihadapinya. Saat klien dapat terbuka, pekerja sosial dapat memperoleh informasi tentang kondisi dan perasaan klien, sehingga memungkinkan pemahaman lebih dalam terhadap keadaan psikologis klien. Membangun kepercayaan juga menciptakan rasa aman, dan ketika konseling dilakukan melalui aplikasi WhatsApp, pekerja sosial menggunakan kalimat dan pernyataan untuk meyakinkan klien

bahwa mereka berada dalam keadaan aman. Dengan demikian, pendekatan awal dalam konseling memegang peranan penting dalam menciptakan dasar kepercayaan dan memberikan rasa aman kepada klien, terlepas dari platform komunikasi yang digunakan.

Pekerja sosial memberikan umpan balik dan menjadi pendengar aktif, menciptakan ruang di mana klien merasa didengar dan dihargai. Penggunaan WhatsApp sebagai platform konseling memberikan klien kesempatan untuk merasakan perhatian, memberikan semangat, dan mengekspresikan perasaan mereka. Meskipun efektif, pernyataan tersebut menyiratkan bahwa dalam konseling melalui WhatsApp, perhatian positif perlu diberikan dengan lebih teliti untuk menggantikan ketidakmungkinan tatap muka langsung. Penggunaan kalimat yang tepat dalam pesan WhatsApp dapat memainkan peran penting dalam meyakinkan klien bahwa perhatian positif benar-benar diarahkan pada mereka. Dengan demikian, konseling melalui WhatsApp dapat menjadi alat yang efektif untuk memberikan perhatian positif kepada klien dalam mengatasi permasalahan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Rahmi, G. N. Achmad, and D. Adhimursandi, "The Effect of Leadership and Empowerment Style and Motivation on Work Discipline and Employee Performance in Sungai Kunjang Subdistrict, Samarinda City," *Int. J. Bus. Manag. Invent.*, vol. 9, no. 3, 2020, doi: DOI: 10.13140/RG.2.2.23291.95528.
- [2] N. Pramono, G. Fajar Fadillah, A. Nurul Hidayati, U. Raden Mas Said Surakarta, and U. Surakarta, "Bimbingan pada Anak Berhadapan Hukum dalam

- Menghadapi Kecemasan saat Sidang Pengadilan di Balai Perlindungan dan Rehabilitasi Sosial Remaja Yogyakarta, Indonesia,” *J. Anifa Stud. Gend. dan Anak*, vol. 3, no. 2, pp. 151–164, Nov. 2022, doi: 10.32505/ANIFA.V3I2.4524.
- [3] Baharuddin, *Psikologi Pendidikan Refleksi Teoritis Terhadap Fenomena*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2017.
- [4] U. Islam, K. Muhammad, A. Al-Banjari Banjarmasin, and M. Fatchurahman, “Problematik Pelaksanaan Konseling Individual,” *J. Bimbing. DAN KONSELING AR-RAHMAN*, vol. 3, no. 2, pp. 25–30, Jun. 2018, doi: 10.31602/JBKR.V3I2.1160.
- [5] C. K. Widada, “Mengambil Manfaat Media Sosial dalam Pengembangan Layanan,” *J. Doc. Inf. Sci.*, vol. 2, no. 1, pp. 23–30, Feb. 2018, doi: 10.33505/JODIS.V2I1.130.
- [6] M. S. Riqza and M. Muassomah, “Media Sosial untuk Pembelajaran Bahasa Arab pada Masa Pandemi: Kajian Kualitatif Penggunaan WhatsApp pada Sekolah Dasar di Indonesia,” *Alsina J. Arab. Stud.*, vol. 2, no. 1, pp. 71–94, Jul. 2020, doi: 10.21580/ALSINA.2.1.5946.
- [7] A. Putri, “Pentingnya Kualitas Pribadi Konselor Dalam Konseling Untuk Membangun Hubungan Antar Konselor Dan Konseli,” *JBKI (Jurnal Bimbing. Konseling Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 10–13, Mar. 2016, doi: 10.26737/JBKI.V1I1.99.
- [8] A. Rubin and E. R. Babbie, *Research Methods for Social Work*. Canada: Cengage Learning, 2016.
- [9] P. Manikmaya, R. Charitas, and I. Prahmana, “Single Subject Research: Pembelajaran Perbandingan Senilai dan Berbalik Nilai Berpendekatan Contextual Teaching and Learning untuk Siswa Slow Learner,” *J. Honai Math*, vol. 4, no. 1, pp. 35–48, Apr. 2021, doi: 10.30862/JHM.V4I1.172.
- [10] J. W. Creswell, *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods*. SAGE Publications Inc., 2017.
- [11] M. Muhammad, Susilawati, and T. Kartika, “Pengaruh Attachment Based Family Therapy (Abft) Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Psikologis Anak yang Mengalami Keterlantaran di Desa Cikole Kecamatan Lembang Kabupaten Bandung Barat,” *PAPATUNG J. Ilmu Adm. Publik, Pemerintah. dan Polit.*, vol. 4, no. 1, pp. 11–35, Feb. 2021, doi: 10.54783/JAPP.V4I1.355.
- [12] H. K. Siradjuddin, “Implementasi Prototype Aplikasi E-konseling untuk Menunjang Pelayanan Konseling Berbasis Jejaring Sosial,” *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 2, no. 2, p. 260163, Sep. 2017, doi: 10.36549/IJIS.V2I2.29.
- [13] R. (Romiaty) Romiaty, D. (Dony) Apriatama, E. P. (Esty) Pangestie, A. F. (Alfiana) Syaharani, and L. (Lois) Hutajulu, “Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp,” *J. Basicedu*, vol. 6, no. 3, pp. 5157–5165, May 2022, doi: 10.31004/BASICEDU.V6I3.3065.
- [14] N. 0021047107 Nurul Hartini and A. D. Ariana, “Psikologi konseling: Perkembangan dan penerapan konseling dalam psikologi,” 2016.
- [15] A. Srihermawan and M.

- Muhammad, “Advokasi Sosial Klien ODHA (Orang dengan HIV/AIDS) Terhadap Penerimaan Keluarga,” *J. Ilmu Pekerj. Sos.*, vol. 1, no. 01, pp. 47–61, 2022, Accessed: Oct. 24, 2024. [Online]. Available: <https://journal.binawan.ac.id/JULIPS/article/view/805>.
- [16] A. Solikin, “Bibliotherapy Sebagai Sebuah Teknik dalam Layanan Bimbingan dan Konseling,” *Anterior J.*, vol. 14, no. 2, pp. 154–161, Jun. 2015, doi: 10.33084/ANTERIOR.V14I2.180 .