

**IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *SELF DISCLOSURE*
KONSELI DALAM PROSES *CYBERCOUNSELING***

(Skripsi)

Oleh

ANGGIE NUR SYIFA

1813052045



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *SELF DISCLOSURE* KONSELI DALAM PROSES *CYBERCOUNSELING*

Oleh

ANGGIE NUR SYIFA

Layanan konseling kini dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan memanfaatkan teknologi internet kemudian dikenal dengan istilah *cybercounseling*. Namun, dibalik keefektivitasan layanan ini terdapat pula tantangan berupa rendahnya *self disclosure* konseli yang membuat layanan *cybercounseling* menjadi tidak efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi tinggi rendahnya *self disclosure* konseli dalam proses *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif studi kasus. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur. Data diambil dari 5 mahasiswa aktif Universitas Lampung menggunakan metode *purposive sampling* lalu dianalisis menggunakan *software* ATLAS.ti 9. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling banyak mempengaruhi tinggi rendahnya tingkat *self disclosure* konseli dalam proses *cybercounseling* pada UPKT Universitas Lampung didominasi oleh faktor kompetensi konselor yang mencakup berbagai keterampilan dan teknik dasar konselor, kemudian dilanjutkan dengan topik pembicaraan, media, intensitas membalas pesan, persepsi konseli, perasaan menyukai, durasi konseling, efek diadik, kepribadian, pengalaman *cybercounseling*, perbedaan usia, tempat dan suasana hati. faktor yang paling banyak memunculkan faktor lain adalah media, sedangkan faktor yang banyak dipengaruhi oleh faktor lain adalah kompetensi konselor.

Kata kunci: *cybercounseling*, *self disclosure*, konseling, kompetensi konselor

ABSTRACT

IDENTIFICATION OF FACTORS THAT AFFECTING COUNSELEE'S SELF DISCLOSURE AMID CYBERCOUNSELING PROCESS

By

ANGGIE NUR SYIFA

The process of counseling nowadays can be carried out without having to meet face to face by utilizing internet technology and also known as cybercounseling. However, despite the effectiveness of cybercounseling method, the form of counselee's low self-disclosure has been challenged this method. Hence, purpose of this study is to determine the factor that might be affect the counselee's self-disclosure in the cybercounseling method at the "Unit Pelayanan Konseling Terpadu" (UPKT) of the University of Lampung. This study using case study qualitative research method with semi-structures interviews technique to help author collecting the data. The data were taken from 5 students of University of Lampung using the purposive sampling method and analyzed it using ATLAS.ti 9 software. The results of this study indicate that the factors that most influence the high and low levels of counselee self-disclosure in the cybercounseling process at UPKT University of Lampung are dominated by the counselor's competency factor. which covers a variety of basic counselor skills and techniques, then continues with topics of conversation, media, intensity of replying to messages, counselee perceptions, feelings of liking, duration of counseling, dyadic effects, personality, cybercounseling experiences, age differences, places and moods. the factor that causes the most other factors is the media, while the factor that most influenced by other factors is the competence of the counselor.

Keywords: *cybercounseling, self disclosure, counseling, the competence of counselor*

**IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *SELF DISCLOSURE*
KONSELI DALAM PROSES *CYBERCOUNSELING***

Oleh

ANGGIE NUR SYIFA

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN**

Pada

**Program Studi Bimbingan dan Konseling
Jurusan Ilmu Pendidikan
Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung**



**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

Judul Skripsi : **IDENTIFIKASI FAKTOR YANG
MEMPENGARUHI SELF DISCLOSURE
KONSELI DALAM PROSES
CYBERCOUNSELING**

Nama Mahasiswa : **Anggie Nur Syifa**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1813052045

Program Studi : S1 Bimbingan dan Konseling

Fakultas : Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Pembimbing I

Pembimbing II

Redi Eka Andriyanto, M.Pd. Kons.
NIP. 19800123 200604 1 003

Dr. Mujiyati, M.Pd.
NIP. 19851112 201903 2 016

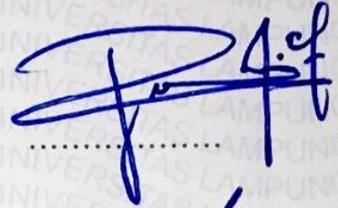
2. Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan

Dr. Riswandi, M.Pd.
NIP. 19760808 200912 1 001

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Redi Eka Andriyanto, M.Pd. Kons.**



Sekretaris : **Dr. Mujiyati, M.Pd.**



Penguji : **Shinta Mayasari, M.Psi, Psi.**



2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan



Prof. Dr. Sunyono, M.Si.
19651230 199111 1 001



Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 27 Oktober 2022

PERNYATAAN SKRIPSI MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggie Nur Syifa
Nomor Pokok Mahasiswa : 1813052045
Program Studi : Bimbingan dan Konseling
Jurusan : Ilmu Pendidikan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “ **IDENTIFIKASI FAKTOR YANG MEMPENGARUHI *SELF DISCLOSURE* KONSELI DALAM PROSES *CYBERCOUNSELING*** ” adalah benar hasil karya penulis berdasarkan penelitian yang dilaksanakan pada bulan Maret 2022. Skripsi ini bukan hasil menjiplak atau hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Bandar Lampung, 27 Oktober 2022

Yang menyatakan,



Anggie Nur Syifa
1813052045

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Anggie Nur Syifa, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 29 April 2000. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Putri dari pasangan Bapak Andrey Jhurian, S.E. dan Ibu Yessi Ria, S.E.

Berikut merupakan pendidikan formal yang pernah ditempuh:

1. Pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Al-Azhar 16 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2006.
2. SD Negeri 4 Kemiling, lulus pada tahun 2012.
3. SMP Negeri 23 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2015.
4. SMA Negeri 1 Bandar Lampung, lulus pada tahun 2018.

Pada tahun 2018, penulis terdaftar sebagai mahasiswi Program Studi Bimbingan dan Konseling (BK) Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan melalui jalur Seleksi Bersama Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SBMPTN).

Pengalaman berorganisasi selama masa studi penulis di antaranya adalah aktif mengikuti organisasi Forum Mahasiswa Bimbingan dan Konseling (FORMABIKA) dan sempat diamanahkan menjadi wakil ketua umum I FORMABIKA pada masa periode 2020/2021.

MOTTO

“ Remember that some things have to end for better things to begin.”

(unknown)

“ Apapun yang menjadi Takdirmu, akan menemukan jalannya untuk menemukanmu.”

(Ali bin Abi Thalib)

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.

Kupersembahkan karya kecilku ini kepada:

Kedua orang tuaku tercinta

Ayah Andrey Jhurian, S.E. dan Ibu Yessi Ria, S.E.

yang telah membesarkan dengan penuh kasih sayang dan segala ketulusan hatinya. Terima kasih atas mental *support* dan doa yang selalu mengiringi jalanku.

Adikku tersayang Nadira Nur Rehani

Yang telah mengisi hari-hari yang membahagiakan walau kadang sedikit menyebalkan. Terima kasih atas tingkah lucu dan doa-doanya untuk *odang*.

Sahabat dan teman yang selalu kebersamai dalam perjuangan demi kelancaran studi sehingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.

Almamater tercinta Universitas Lampung.

SANWACANA

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi *Self Disclosure* Konseli dalam Proses *Cybercounseling*: Studi Kasus pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan di Universitas Lampung.

Penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan atas bantuan serta kerja sama berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini izinkan penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

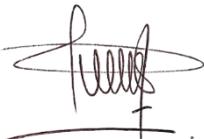
1. Bapak Prof. Dr. Sunyono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
2. Bapak Dr. Riswandi, M.Pd., selaku Ketua Jurusan Ilmu Pendidikan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.
3. Ibu Diah Utaminingsih, S.Psi., M.A. Psi., selaku Ketua Program Studi S1 Bimbingan dan Konseling Universitas Lampung.
4. Bapak Redi Eka Andriyanto, S.Pd., M.Pd, Kons. selaku pembimbing utama yang telah memberikan motivasi, bimbingan serta arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Mujiyati, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing pembantu yang telah memberikan motivasi, mental *support*, serta bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
6. Ibu Shinta Mayasari, S.Psi., M.Psi., Psi., selaku Dosen Pembahas yang telah menyediakan waktunya dalam memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen dan Staf Bimbingan dan Konseling FKIP Universitas Lampung yang telah memberi ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan dan membantu mengarahkan penulis sampai skripsi ini selesai.
8. Kepala Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) FKIP Universitas Lampung dan seluruh staf konselor yang telah memberikan izin kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian.
9. Kedua orang tuaku tercinta, Ayah Andrey Jhurian, S.E., dan Ibu Yessi Ria, S.E. Terima kasih atas doa yang tiada henti, dukungan, pelajaran, mental *support*, serta terima kasih tidak pernah bosan-bosan mengingatkan anak pertamanya ini untuk ikut makan malam bersama.
10. Adikku tersayang, Nadira Nur Rehani terima kasih untuk tingkah lucunya, kasih sayang, dan doa-doa yang selalu dilimpahkan untuk *odang*.
11. Akas, Nenek, Alm. Opa, Oma, dan keluarga besar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima kasih atas segala doa dan *support* yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
12. Fasya Ammami Fikri, S.IP., yang selalu menjadi tempat terbaik penulis untuk dapat mencurahkan segala keluh kesah dan kegelisahan, *thankyou for always being my emotional support system, and as u said before "there are more to come and let's cheers for it!"*.
13. Winda Asmara, Tasya Mastika, Dhania Haura, terima kasih telah menemani, membantu, dan menjadi tempat mencurahkan canda tawa disela-sela penulisan skripsi ini, penulis sangat beruntung ditemukan dengan sahabat seperti kalian.
14. Siti Nurhayati Pujakesuma, Nabila Maulinda Dani, dan Muhammad Farhan. Terima kasih telah menjadi teman berbagi pikiran dan perasaan dalam melewati *quarter life crisis phase*, membahas segala hal dari karier, keluarga, hingga percintaan. Penulis selalu mengharapkan dan mendoakan yang terbaik untuk kalian di masa mendatang.
15. Syahla Aqylla Himawan, Hana Mufidah, Fatwa Nurwahdan, dan teman-teman mahasiswa bimbingan dan konseling 2018. Terima kasih telah mewarnai segala drama kehidupan perkuliahan dan bersedia menemani penulis hingga akhir penulisan skripsi ini.

16. Sehat Mental Unila *aka* Sthala's Team kalian datang di saat yang tepat, terima kasih untuk *achievement* sebagai 'mahasiswa berprestasi' yang penulis dapatkan dari Universitas Lampung karena kegigihan kita dalam mengikuti segala perlombaan diakhir masa studi penulis. Harapan penulis semoga kelak komunitas ini dapat aktif kembali.
17. Abednego Imani Mikha, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan untuk menemani penulis menyelesaikan tugas akhir ini. *Thanks for always reassuring me, always calming me down and reminding me what butterflies feel like.* Semoga semua jalan kita dipermudah.
18. Teruntuk diri sendiri, terima kasih sudah berjuang sampai pada tahap ini, menyelesaikan segala sesuatunya satu persatu. *You're such more than enough. So, don't be so hard on yourself cause I always believe in you. You did well, cip!*

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Tidak sedikit kekurangan dan kelemahan yang ada di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi sempurnanya skripsi ini.

Bandar Lampung, 27 Oktober 2022
Penulis



Angie Nur Syifa

DAFTAR ISI

	Halaman
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
II. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1. <i>Self Disclosure</i>	9
2.1.1. Pengertian <i>Self Disclosure</i>	9
2.1.2. Aspek-Aspek <i>Self Disclosure</i>	11
2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi <i>Self Disclosure</i>	12
2.1.4. Karakteristik <i>Self Disclosure</i>	14
2.2. <i>Cybercounseling</i>	14
2.2.1. Pengertian <i>Cybercounseling</i>	14
2.2.2. Bentuk Media Layanan <i>Cybercounseling</i>	15
2.2.3. <i>Cybercounseling</i> di Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung	17
2.2.4. Efektivitas Layanan <i>Cybercounseling</i>	18
2.3. Penelitian yang Relevan	19
III. METODE PENELITIAN	22
3.1 Metode Penelitian.....	22

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
3.2.1. Lokasi Penelitian	23
3.2.2 Waktu Penelitian.....	23
3.3 Subjek Penelitian.....	23
3.4 Desain Penelitian.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Alat Bantu dalam Penelitian.....	29
3.7 Instrumen Penelitian.....	29
3.8 Uji Keabsahan Data.....	30
3.9 Analisis Data Penelitian	32
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Hasil Penelitian	34
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	34
4.1.2 Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	34
4.1.3 Hasil Analisis Data Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi <i>Self Disclosure</i> Konseli dalam Proses <i>Cybercounseling</i> pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.....	34
4.2 Pembahasan	48
V. PENUTUP	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran.....	58
5.2.1 Bagi Institusi	58
5.2.2 Bagi Konselor UPKT Universitas Lampung	60
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	66

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Gambar 1 Prosedur <i>Case Study Research</i>	24
2. Gambar 2 <i>Network Analysis</i>	46

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Tabel 1.1 Pengguna Aplikasi <i>Cybercounseling</i> Berbasis Pesan Instan	5
2. Tabel 4.1 Hasil Koding Jawaban Subjek penelitian	32
3. Tabel 4.2 Frekuensi <i>Coding</i>	44
4. Tabel 4.6 <i>Relation Manager</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat Izin Penelitian	67
2. Surat Balasan Penelitian.....	68
3. Tabel 1.1 Pengguna Aplikasi <i>Cybercounseling</i> Berbasis Pesan Instan	71
4. Tabel 4.1 Hasil Koding Jawaban Subjek 1	72
5. Tabel 4.2 Hasil Koding Jawaban Subjek 2	74
6. Tabel 4.3 Hasil Koding Jawaban Subjek 3	76
7. Tabel 4.4 Hasil Koding Jawaban Subjek 4	80
8. Tabel 4.5 Hasil Koding Jawaban Subjek 5	82
9. <i>Network Analysis</i>	85
10. Prosedur <i>case study research</i>	86
11. Tabel 4.6 <i>Relation Manager</i>	87
12. Tampilan ATLAS.ti	88
13. Pamflet <i>Open Recruitment</i>	91
14. Pendaftaran <i>Cybercounseling</i>	92
13. <i>Informed Consent</i>	93
14. Instrumen Peneltian	99
15. Verbatim Wawancara	103
16. Hasil Skala <i>Self Disclosure</i> Subjek Penelitian	124

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Konseling mengandung nilai-nilai pendidikan dan membawa tugas untuk memuliakan individu. Secara aplikatif, proses konseling akan membawa seseorang menuju ke arah kondisi yang membahagiakan, sejahtera dan berada pada kondisi efektif dalam kehidupan sehari-hari (Prayitno, 2009). Perkembangan konseling juga tidak terlepas dari pengaruh perkembangan teknologi. Pada awalnya konseling hanya sebatas pertemuan tatap muka (*face to face*) antara konselor dan konseli, namun saat ini konseling juga dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh (Prayitno, 2012).

Layanan konseling yang dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka secara langsung dengan format jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi internet dikenal dengan istilah virtual konseling, *e-counseling*, atau *cybercounseling* (Ifdil & Ardi, 2013). Pelayanan *cybercounseling* merupakan salah satu bentuk inovasi dan terobosan baru dalam dunia bimbingan dan konseling. Proses layanan *cybercounseling* dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh (Pasmawati, 2016). *Cybercounseling* secara umum dapat didefinisikan sebagai praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik sebagai sarana komunikasi melalui internet (Petrus & Sudibyo, 2017).

Berdasarkan hasil riset yang dilakukan oleh *We Are Social* dan *hootsuite* (Kemp, 2021) pengguna internet di Indonesia pada awal tahun 2021 mencapai 202,6 juta jiwa. Jumlah ini meningkat 15,5% atau 27 juta jiwa jika dibandingkan pada Januari 2020 lalu. Total jumlah penduduk Indonesia sendiri saat ini adalah 274,9 juta jiwa. Artinya, penetrasi pengguna internet di Indonesia pada awal 2021 mencapai 73,7%. Rentang usia pengguna internet di Indonesia adalah 16 - 64 Tahun. Kondisi perkembangan internet yang membawa dampak pada layanan konseling dibuktikan dengan munculnya lebih dari 200.000 *website* penyedia layanan *cybercounseling* di seluruh dunia, dengan menyediakan ribuan konselor yang siap membantu individu dengan berbagai permasalahannya (Laungani, 2004).

Sebagian besar konselor telah mengiklankan layanannya melalui *website* di seluruh dunia, sehingga konseli yang berasal dari negara dan lokasi manapun dapat mengakses dan mendapatkan layanan konseling (McLeod, 2016). Penelitian Dincyurek & Uygarer (2012) menemukan bahwa layanan *cybercounseling* akan berguna bagi siswa pemalu yang tidak berani datang ke layanan konseling sekolah. Selain itu, layanan *cybercounseling* dapat menyediakan waktu 24 jam dalam sehari. Bentuk lain dari penerapan layanan *cybercounseling* berbasis *chat* adalah program *MPONLINE* (www.mponline.gov.in/). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Misra & Chatterje (2014) layanan *cybercounseling* berperan penting dalam membantu mengarahkan pilihan karier peserta didik di India. Kesuksesan layanan *cybercounseling* dalam hal ini dapat dinilai dari segi efektivitas proses, fleksibilitas, dan biaya jika dibandingkan dengan layanan konseling *offline*. Namun demikian, berdasarkan penelitian ini disebutkan bahwa model layanan *cybercounseling* yang telah dikembangkan dapat digunakan sebagai pendukung rangkaian praktik *offline* yang telah terlaksana sebelumnya dalam membantu perkembangan di lembaga pendidikan.

Seiring dengan meningkatnya dukungan infrastruktur internet, semakin banyak pula konselor yang memanfaatkan metode *synchronous* maupun *asynchronous* sebagai bentuk layanan *cybercounseling* yang akan diberikan. Layanan *cybercounseling* dapat dibagi menjadi dua bagian besar yang bersifat interaktif dan *non* interaktif (*synchronous* dan *asynchronous*). Layanan *non* interaktif berupa situs yang berisi informasi atau layanan pertolongan mandiri (*self help*). Sedangkan layanan interaktif (*synchronous*) adalah bentuk layanan *cybercounseling* namun dapat berinteraksi secara langsung seperti *Chat, by phone, Video call/meeting (zoom meeting/google meet)*. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa *Email* (Prasetyo & Djuniadi, 2015).

Layanan *cybercounseling* akan menjadi alternatif dalam penyelenggaraan praktik layanan konseling, serta akan meningkat eksistensinya dalam 10 tahun ke depan (Mallen, *et al*, 2005). Berdasarkan perkembangannya, beberapa bentuk layanan konseling dengan memanfaatkan jalur *cybercounseling* di antaranya: (1) Konseling *online* berbasis teks (*email*). Beberapa isu penting berkenaan dengan manfaat yang signifikan mengenai layanan *cybercounseling* berbasis teks (*email*) ialah permasalahan berkenaan dengan privasi/kerahasiaan permasalahan konseli, banyak konseli yang merasa lebih nyaman untuk mengemukakan permasalahan-permasalahan sensitif melalui layanan *cybercounseling* menggunakan *email* (Kraus, *et al*, 2010). (2) Konseling *online* via *chat base*. Berbagai intervensi dapat dilakukan konselor selama proses konseling dengan menggunakan program *chat base* secara *real-time*. Secara umum, proses layanan konseling dapat diadaptasikan ke dalam proses *chat*, sehingga konselor dapat membangun suasana konseling dan melakukan pemecahan masalah dan mencapai tujuan konseling (Kraus, *et al*, 2010).

Media layanan *cybercounseling* menjadi sangat bermanfaat untuk diterapkan di berbagai institusi. Meskipun layanan konseling dapat tersedia di berbagai institusi, namun yang paling populer di Indonesia

adalah pemberian layanan konseling di institusi pendidikan seperti di sekolah. Hal ini dipertegas oleh Yoseano (2015) yang menjelaskan bahwa hampir semua sekolah di Indonesia menyediakan layanan konseling. Selain itu, Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) FKIP Universitas Lampung pada awal tahun 2020 menyediakan layanan konseling berbasis online (*cybercounseling*) sebagai wadah menyalurkan perasaan maupun permasalahan yang sedang dirasakan khususnya pada mahasiswa Universitas Lampung. Selanjutnya peneliti mewawancarai beberapa konselor yang bertugas pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) FKIP Universitas Lampung, hasil wawancara tersebut membuktikan bahwa kebutuhan mahasiswa Universitas Lampung akan layanan konseling nyata adanya. Hal ini diperkuat dari pernyataan beliau saat dilakukan proses wawancara, beliau memberikan pernyataan bahwa untuk satu konselor biasanya hanya mampu melayani dua sampai empat mahasiswa saja. Sedangkan, konseli yang datang mencapai 38 orang dalam jangka waktu satu minggu.

Layanan *cybercounseling* yang disediakan oleh UPKT dapat dilakukan melalui *chat WhatsApp, email, by phone* ataupun *video conferences* seperti *Zoom/Google Meet* sesuai dengan kesepakatan konseli dan ketersediaan konselor. Salah satu konselor yang bertugas pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) FKIP Universitas Lampung memberikan pernyataan bahwa dengan adanya layanan *cybercounseling* ini sangat membantu berlangsungnya pemberian layanan konseling dilihat dari segi fleksibilitas waktu dan kebutuhan mahasiswa akan adanya layanan konseling terlebih lagi pada masa pandemi covid-19 seperti sekarang ini. Namun, lebih lanjut konselor yang bertugas pada UPKT (Unit Pelayanan Konseling Terpadu) memberikan pernyataan bahwa terdapat mahasiswa yang tidak terbuka (*self disclosure*) dalam beberapa sesi pertemuan konseling terutama pada permasalahan yang berkaitan dengan bidang pribadi ataupun masalah keluarga, sehingga konselor yang bertugas harus menggali lebih lanjut serta melakukan pendekatan dengan

konseli agar proses konseling dapat berlangsung lebih efektif. (Staff Konselor UPKT Universitas Lampung, 2021).

Berikut merupakan tabel besaran pengguna aplikasi *cybercounseling* baik pengguna Android maupun IOS hingga November 2021:

Tabel 1.1 Pengguna Aplikasi *Cybercounseling* Berbasis Pesan Instan

Jumlah Pengguna Android + IOS			
	Unduhan	Pengguna Aktif	Rating
Riliv	510.000+	7.114	4.2 / 5
Kalm	10.250	420	3.3 / 5
Psikologimu	5.050	55	4.8 / 5
Bicarakan.id	140	83	5/5

Sumber: akumulasi berdasarkan data pada *App Store* dan *Play Store*

Berdasarkan beberapa data temuan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan *cybercounseling* dengan model *synchronous* melalui pesan instan (*chatting*) merupakan bentuk yang populer untuk digunakan di Indonesia. Terlihat pula dari semakin banyaknya penyedia layanan *cybercounseling* via *smartphone* yang aplikasinya dapat di *download* pada *App Store* dan *Google Play Store* seperti Riliv, Kalm, Bicarakan ID, Psikologimu, dan lain-lain. Selain itu layanan kesehatan masyarakat juga sudah menyediakan layanan *cybercounseling* berbasis pesan instan (*chatting*) seperti Halodoc dan SehatQ.

Menurut Kraus, et al (2010) dalam dinamika layanan *cybercounseling* berbasis pesan instan (*chatting*), konseli mendapat kebebasan dalam mengekspresikan diri. Menurut Darmawani & Surya (2009) membuka diri merupakan hal yang penting dalam mewujudkan komunikasi antar pribadi secara efektif. Namun, terdapat pula faktor penghambat dalam pelaksanaan layanan *cybercounseling* berbasis pesan instan (*chatting*). Menurut Vogel & Wester (2003) salah satu hambatan terbesar yang mempengaruhi efektivitas pelaksanaan layanan konseling adalah kurangnya keterbukaan

konseli (*self disclosure*). Lebih lanjut dijelaskan pula dalam Popoola (2012) bahwa hal ini juga berlaku di dalam dinamika *cybercounseling*.

Selanjutnya terdapat pula prinsip *individual differences* atau perbedaan individu. Prinsip *individual differences* berkaitan dengan psikologi pribadi yang menjelaskan perbedaan psikologis antar individu. Prinsip ini menguji dan menjelaskan bagaimana individu memiliki perbedaan dalam berpikir, berperasaan, dan bertindak (Sugiyanto, 2007). Konsep perbedaan tersebut mempengaruhi munculnya perbedaan pola komunikasi antar individu yang akhirnya berdampak pula pada interaksi antar konselor dan konseli, secara spesifik dalam aspek keterbukaan (*self disclosure*). Heymes dalam Gainau (2009) mengemukakan bahwa *self disclosure* sebagai ekspresi seseorang dalam menyampaikan informasi kepada orang lain. Heymes mengukur *Self Disclosure* dari *interview-interview* yang direkam pada *tape recorder*. Ada tiga aspek *Self Disclosure* yaitu (1) ekspresi akan emosi dan proses emosi, (2) ekspresi akan fantasi-fantasi, impian, cita-cita, dan harapan-harapan, dan (3) ekspresi akan kesadaran.

Willis (2009) menjelaskan bahwa kunci keberhasilan dari proses layanan konseling terletak pada aspek keterbukaan (*self disclosure*) konseli selama proses konseling berlangsung, sedangkan *self disclosure* dipengaruhi oleh: tipe kepribadian (Devito, 2016); keterbukaan diri konselor (Dindia & Allen, 2002); kesamaan gender (Dindia & Allen, 2002); perasaan menyukai (Collins & Miller, 1994); Topik pembicaraan (Devito, 2016); kompetensi (Devito, 2016); *Culture/Budaya* (Devito, 2016); Media (Devito, 2016); Besaran Kelompok (Devito, 2016). Berdasarkan peluang dan potensi *cybercounseling* yang tinggi, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian: **“Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi *Self Disclosure* Konseli dalam Proses *Cybercounseling*: Studi Kasus Pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi terdapat permasalahan berupa:

1. Terdapat mahasiswa (konseli) yang tidak terbuka pada saat proses layanan *cybercounseling* khususnya pada bidang pribadi dan keluarga.
2. Terdapat mahasiswa (konseli) yang hanya mengungkapkan sebagian kecil dari permasalahannya saat proses *cybercounseling*, sehingga konselor mengalami kesulitan dalam menggali informasi.
3. Terdapat perbedaan kuantitas pengungkapan diri (*self disclosure*) mahasiswa (konseli) dalam proses *cybercounseling*.
4. Terdapat perbedaan gaya komunikasi antar individu.

1.3 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses layanan *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung berlangsung?

1.4 Tujuan Penelitian

Memperhatikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk menggali pengalaman pengguna layanan *cybercounseling* terkait dengan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung berlangsung.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat di antaranya sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan pengembangan bagi disiplin ilmu bimbingan dan konseling, khususnya pengembangan terhadap panduan layanan *cybercounseling* yang lebih efektif.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi praktisi bimbingan dan konseling, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses *cybercounseling*, sehingga diharapkan dapat menjadi landasan bagi praktisi bimbingan dan konseling untuk dapat membuat layanan *cybercounseling* yang lebih efektif.
- b. Bagi pihak penyedia layanan *cybercounseling* penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai acuan atau referensi untuk lebih meningkatkan layanan *cybercounseling*.
- c. Bagi Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan untuk mengembangkan program layanan *cybercounseling* yang telah berjalan sehingga dapat menjadi lebih efektif.
- d. Bagi peneliti selanjutnya, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai landasan berpikir untuk pengembangan penelitian sejenis secara lebih mendalam. Selain itu juga diharapkan dapat memberi inspirasi dalam melaksanakan penelitian berikutnya yang relevan dan mendorong dihasilkannya penemuan baru.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Self Disclosure*

2.1.1. Pengertian *Self Disclosure*

DeVito (2016) menyatakan bahwa *self disclosure* merupakan jenis komunikasi ketika seorang individu mampu mengungkapkan informasi diri yang biasanya ia sembunyikan. Suatu pengungkapan yang dilakukan secara terbuka dan lebih mengarah pada pengungkapan informasi yang dilakukan secara sadar. Lebih lanjut Greene et al (2006) mengungkapkan bahwa *self disclosure* merupakan aspek penting dari komunikasi interpersonal atau bentuk pengungkapan diri seseorang kepada orang lain yang menjadi penunjang dalam menciptakan hubungan yang lebih akrab. Menurut Sue dalam Gainau (2009) *self disclosure* merupakan kemampuan seseorang dalam mengungkapkan pikiran/pendapat, perasaan, keinginan, maupun bentuk perhatian. Pengungkapan diri (*self disclosure*) merupakan tipe khusus dari interaksi sosial dimana individu berbagi informasi dan perasaan kepada orang lain. Informasi dalam *self disclosure* bersifat deskriptif dan evaluatif. Deskriptif artinya individu mengungkap berbagai fakta mengenai diri sendiri yang mungkin belum diketahui oleh pendengar seperti, jenis pekerjaan, alamat dan usia, sedangkan evaluatif artinya individu mengemukakan pendapat atau perasaan pribadinya seperti tipe orang yang disukai atau hal-hal yang tidak disukai atau dibenci (Septiani, 2019).

Self disclosure berisi penilaian personal terhadap orang lain atau situasi tertentu. Adanya *self disclosure* dalam diri individu berarti

individu mengungkapkan atau mengatakan kepada orang lain mengenai perasaannya tentang apa yang telah dilakukannya atau perasaannya terhadap suatu peristiwa yang baru saja terjadi. Semakin sering informasi diungkapkan maka akan tercipta hubungan yang akrab (Morton dalam Septiani, 2019). Selanjutnya Johnson (1990) menyatakan bahwa *self disclosure* berpengaruh besar terhadap hubungan sosial karena (1) *self disclosure* merupakan dasar bagi hubungan yang sehat antara dua orang, (2) semakin terbuka seseorang kepada orang lain, semakin orang tersebut menyukai dirinya, (3) orang yang rela mengungkapkan diri kepada orang lain cenderung memiliki sifat-sifat kompeten, adaptif, dan terbuka, (4) mengungkapkan diri pada orang lain merupakan dasar yang memungkinkan komunikasi yang intim baik bagi diri sendiri maupun orang lain, dan (5) mengungkapkan diri berarti bersikap realistis, sehingga keterbukaan diri bersikap jujur, tulus, dan autentik.

DeVito (2016) mengemukakan bahwa *self disclosure* mempunyai beberapa karakteristik umum antara lain: (1) keterbukaan diri adalah suatu tipe komunikasi tentang informasi diri yang pada umumnya tersimpan, yang dikomunikasikan kepada orang lain, (2) keterbukaan diri adalah informasi diri yang seseorang berikan merupakan pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain dengan demikian harus dikomunikasikan, (3) keterbukaan diri adalah informasi tentang diri sendiri yakni tentang pikiran, perasaan dan sikap, (4) keterbukaan diri dapat bersifat informasi secara khusus. Informasi secara khusus adalah rahasia yang diungkapkan kepada orang lain secara pribadi yang tidak semua orang ketahui, dan (5) keterbukaan diri melibatkan sekurangnya seorang individu lain, oleh karena itu keterbukaan diri merupakan informasi yang harus diterima dan dimengerti oleh individu lain.

Berdasarkan hasil telaah peneliti terhadap beberapa konsep *self disclosure* di atas, maka peneliti memfokuskan pada penggunaan konsep *self disclosure* berdasarkan definisi menurut DeVito, dimana *self disclosure* merupakan bentuk pengungkapan diri seseorang baik berupa informasi, pikiran, maupun perasaan mendalam yang disampaikan secara sadar, sehingga dapat menciptakan suasana yang akrab dalam suatu komunikasi timbal balik.

2.1.2. Aspek-Aspek *Self Disclosure*

DeVito (2016) mengemukakan terdapat lima dimensi dalam *Self Disclosure*, di antaranya:

1) *Amount* (Kuantitas Pengungkapan Diri)

Kuantitas pengungkapan diri yang dapat diukur dengan mengetahui frekuensi individu melakukan *self disclosure*. dengan siapa individu mengungkapkan diri, durasi dari pesan, dan waktu yang diperlukan untuk melakukan *self disclosure*.

2) *Valence Self Disclosure* (Derajat Kecondongan Pengungkapan Diri)

Dimensi valensi menunjukkan kualitas positif dan *negative* dari *Self Disclosure*. Individu dapat mengungkapkan hal-hal yang baik dan menyenangkan (positif) atau dengan tidak baik dan tidak menyenangkan (negatif), kualitas ini akan menimbulkan dampak berbeda, baik bagi individu yang melakukan *self disclosure* maupun pendengarnya.

3) *Accuracy/Honestly* (Ketepatan dan Kejujuran Individu)

Ketepatan dan kejujuran individu dalam *self disclosure*. Ketepatan dari pengungkapan diri individu dibatasi oleh tingkat sejauh mana individu mengenal dirinya sendiri. *Self disclosure* akan berbeda tergantung pada kejujuran. Individu dapat bersikap jujur, atau berbohong dan melebih-lebihkan cerita.

4) *Intention* (Kesadaran Pengungkapan Diri)

Cakupan individu mengungkapkan mengenai apa yang ingin diungkapkan, sehingga individu dapat dengan sadar mengontrol *self disclosure* yang dilakukannya.

5) *Intimacy* (Keakraban)

Hal ini ditunjukkan dengan kemampuan individu untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang lebih personal dan intim di dalam kehidupannya atau hal-hal yang hanya dianggap impersonal.

2.1.3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi *Self Disclosure*

DeVito (2016) menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi *self disclosure* yaitu:

1) *Who You Are* (Kepribadian)

Individu yang pandai bergaul dan *extrovert* cenderung lebih banyak melakukan *self disclosure* dibandingkan dengan individu yang kurang pandai bergaul dan *introvert*. Mereka yang memiliki *self esteem* yang tinggi juga cenderung lebih sering melakukan *self disclosure* dibandingkan dengan individu dengan *self esteem* yang rendah.

2) *Culture* (Budaya)

Perbedaan budaya menunjukkan perbedaan individu dalam melakukan *self disclosure*. Sebagai contoh, orang-orang di Asia cenderung lebih tertutup dibandingkan dengan orang-orang di Amerika Serikat.

3) *Gender* (Jenis Kelamin)

Pada umumnya wanita cenderung dapat lebih terbuka mengenai hubungan romansa, perasaan, dan ketakutan terbesar mereka jika dibandingkan dengan pria.

4) Perasaan Menyukai

Individu dapat lebih membuka diri terhadap orang yang dipercaya, dicintai, dan disukai. Individu cenderung tidak akan membuka diri kepada orang yang tidak disukai.

5) Topik Pembicaraan

Individu cenderung lebih banyak memberikan informasi diri mengenai topik pembicaraan tentang karier atau hobi. Semakin personal dan negatif topik pembicaraannya maka semakin kecil kemungkinan individu untuk dapat membuka diri.

6) Media

Media atau saluran yang digunakan untuk berkomunikasi dapat mempengaruhi tingkat *self disclosure*. Beberapa orang mengungkapkan informasi dirinya lebih banyak dalam situasi tatap muka, beberapa di antaranya lebih banyak mengungkapkan informasi via *online*.

7) Besaran Kelompok

Pengungkapan diri lebih banyak terjadi dalam kelompok kecil daripada kelompok besar. Kelompok yang terdiri atas dua orang merupakan lingkungan yang paling cocok untuk mengungkapkan diri.

8) Kompetensi

Individu yang berkompoten lebih banyak melakukan pengungkapan diri dibandingkan individu yang kurang kompeten. Hal ini dikarenakan orang yang kompeten mempunyai kepercayaan diri yang diperlukan untuk lebih memanfaatkan pengungkapan diri atau lebih memiliki banyak hal positif tentang diri mereka sendiri untuk diungkapkan.

9) Efek Diadik

Individu melakukan pengungkapan diri bila orang yang bersamanya juga melakukan pengungkapan diri. Hal ini akan membuat individu tersebut merasa lebih aman dan memperkuat perilaku pengungkapan dirinya.

2.1.4. Karakteristik *Self Disclosure*

DeVito (2016) mengemukakan bahwa *self disclosure* memiliki beberapa karakteristik umum di antaranya adalah:

- 1) *Self disclosure* merupakan suatu tipe komunikasi mengenai informasi diri yang umumnya tersimpan, kemudian dikomunikasikan kepada orang lain secara sadar.
- 2) *Self disclosure* adalah informasi diri yang diberikan oleh seorang individu dan merupakan pengetahuan yang sebelumnya tidak diketahui oleh orang lain.
- 3) *Self disclosure* merupakan informasi tentang diri sendiri yang mencakup tentang pikiran, perasaan maupun sikap.
- 4) *Self disclosure* dapat bersifat informasi khusus. Berisikan privasi yang diungkapkan kepada orang lain secara pribadi dan tidak semua orang ketahui.
- 5) *Self disclosure* melibatkan sekurang-kurangnya satu individu lain, oleh karena itu keterbukaan diri merupakan informasi yang harus diterima dan dimengerti oleh individu lain.

2.2. *Cybercounseling*

2.2.1. Pengertian *Cybercounseling*

Menurut Ifdil & Ardi (2013) *cybercounseling* merupakan layanan konseling yang dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi massal, seperti *e-mail* yang berbasis *chatting*, *telephone*, hingga penggunaan *webcam* (Sesi video *real-time*). Menurut Bloom & Walz (2003) *cybercounseling* adalah layanan konseling yang disediakan menggunakan internet, tanpa melepaskan dasar-dasar dari teknik konseling. Maka dari itu dapat dipahami bahwa *cybercounseling* merupakan layanan konseling profesional dengan pemanfaatan internet tanpa membutuhkan kehadiran fisik dan dapat dilakukan kapanpun, dimanapun.

Layanan *cybercounseling* adalah salah satu contoh proses konseling yang memungkinkan adanya interaksi antara konselor dan konseli dengan memanfaatkan koneksi internet tanpa harus hadir bertatap muka secara langsung pada ruang dan waktu yang sama (Pasmawati, 2016). Media yang digunakan dalam layanan *cybercounseling* terbilang mudah digunakan, memiliki asas kerahasiaan, praktis, dan dapat diakses dimana saja, kapan saja. Oleh karena itu, *cybercounseling* dapat menjadi pilihan bagi individu untuk mengkonsultasikan permasalahan yang sedang dialami (Mulyatiningsih, 2015). Berdasarkan pemaparan para ahli di atas peneliti menyimpulkan bahwa *cybercounseling* merupakan pemanfaatan teknologi internet dalam melaksanakan proses konseling antara konselor dan konseli tanpa terbatas tempat dan waktu namun tidak terlepas teknik-teknik dasar dalam proses konseling tersebut.

2.2.2. Bentuk Media Layanan *Cybercounseling*

Menurut Ifdil (2013) beberapa media yang digunakan pada layanan *cybercounseling* antara lain :

1) *Website/Situs*

Dalam menyelenggarakan layanan *cybercounseling* guru bimbingan dan konseling/konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Alamat situs/*website* ini dapat konselor dapatkan dengan berkerja sama dengan perusahaan atau para pakar di bidang *web developer*. Situs ini nantinya dapat menjadi alamat web untuk siswa/konseli untuk melakukan layanan *cybercounseling*.

2) *Telephone/handphone*

Pada layanan *cybercounseling* yang lebih sederhana dapat digunakan dengan memanfaatkan *telephone*. Konselor dan konseli nantinya dapat terhubung dengan menggunakan perangkat seperti *smartphone* atau *handphone*. Layanan

cybercounseling dengan memanfaatkan media *telephone* nantinya akan digunakan oleh konselor dan konseli dalam berkomunikasi. Mallen (2011) menyebutkan pada sebuah Studi kasus menunjukkan bahwa konseling dengan menggunakan *telephone* dapat berjalan efektif dalam membantu menangani individu dengan efek psikologis kanker.

3) *Email*

Email merupakan singkatan dari *electronic mail* dalam bahasa inggris yang berarti surat elektronik. Email merupakan sistem yang memungkinkan individu untuk berbalas pesan singkat atau lebih spesifik lagi *email* diartikan sebagai sebagai cara pengiriman data, *file* teks, foto digital, atau file-file audio dan video dari satu perangkat ke perangkat lainnya. Penyedia *account email* gratis di antaranya adalah @yahoo, @gmail, @aim, @hotmail, @mail, dan lain-lain.

4) *Chat/Pesan instan*

Chat dapat diartikan sebagai obrolan dua arah, istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi atau percakapan melalui sarana beberapa baris tulisan singkat. Percakapan ini dapat dilakukan dengan saling bertukar pesan teks secara interaktif. Aplikasi yang dapat digunakan seperti *Whatsapp, Line, Kakao Talk, We Chat*, dan lain-lain.

5) *Video conferencing*

Video conferencing atau dalam bahasa indonesia disebut video konferensi, atau pertemuan melalui video. Pada media ini konselor dan konseli dapat melakukan sesi layanan *cybercounseling* secara tatap muka meskipun pada tempat atau waktu yang berbeda. Aplikasi yang dapat digunakan di antaranya seperti *Zoom Meeting, Google Meet, Videcall* via *Whatsapp* atau *LINE messenger*.

2.2.3. *Cybercounseling* di Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung

Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung merupakan suatu layanan atau fasilitas yang disediakan oleh Universitas Lampung yang berdiri sejak tahun 2015. UPKT Unila diketuai oleh ibu Ratna Widiastuti, S.Psi., M.Psi, Psi. Pada awal tahun 2020 bersamaan dengan adanya pandemi virus Covid-19 UPKT Universitas Lampung menyediakan layanan konseling jarak jauh atau yang biasa juga dikenal dengan istilah *cybercounseling* atau konseling *online*.

Layanan *cybercounseling* yang disediakan oleh UPKT Universitas Lampung disediakan untuk memfasilitasi seluruh civitas akademika Universitas Lampung. Dengan tenaga profesional yang bertugas seperti konselor dan psikolog yang kredibel dibidangnya. Layanan *cybercounseling* yang disediakan oleh UPKT Universitas Lampung medianya beragam. Berdasarkan hasil wawancara dengan konselor yang bertugas di UPKT, layanan *cybercounseling* bisa dilakukan melalui *WhatsApp*, *by Phone*, ataupun *email* sesuai dengan kesepakatan antara konseli dan konselor yang bertugas. Jadwal pelaksanaan *cybercounseling* juga dapat disesuaikan dengan ketersediaan konseli yang ingin mendapatkan layanan. Calon konseli dapat terlebih dahulu mendaftarkan diri dan menentukan jadwal *cybercounseling* ke halaman *website* yang telah disediakan oleh pihak Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung. Kemudian calon konseli akan di arahkan langsung ke *WhatsApp* pribadi konselor yang bertugas sesuai dengan jadwal *cybercounseling* yang sebelumnya telah ditentukan.

2.2.4. Efektivitas Layanan *Cybercounseling*

Ifdil (2013) mengatakan dalam perjalanannya sejak tahun 2008 melakukan praktisi *cybercounseling*, hal ini cukup efektif jika permasalahan yang dihadapi oleh konseli membutuhkan penyelesaian sesegera mungkin namun tidak ada kesempatan atau terkendala jarak untuk dapat melakukan konseling tatap muka secara langsung dengan konselor. Lebih lanjut Ifdil (2013) mengatakan bahwa ketika layanan *cybercounseling* dilakukan dengan media yang lengkap seperti memanfaatkan *video converences/video call* dengan didukung ketersediaan internet yang lancar, hal ini hampir sama dengan melakukan sesi konseling secara *face to face*.

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Finn & Barak (2010) dengan subjek penelitian 93 konselor menunjukkan bahwa secara keseluruhan konselor *online* merasa puas dengan layanan yang mereka berikan serta percaya bahwa pelaksanaan *cybercounseling* efektif. Lebih lanjut hasil penelitian yang dilakukan oleh Zamani (2010) dengan meneliti subjek sebanyak 20 orang yang berprofesi sebagai konselor menunjukkan bahwa sebagian besar memandang layanan *cybercounseling* sebagai bentuk layanan yang positif. Namun, beberapa di antaranya mengaku lebih menyukai proses layanan konseling tatap muka secara langsung dengan klien, meskipun demikian pada penelitian ini juga memberikan catatan bahwa kedepannya akan semakin banyak orang yang akan memanfaatkan internet sebagai sumberdaya yang dapat dilakukan untuk menangani masalah-masalah kesehatan mental mereka.

2.3. Penelitian yang Relevan

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini di antaranya adalah:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lee, *et al* (2020) dengan judul "*I Hear You, I Feel You*": *Encouraging Deep Self-disclosure through a Chatbot*. Dalam penelitian ini peneliti merancang, mengimplementasikan, serta mengevaluasi *chatbot* yang kemudian menganalisis pengungkapan diri (*Self Disclosure*) pengguna ketika melakukan obrolan ringan. Penelitian ini terdiri dari 47 partisipan yang dibagi menjadi 3 grup berbeda dengan dinamika *chat* yang juga berbeda-beda dan dilakukan dalam jangka waktu 3 minggu.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keterbukaan diri (*self disclosure*) konseli pada proses *cybercounseling* berbasis pesan instan (*chatting*) dapat diukur dari banyaknya kata yang digunakan, durasi bertukar pesan serta kecepatan membalas pesan. Pada penelitian ini mendapatkan hasil berupa gaya percakapan santai dan mengalir akan membuat konseli merasa lebih nyaman untuk dapat membuka diri.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Bauer & Schiffinger (2015) dengan judul "*Self-disclosure in online interaction: a meta-analysis. In 2015 48th Hawaii International Conference on System Sciences*". Pada penelitian ini ditemukan hasil berupa jika terdapat *reward* atas upaya konseli untuk dapat membuka diri maka aspek keterbukaan diri konseli juga akan semakin besar. Kemauan konseli untuk dapat membuka diri tidak hanya dipengaruhi oleh atribut internal seperti kepribadian, usia dan juga jenis kelamin, namun juga dari variabel eksternal terutama tampilan sistem/aplikasi/web. *User interface* (tampilan sistem) memiliki pengaruh yang besar terhadap keterbukaan diri konseli pada *platform online*.
3. Penelitian yang dilakukan oleh oleh Misra & Chatterje (2014) dengan judul "*Emerging scenario of online counseling services in India: a case of e-government intervention*" layanan *cybercounseling* berperan

penting dalam membantu mengarahkan pilihan karier peserta didik di India. Kesuksesan layanan *cybercounseling* dalam hal ini dapat dinilai dari segi efektivitas proses, fleksibilitas, dan biaya jika dibandingkan dengan layanan konseling *offline*. Namun demikian, berdasarkan penelitian ini disebutkan bahwa model layanan *cybercounseling* yang telah dikembangkan dapat digunakan sebagai pendukung rangkaian praktik *offline* yang telah terlaksana sebelumnya dalam membantu perkembangan di lembaga pendidikan, dengan kata lain adanya layanan *cybercounseling* tidak dapat sepenuhnya menggantikan layanan konseling *offline* yang telah terlaksana sebelumnya melainkan mendukung dan saling melengkapi.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Arumi, dkk. (2019) dengan judul “*Peningkatan Minat Konseling dan Self Disclosure Siswa Melalui Aplikasi e-konseling di SMP Muhammadiyah Pujotomo Magelang.*” Hasil dari penelitian ini berupa adanya beberapa siswa, guru, dan wali kelas yang mengalami peningkatan keterampilan dan kreativitas dalam memanfaatkan media internet untuk melakukan konseling dengan peserta didik. Berdasarkan grafik kunjungan siswa ke aplikasi *e-counseling* mengalami peningkatan yaitu berdasarkan data terdapat 98 konsultasi dari total 116 siswa.
5. Penelitian yang dilakukan oleh Situmorang (2020) dengan judul penelitian “*Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New?*”. Tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi penggunaan konseling *online* atau *cybercounseling* selama masa pandemi Covid-19. Pada artikel ini penulis mengkaji sejarah dan konsep *cybercounseling*, hubungan terapeutik, transferensi dan kontraferensi, kelebihan serta kekurangan layanan *cybercounseling*, implikasi, serta kurikulum untuk layanan *cybercounseling* selama masa pandemi Covid-19. Penelitian ini kemudian mendapatkan hasil berupa bentuk layanan sejenis *cybercounseling* semakin meningkat eksistensinya selama masa pandemi Covid-19.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang peneliti gunakan pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk memahami dan mengeksplorasi makna yang dianggap berangkat dari masalah sosial atau hal hal yang berkaitan dengan individu (Creswell, 2016). Menurut Rukin (2011) dalam penelitian kualitatif proses penelitian dan pemanfaatan landasan teori dilakukan agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Penelitian kualitatif menekankan pada makna, penalaran, definisi suatu situasi tertentu (dalam konteks tertentu), serta lebih banyak meneliti hal-hal yang berhubungan dengan kehidupan sehari-hari.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus. Studi kasus merupakan strategi penelitian dimana di dalamnya peneliti menyelidiki secara cermat satu program, peristiwa, aktivitas, proses, atau sekelompok individu. Kasus-kasus dibatasi oleh waktu dan aktifitas, peneliti mengumpulkan informasi secara lengkap dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data berdasarkan waktu yang telah ditentukan (Creswell, 2016).

Studi kasus menjadi berguna apabila peneliti ingin memahami suatu permasalahan atau situasi tertentu dengan amat mendalam dan orang dapat mengidentifikasi kasus yang kaya dengan informasi. Studi kasus pada umumnya berupaya untuk menggambarkan perbedaan individual atau variasi "unik" dari suatu permasalahan. Suatu kasus dapat berupa individu, peristiwa, program, insiden kritis/unik atau suatu komunitas dengan berupaya menggambarkan unit dengan mendalam, detail, dalam konteks dan secara holistik (Yin, 2014).

Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini relevan menggunakan metode studi kasus karena pada penelitian ini peneliti menggali secara mendalam terkait dengan pengalaman pengguna (*user experiences*) layanan *cybercounseling* berbasis pesan instan (*chatting*) serta mengidentifikasi faktor–faktor apa saja yang mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses layanan *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung berlangsung.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bandar Lampung. Pemilihan lokasi tersebut berdasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti dan subjek penelitian berada di lokasi yang sama sehingga di dalam penelitian ini peneliti dapat bertatap muka langsung dengan subjek penelitian yang bersangkutan.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Semester Genap Tahun Akademik 2021/2022.

3.3 Subjek Penelitian

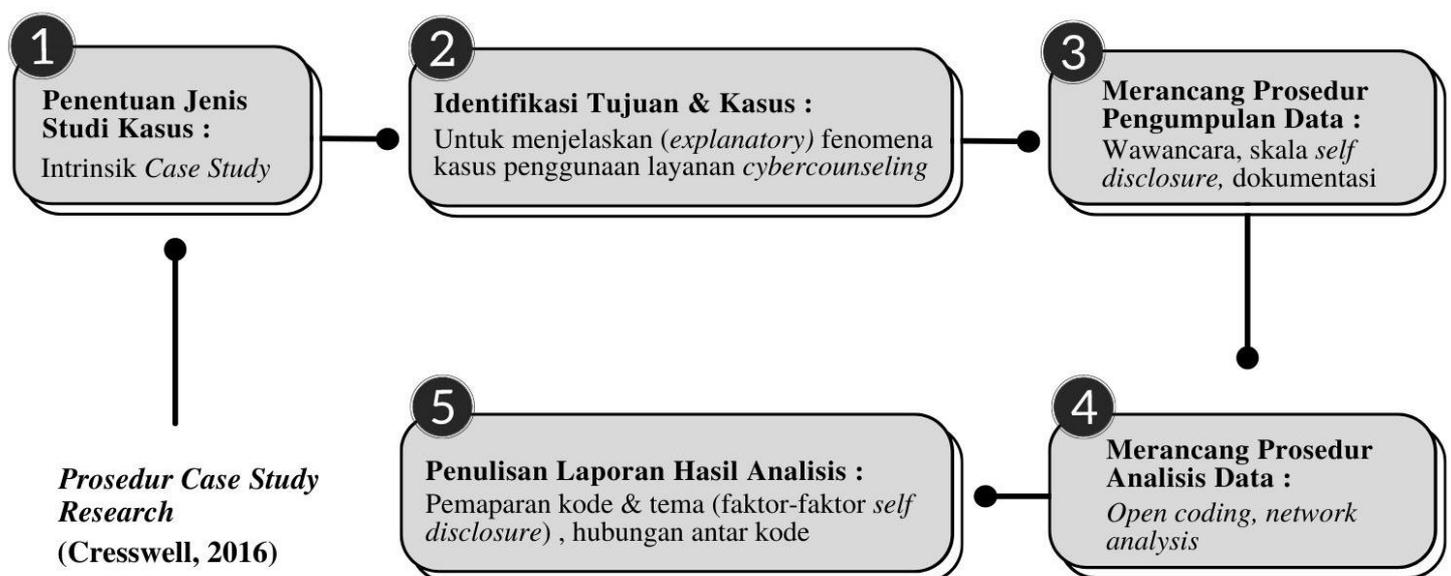
Satori dan Komariah (2011) menjelaskan dalam penelitian kualitatif konsep populasi serta sampel disebut sebagai unit analisis atau subjek penelitian. Dalam penelitian ini digunakan *purposive sampling* untuk menentukan subjek penelitian. *Purposive sampling* menurut Satori dan Komariah (2011) adalah penentuan subjek maupun objek penelitian sesuai dengan tujuan penelitian. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi faktor–faktor yang dapat mempengaruhi *Self Disclosure* konseli selama proses layanan *cybercounseling* pada Unit Layanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.

Subjek pada penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Lampung dengan kualifikasi pernah melaksanakan/menggunakan layanan *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.

3.4 Desain Penelitian

Secara spesifik metode penelitian ini menggunakan studi kasus jenis intrinsik. Mengacu pada Creswell (2016) metode intrinsik merupakan jenis penelitian yang lebih berfokus kepada kasus itu sendiri, misalnya seperti mengevaluasi program, atau mempelajari siswa yang mengalami kesulitan belajar. Pada penelitian dengan metode studi kasus jenis intrinsik kasus yang dibahas menyajikan situasi yang tidak biasa atau unik.

Alur model studi kasus tipe intrinsik dijabarkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 3.1 – Prosedur *Case Study Research*

Berikut merupakan penjelasannya secara menyeluruh:

1. Penentuan Subjek Penelitian

- a. Peneliti menjaring subjek pada penelitian ini dengan mengadakan *open recruitment via instagram account* dengan memanfaatkan fitur *instagram story*.

Seleksi subjek penelitian berdasarkan karakteristik:

- a) Perempuan dan laki-laki
 - b) Merupakan mahasiswa Universitas Lampung
 - c) Merasa membutuhkan layanan konseling
 - d) Bersedia untuk melaksanakan layanan *cybercounseling* yang disediakan oleh Unit Layanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung hingga selesai
- b. Setelah menjaring subjek penelitian yang sesuai dengan tujuan pada penelitian, lalu peneliti mengukur skala *self disclosure* subjek penelitian dengan tujuan untuk mengetahui tinggi rendahnya *self disclosure* subjek penelitian sebelum mendapatkan layanan *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung. Skala *self disclosure* yang digunakan pada penelitian ini mengacu pada skala *self disclosure* menurut Devito (2016).

Adapun skala *self disclosure* yang digunakan sebagai berikut:

1. Saya dapat dengan mudah membagikan pengalaman membahagiaan dalam hidup

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

2. Saya dapat dengan mudah membagikan aspek dari dalam diri yang paling tidak saya sukai

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>				

3. Saya dapat dengan mudah membagikan momen paling memalukan didalam hidup

1

2

3

4

5

4. Saya dapat dengan mudah membagikan cerita saat saya berada dalam titik terendah di dalam hidup

1

2

3

4

5

5. Saya dapat dengan mudah menceritakan ketakutan terbesar saya didalam hidup

1

2

3

4

5

- c. Subjek pada penelitian terdiri dari 2 orang laki laki dan 3 orang perempuan.
- d. Peneliti menjelaskan Alur dan SOP (*Standard Operating Procedure*) selama penelitian akan dilakukan.
- e. Subjek penelitian mendaftarkan diri ke halaman http://bit.ly/pendaftaran_konselingonlineupktfkipunila lalu melaksanakan proses layanan *cybercounseling* hingga selesai sesuai dengan jadwal yang sebelumnya telah ditetapkan dengan konselor.
- f. Subjek penelitian bersedia menandatangani *Informed Consent*.
- g. Selanjutnya peneliti melakukan proses wawancara dengan semua subjek penelitian.

2. Wawancara

Menurut Bungin (2015), wawancara adalah dialog yang dilakukan untuk membangun pemahaman mengenai orang, motivasi, perasaan, kegiatan, kejadian, dan sebagainya. Kemudian Bungin menambahkan bahwa pada penelitian kualitatif digunakan wawancara mendalam atau *in-depth interview* untuk mendapatkan informasi topik yang diteliti dengan cara langsung bertatap muka dengan subjek dan dilakukan secara intensif serta repetitif.

Wawancara yang dilakukan didalam penelitian ini merupakan teknik wawancara semi terstruktur yang juga termasuk dalam kategori *in-depth interview*, proses wawancara yang dilakukan berfokus terhadap pusat penelitian menggunakan daftar pertanyaan yang telah dipersiapkan oleh peneliti. Wawancara dilakukan kepada lima subjek penelitian dalam hal ini adalah dua orang laki-laki dan tiga orang perempuan yang akan digali pengalamannya saat melaksanakan proses *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung terkait dengan faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *self disclosure* konseli saat proses konseling berlangsung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Satori dan Komariah (2011) adalah suatu prosedur yang sistematis untuk memperoleh data yang dinilai penting bagi penelitian. Selanjutnya Satori dan Komariah (2011) mengungkapkan bahwa tahap terpenting dalam penelitian adalah tahap pengumpulan data. Dalam penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui :

a) Wawancara Semi Terstruktur

Metode pengumpulan data melalui wawancara dalam penelitian kualitatif umumnya dimaksudkan untuk lebih mendalami suatu kejadian atau kegiatan subjek penelitian, wawancara sangat diperlukan dalam penelitian kualitatif, karena banyak hal yang tidak mungkin diobservasi langsung (Suharsaputra, 2012). Wawancara semi terstruktur termasuk

kedalam teknik wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara mendalam ini bersifat terbuka dan pelaksanaan wawancara tidak hanya sekali, melainkan berulang kali untuk mendapatkan data yang akurat.

Dalam proses wawancara, peneliti telah mempersiapkan daftar pertanyaan yang akan diajukan kepada subjek penelitian dan kemudian pertanyaan dapat dikembangkan sesuai dengan jawaban dari subjek penelitian/informan. Dalam wawancara semi terstruktur, peneliti melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan bertujuan untuk mengetahui perspektif subjek penelitian selama dilakukannya proses *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung dalam memandang faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses *cybercounseling* berlangsung.

Pedoman wawancara yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada aspek-aspek *self disclosure* menurut DeVito (2016). Kemudian peneliti mengembangkan menjadi beberapa pertanyaan yang akan mengarahkan jawaban subjek penelitian terkait dengan faktor-faktor apa saja yang menjadi pemicu terjadinya *self disclosure* dalam proses *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.

b) Dokumentasi

Dokumentasi dalam penelitian kualitatif merupakan segala bentuk data yang dapat digunakan bisa berupa materi audio maupun visual seperti foto, videotape, objek-objek, atau segala jenis rekaman suara (Creswell, 2016) Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Adapun dokumentasi yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu foto-foto kegiatan pada saat dilakukannya penelitian. Dokumen tangkap layar subjek penelitian saat melakukan proses pendaftaran layanan *cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling

Terpadu (UPKT) Universitas Lampung, form pendaftaran konseling yang terdapat/tercatat pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung.

c) Skala *Self Disclosure*

Dokumen tambahan dalam penelitian ini juga menggunakan skala pengukur *self disclosure*. Skala pengukur *self disclosure* dalam penelitian ini berfungsi sebagai alat ukur *personality*/karakteristik subjek penelitian. Skala *self disclosure* diisi oleh konseli dengan beberapa pertanyaan yang peneliti adaptasi dari skala *Self Disclosure* De-Vito (2016).

3.6 Alat Bantu dalam Penelitian

Alat bantu dalam proses penelitian ini berfungsi sebagai fasilitator untuk mendapatkan data transkrip wawancara yang jelas dari subjek penelitian. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini berupa *smartphone* untuk mengambil gambar, mengambil video dan merekam suara. Alat bantu tersebut digunakan oleh peneliti dalam menuliskan hasil penelitian dalam bentuk laporan tertulis.

3.7 Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian yaitu wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti sendiri, Keberhasilan penelitian ini terletak pada keterampilan yang dimiliki peneliti untuk menggali informasi dan menginterpretasikannya serta keterampilan membina kedekatan dengan partisipan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara dalam menggali informasi dari subjek penelitian sehingga topik wawancara dapat tersusun dengan baik dan diharapkan hasilnya sesuai dengan tujuan penelitian. Dengan adanya pedoman wawancara diharapkan akan memudahkan peneliti dalam mengungkap terkait faktor-faktor apa saja yang dapat mempengaruhi *self disclosure* konseli selama proses

cybercounseling pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung berlangsung.

3.8 Uji Keabsahan Data

Pendapat Creswell (2016) keabsahan data dalam penelitian kualitatif ialah usaha untuk menilai akurasi dari beberapa temuan, sebagaimana yang dideskripsikan oleh peneliti dan partisipan penelitian. Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Dalam triangulasi, peneliti menggunakan lebih dari satu sumber data, metode, dan teori untuk mendapatkan bukti penguat dalam hasil penelitian (Creswell, 2016). Lebih lanjut Creswell merekomendasikan peneliti agar menggunakan setidaknya-tidaknya dua prosedur pengumpulan data dalam studi kualitatif. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga prosedur pengumpulan data yaitu wawancara, skala *self disclosure*, dan dokumentasi. Subjek pada penelitian ini juga sebanyak 5 orang dengan *gender* yang berbeda.

3.8.1. Uji Kredibilitas

Menurut Sidiq, dkk. (2019) uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus *negative*, dan *membercheck*. Kredibilitas ini harus dimiliki setiap penelitian agar penelitian tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, uji kredibilitas yang digunakan adalah menggunakan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, dan bahan referensi untuk mendukung dan membuktikan data yang ditemukan oleh peneliti. Bahan referensi yang digunakan pada penelitian ini diantaranya seperti tangkapan layar saat subjek penelitian melakukan pendaftaran di UPKT, rekaman pada saat dilakukannya wawancara, dan foto atau dokumen pendukung lainnya.

3.8.2. Uji Dependabilitas

Dalam penelitian kualitatif, dependabilitas disebut juga reliabilitas. Reliabilitas suatu penelitian mengacu pada standarisasi alat ukur yang digunakan dalam penelitian tersebut (Afiyanti, 2008). Dalam penelitian kualitatif uji reliabilitas dilakukan dengan memeriksa keseluruhan proses penelitian. Pada penelitian ini dilakukan dengan cara memeriksa keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian oleh dosen pembimbing skripsi. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, menyusun instrumen penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, sampai pada penulisan.

3.8.3. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Uji transferabilitas merupakan validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Validitas eksternal ini menunjukkan derajat ketepatan atau sejauh mana hasil penelitian ini dapat diterapkan ke populasi dimana sampel tersebut diambil. Pada penelitian ini subjek yang diteliti sebanyak 5 orang. Hal tersebut tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa di Universitas Lampung pada tahun 2022 yaitu sebanyak 9.277. Maka terdapat keterbatasan pada penelitian ini yaitu hasil penelitian tidak dapat digeneralisir atau tidak dapat mewakili seluruh populasi mahasiswa di Universitas Lampung. Melainkan lebih berfokus kepada layanan *cybercounseling* yang diberikan kepada subjek penelitian yang dalam hal ini merupakan konseli pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu Universitas Lampung pada tahun 2022.

3.8.4. Uji Konfirmabilitas (*Confirmability*)

Uji Konfirmabilitas atau objektivitas pengujian dalam penelitian kualitatif. Penelitian dapat dikatakan objektif jika hasil penelitian tersebut telah disepakati oleh lebih banyak orang. Hasil pada penelitian ini kemudian dikaitkan dengan proses yang telah peneliti lakukan. Apabila hasil pada penelitian merupakan fungsi dari proses

penelitian yang dilakukan maka penelitian tersebut telah memenuhi syarat *confirmability*. Terdapat pula pengecekan proses pada saat penelitian ini berlangsung, jika data yang diperoleh sesuai dengan yang terjadi sesungguhnya pada subjek penelitian maka keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggung jawabkan.

3.9 Analisis Data Penelitian

a) Analisis Data Tahap 1 : *Open Coding*

Pada penelitian ini analisis data yang dilakukan menggunakan sistem *open coding*, Menurut Khandkar (2009) *open coding* umumnya merupakan tahap awal dari analisis data kualitatif. Terdapat beberapa cara dalam melakukan *open coding* di antaranya adalah menganalisis setiap data baris demi baris, setiap kalimat bahkan kata demi kata. Proses ini sangat penting untuk membangun konsep dan mengkategorikan jawaban dari subjek penelitian. Berdasarkan kebutuhan penelitian, peneliti juga dapat melihat ke dalam skala dan kode yang sedikit lebih luas terhadap kalimat, paragraf, bab, dan lain-lain. Pada situasi tertentu juga perlu adanya definisi suatu konsep untuk keseluruhan dokumen.

b) Analisis Data Tahap 2 : *Network Analysis*

Peneliti menemukan varian tema serta subtema yang muncul dari hasil akumulasi melalui metode *open coding*. Tema serta sub tema yang telah terakumulasi kemudian dianalisis melalui teknik *network analysis*. Teknik ini bertujuan untuk menemukan keterkaitan antar tema, yang kemudian dapat diketahui tema mana yang paling berperan dalam dinamika terbentuknya *self disclosure* pada subjek selama melakukan proses *cybercounseling*. *Network analysis* merupakan fitur yang disediakan oleh aplikasi ATLAS.ti yang bertujuan untuk membantu peneliti dalam melakukan analisis data. Fitur *network*

analysis mentransformasikan kode kedalam bentuk grafik sehingga memungkinkan peneliti untuk dapat melihat gambaran besar dari seluruh kode yang ada.

Peneliti dapat mengelompokkan berbagai kode melalui fitur *network analysis* dengan karakteristik yang sama menjadi sebuah tema dan juga peneliti dapat mengaitkan antara satu kode dengan kode lain yang memiliki pengaruh. Secara keseluruhan, fitur ini bertujuan untuk membantu peneliti untuk memvisualkan yang ada di dalam kepala mereka, sehingga proses analisis data dapat menjadi lebih efektif (Woolf, 2008).

V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Identifikasi Faktor yang Mempengaruhi *Self Disclosure* Konseli dalam Proses *Cybercounseling* pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung menggunakan aplikasi software Atlas.ti 9 dapat disimpulkan bahwa terdapat 13 faktor yang mempengaruhi *self disclosure* konseli saat proses *cybercounseling*. Faktor yang mempengaruhi *self disclosure* konseli dalam proses *cybercounseling* pada UPKT Universitas Lampung didominasi oleh faktor kompetensi konselor yaitu sebanyak 31,51% kemudian dilanjutkan dengan topik pembicaraan 12,33% media 9,59% intensitas membalas pesan 8,22% persepsi konseli 8,22% perasaan menyukai 5,48% durasi konseling 2,74% efek diadik 5,48% kepribadian 1,37% pengalaman *cybercounseling* 4,11% perbedaan usia 1,37% suasana hati 4,11% dan tempat 1,37%. Melalui metode *network analysis*, faktor yang paling banyak memunculkan faktor lain adalah media, sedangkan faktor yang banyak dipengaruhi oleh faktor lain adalah kompetensi konselor.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Institusi

1. Hasil penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung, untuk dapat membuat program pelatihan dan peningkatan kompetensi konselor dengan tepat. Mengingat kebutuhan mahasiswa akan layanan konseling, maka diharapkan UPKT FKIP Universitas

Lampung dapat memfasilitasi kebutuhan mahasiswa tersebut dengan memaksimalkan layanan *cybercounseling* yang telah ada sebelumnya.

2. Pelatihan dan peningkatan kompetensi konselor dibutuhkan dikarenakan pada prosesnya, *cybercounseling* membutuhkan suatu ikatan emosional baik antara konselor maupun konselinya. Sedangkan kekurangan pada *cybercounseling* adalah tidak adanya *follow-up* terhadap permasalahan yang dialami oleh konseli, sehingga hubungan antara konselor dan konseli hanya sebatas satu kali pertemuan saja dan tidak berlanjut. Maka, Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung diharapkan dapat menawarkan perencanaan komperhensif kepada konseli terkait dengan permasalahan konseli itu sendiri. Selain itu, UPKT dapat memberikan semacam *post-test* untuk dapat mengukur tingkat keberhasilan proses layanan *cybercounseling* yang telah dilaksanakan serta mengadministrasikan atau melakukan segala pendataan terhadap layanan *cybercounseling* tersebut.
3. *Cybercounseling* menjadi pilihan yang tepat bagi individu untuk dapat membagikan hal yang lebih *private* mengenai dirinya, dikarenakan pada prosesnya *cybercounseling* dinilai lebih terjaga kerahasiaannya, lebih nyaman dikarenakan tidak perlu adanya pertemuan tatap muka secara langsung, lebih efisien dalam hal waktu dan biaya. Sehingga sangat diperlukan adanya diseminasi atau pengenalan secara lebih luas dan berkelanjutan untuk meningkatkan pengetahuan seluruh mahasiswa dan civitas akademika mengenai adanya layanan *cybercounseling* yang difasilitasi oleh Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung, sehingga layanan yang sangat bermanfaat ini dapat memfasilitasi segala kebutuhan yang berkaitan dengan layanan *cybercounseling*.

5.2.2 Bagi Konselor UPKT Universitas Lampung

Bagi konselor yang bertugas pada Unit Pelayanan Konseling Terpadu (UPKT) Universitas Lampung, penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan atau bahan masukan untuk dapat mengembangkan kompetensi konselor seperti kemampuan *attending*, keterampilan komunikasi, kredibilitas konselor, teknik mendengarkan, keterampilan dalam membangun *rapport*, kemampuan empati, kemampuan dalam memberikan *feedback* positif, kemampuan eksplorasi, kemampuan *paraphrasing*, kemampuan dalam memimpin, kemampuan dalam memberikan solusi selama proses *cybercounseling* agar terciptanya layanan *cybercounseling* yang lebih efektif bagi semua pihak.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan agar adanya penelitian lebih lanjut mengenai identifikasi kompetensi seperti apa yang dibutuhkan oleh konseli terhadap konselor yang akan memberikan layanan sejenis *cybercounseling*.
2. Peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih lanjut apakah terdapat faktor-faktor lain seperti hubungan antara kepribadian, pengalaman *cybercounseling*, perasaan menyukai, dan perbedaan usia yang tidak ditemukan pada hasil dalam penelitian ini.
3. Peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih dalam apakah terdapat perbedaan *self disclosure* yang signifikan antara laki-laki dan perempuan atau perbedaan demografi lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. 2008. Validitas Dan Reliabilitas Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Arumi, E. R., Sunarni, S., & Nuraini, P. 2019. Peningkatan Minat Konseling dan *Self Disclosure* Siswa Melalui Aplikasi e-konseling di SMP Muhammadiyah Pujotomo Magelang. In *Prosding Seminar Nasional LPPM UMP* (pp. 574-579).
- Bloom, J. W., & Walz, G. R. 2003. *Cybercounseling & Cyberlearning: An Encore*. ERIC Counseling and Student Services Clearinghouse, University of North Carolina at Greensboro, 201 Ferguson Building, Greensboro, NC 27402.
- Bungin, B. 2015. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta:Raja Grafindo Persada.
- Creswell, J.W., Poth, C.N. 2016. *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- DeVito, J. A. 2016. *The Interpersonal Communication Book*. Beverly Hills.
- Dindia, K., Allen, M., Preiss, R., Gayle, B., dan Burrell, N. 2002. Self-disclosure research: Knowledge through meta-analysis. *Interpersonal communication research: Advances through meta-analysis*, 169-185.
- Dincyurek, S., Uygarer, G. 2012. Conduct of Psychological Counseling and Guidance Services over the Internet: Converging Communications. *Turkish Online Journal of Educational Technology-TOJET*, 11(3), 77-81.
- Darmawani, E., Suryahadikusumah, 2009 A. R. Analysis Of Communication Process In Counseling Through Whatsapp. *Jurnal Konseling Andi Matappa*, 4(2), 62-67.
- Gainau, M. B. 2009. Keterbukaan diri (*Self Disclosure*) siswa dalam perspektif budaya dan implikasinya bagi konseling. *Jurnal ilmiah widya warta*, 33(1), 95-112.
- Greene, K., Derlega, V. J., & Mathews, A. 2006. Self-disclosure in personal relationships. *The Cambridge handbook of personal relationships*, 409-427.

- Ifdil, I., & Ardi, Z. 2013. Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15-22.
- Johnson, D. W. 1990. Reaching out: Interpersonal effectiveness and self-actualization. *Review of educational research*, 66(4), 459-506.
- Kemp, S. 2021. Digital 2021: INDONESIA. <https://datareportal.com/reports/digital-2021-indonesia> [diakses di Bandar Lampung, Indonesia: 7 November 2021].
- Khandkar, S. H. 2009. *Open coding*. University of Calgary, 23 (3) 1-9.
- Kraus, R., Stricker, G., dan Speyer, C. (Eds.). 2010. *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Academic Press.
- Mallen, M. J., dan Vogel, D. L. 2005. Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761-775.
- McLeod, J. 2016. How does practicing psychotherapy affect the personal life of the therapist? A qualitative inquiry of senior therapists' experiences. *Psychotherapy Research*, 26(6), 737-749.
- Mishna, F., Bogo, M., & Sawyer, J. L. 2015. Cyber counseling: Illuminating benefits and challenges. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 169-178.
- Misra, S. C., dan Chatterjee, J. 2014. Emerging scenario of *online* counseling services in India: a case of e-government intervention. *Transforming Government: People, Process and Policy*.
- Mulyatiningsih, Rudi. 2015. "Konseling melalui Dunia Maya (Cyber Counseling)" dalam Kompasiana. Jakarta: 24 Juni. Tersedia secara online juga di: <https://www.kompasiana.com/rudimulyatiningsih/konseling-melalui-dunia-maya> [diakses di Bandar Lampung, Indonesia: 12 Oktober 2021].
- Lan, C. M. 2016. Predictors of willingness to use cyber counseling for college students with disabilities. *Disability and Health Journal*, 9(2), 346-352.
- Laungani, P. 2004. *Asian perspectives in counselling and psychotherapy*. Routledge.
- Lee, Y. C., Yamashita, N., Huang, Y., & Fu, W. 2020. " I Hear You, I Feel You": encouraging deep self-disclosure through a chatbot. In *Proceedings of the 2020 CHI conference on human factors in computing systems*. (pp. 1-12).
- Pasmawati, H. 2016. Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54.

- Petrus, J., & Sudiby, H. 2017. Kajian konseptual layanan cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6-12.
- Pi, S. Y. 2006. Analysis of Client Propensity in Cyber Counseling Using Bayesian Variable Selection. *International Journal of Fuzzy Logic and Intelligent Systems*, 6(4), 277-281.
- Prasetyo, R. Y., dan Djuniadi, D. 2015. Implementasi E-Konseling Pada Social Learning Network. *Edu Komputika Journal*, 2(2).
- Prayitno. 2009. *Wawasan Profesional Konseling*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Prayitno. 2012. *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Popoola, B. I. (Ed.). 2012. *Online Guidance and Counseling: Toward Effectively Applying Technology: Toward Effectively Applying Technology*. IGI Global.
- Putri, A. 2016. Pentingnya kualitas pribadi konselor dalam konseling untuk membangun hubungan antar konselor dan konseli. *Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia*, 1(1), 10-13.
- Rukin, S. P. 2019. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia.
- Satori, Djam'an. Komariah, A'an. 2011. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Septiani, D., Azzahra, P. N., Wulandari, S. N., & Manuardi, A. R. 2019. Self Disclosure dalam Komunikasi Interpersonal: Kesetiaan, Cinta, dan Kasih Sayang. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 2(6), 265-271.
- Sidiq, D. U. & Choiri, D. M. M. 2019. Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1-228.
- Situmorang, D. D. B. 2020. Online/cyber counseling services in the COVID-19 outbreak: are they really new?. *Journal of Pastoral Care & Counseling*, 74(3), 166-174.
- Sugiyanto. 2007. *Psikologi Pendidikan*. Yogyakarta: www.uny.ac.id [diakses di Bandar Lampung, Indonesia: 9 Desember 2021].
- Suharsaputra, U. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama.
- Syahrul, M., Setiawati, N., & Ag, M. 2020. *Konseling (Teori dan Aplikasinya)*. Penerbit Aksara Timur.

- Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. 2015. *Introduction to Qualitative Research Methods: A Guidebook and Resource*. John Wiley & Sons.
- Vogel, D. L., & Wester, S. R. 2003. To seek help or not to seek help: The risks of self-disclosure. *Journal of counseling psychology*, 50(3), 351.
- Willis, S, S. 2009. *Konseling Individual: Teori dan Praktik*. Bandung: Alfabeta.
- Winkel, H. 2006. *Bimbingan dan Konseling di Institusi Pendidikan*. Yogyakarta: Media Abadi.
- Woolf, N. 2008, How To Bring Structure To A List Of Codes – Part 3: *Networks*. ATLAS.ti Library. Retrieved from : http://downloads.ATLAS.ti.com/library/Woolf_2008-06_9.pdf [diakses di Bandar Lampung, Indonesia: 11 Desember 2021].
- Yin. R. K. 2014. *Case Study Research Design and Methods* . Thousand Oaks, CA: Sage. 282 pages. *Canadian Journal of Program Evaluation*, 30(1).
- Yoseano, E. L. 2015. Pembuatan Sistem Informasi Bimbingan dan Konseling Siswa Pada Sekolah Multi Jenjang X. *CALYPTRA*, 4(1), 1-19.