

KONSELOR PUBLIK DI ERA MEDIA BARU: STUDI ATAS KONSELING *ONLINE*

CAHYADI TAKARIAWAN



Oleh :

Ardiansyah, S.Sos

NIM: 17200010044

TESIS

Diajukan Kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Master of Arts (MA)
Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Islam

YOGYAKARTA

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ardiansyah**
NIM : 17200010044
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan dan Konseling Islam

Menyatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Yogyakarta, 18 Maret 2019

Saya yang menyatakan,



Ardiansyah

NIM: 17200010044

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Ardiansyah**
NIM : 17200010044
Jenjang : Magister
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan dan Konseling Islam

Menvatakan bahwa naskah tesis ini secara keseluruhan benar-benar bebas dari plagiasi. Jika di kemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai ketentuan hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 18 Maret 2019

Saya yang menyatakan,



Ardiansyah

NIM: 17200010044



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
PASCASARJANA

PENGESAHAN

Tesis berjudul : KONSELOR PUBLIK DI ERA MEDIA BARU: STUDI ATAS
KONSELING *ONLINE* CAHYADI TAKARIAWAN

Nama : Ardiansyah

NIM : 17200010044

Jenjang : Magister (S2)

Program Studi : *Interdisciplinary Islamic Studies*

Konsentrasi : Bimbingan dan Konseling Islam

Tanggal Ujian : 22 Maret 2019

Telah dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister of Art (MA.)

Yogyakarta, 28 Maret 2019

Direktur,



Prof. Noorhaidi, M.A., M.Phil., Ph.D.
NIP. 19711207 199503 1 002


PERSETUJUAN TIM PENGUJI

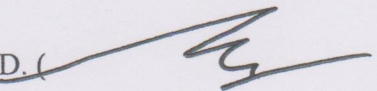
UJIAN TESIS


Tesis Berjudul : KONSELOR PUBLIK DI ERA MEDIA BARU : STUDI ATAS
KONSELING *ONLINE* CAHYADI TAKARIAWAN

Nama : **Ardiansyah**
NIM : 17200010044
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan dan Konseling Islam

telah disetujui Tim Penguji Ujian Munaqosyah

Ketua/Penguji : Dr. Roma Ulinnuha, M.Hum. ()

Pembimbing/Penguji : Zulkipli Lessy, M.Ag., M.SW., Ph.D. ()

Penguji : Dr. Nurjannah, M.Si. ()

Diuji di Yogyakarta pada tanggal 22 Maret 2019

Waktu : 09.00-10.00 WIB

Hasil/Nilai : 90,23/A-

Predikat : Memuaskan / Sangat Memuaskan / Com Laude

*Coret yang tidak perlu

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth.,
Direktur Pascasarjana
UIN Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu' alaikum Wr.Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan tesis yang berjudul:

KONSELOR PUBLIK DI ERA MEDIA BARU : STUDI ATAS KONSELING ONLINE

CAHYADI TAKARIAWAN

Yang ditulis oleh :

Nama : **Ardiansyah**
NIM : 17200010044
Jenjang : Magister (S.2)
Program Studi : Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi : Bimbingan dan Konseling Islam

Saya berpendapat bahwa tesis tersebut sudah dapat diajukan kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga untuk diujikan dalam rangka memperoleh gelar Master of Arts (MA).

Wassalamu' alaikum Wr.Wb.

Yogyakarta, 14 Maret 2019

Pembimbing


Zulkipli Lessy, M.Ag., M.SW, Ph.D.

ABSTRAK

Tesis ini mengkaji mengenai konselor publik di era media baru, fokus pada otoritas konselor publik dalam konseling *online* yang dilakukan oleh Cahyadi Takariawan di Yogyakarta, yang dianggap sebagai bingkai untuk melihat fenomena konselor publik dalam menjalankan otoritasnya sebagai konselor di era media baru dengan konten layanan konseling secara *online*. Penelitian ini memunculkan problem pertanyaan penelitian mengenai bagaimana peran media baru membangun otoritas konselor dalam layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan, bagaimana negosiasi otoritas konselor dalam layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan dan bagaimana konselor publik menguatkan otoritas di era media baru.

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melihat fenomena ini adalah analisis deskriptif-kualitatif. Penelitian ini bermaksud melihat dan memahami gejala fenomena sosial, terkait dengan otoritas seorang konselor publik secara meluas di masyarakat dalam memberikan layanan konseling *online* di era media baru yang dilakukan oleh Cahyadi Takariawan. Penelitian ini dilakukan selama dua bulan dengan serangkaian wawancara mendalam terhadap manager, satu orang admin konselor *online*, tujuh orang klien yang pernah ikut dalam layanan konseling *online*, serta partisipasi observasi penelitian penulis dengan mengikuti layanan konseling *online*, mengikuti seminar kegiatan mereka, serta penelusuran dan pengolahan data *online* dan *offline*.

Hasil tesis ini menunjukkan bahwa media baru telah menjelma sebagai alat untuk membangun otoritas konselor dengan hadirnya sarana komunikasi yang digunakan konselor dengan beberapa cara dalam layanan konseling secara *online* yakni, dengan penggunaan aplikasi konseling *online* berupa *educlass* untuk memberikan konseling secara informatif dalam tataran masalah ringan, serta dimbangi dengan hadirnya Cahyadi Takariawan sebagai konselor yang mendapat kepercayaan konseling oleh ruang publik *offline* dan *online* dengan layanan konseling *onlinenya*, sehingga saling membangun eksistensi otoritasnya. Temuan berikutnya menunjukkan bahwa layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan ikut memanfaatkan media baru sebagai alat konselingnya dengan konsep *website online* konselor, juga ditunjang oleh varian media sosial dalam memperkenalkan konseling secara *online* di era media baru untuk membantu pengetasan masalah dibidang keluarga. Negosiasi otoritas juga terjalin dalam proses konseling baik secara *online* maupun *offline* dengan beberapa pertimabangan klien dalam mengikuti konseling *online*. Temuan berikutnya menunjukkan bahwa konselor telah menguatkan otoritasnya di era media baru dalam memberikan layanan konseling secara luas di ruang publik *online*. Cahyadi Takariawan menguatkan eksistensi otoritas menggunakan media sosial berupa *youtube*, seminar keluarga dan publikasi buku-buku keluarga sebagai seorang konselor dibidang keluarga, selain itu media baru telah memberi ruang otoritas tersendiri bagi konselor dalam memberikan layanan konseling di ruang publik *offline* dan *online*.

Kata Kunci: otoritas, konselor, media baru, fregmentasi konseling *online*.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, taufiq, inayah dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan tesis ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Agung Muhammad SAW, juga kepada para keluarga, sahabat serta para pengikutnya sampai di hari kiamat, Allahumma Aamiin.

Tesis yang berjudul "*Konselor Publik di Era Media Baru: Studi atas Konseling Online Cahyadi Takariawan*" dapat terselesaikan. Atas ridha dan pertolongan-Nya sehingga penulisan tesis ini dapat berjalan dengan lancar dan mendapatkan hal yang baru, baik berupa pengetahuan dan pengalaman dalam melaksanakan penelitian ini. Semua ini merupakan upaya penulis untuk dapat melihat fenomena social khususnya, khazanah keilmuan dalam lingkup bimbingan konseling dengan hadirnya sebuah otoritas konseling dalam layanan konseling *online* di era media baru. Peneliti menyadari bahwa penyelesaian tesis ini tidak terlepas dari doa, bantuan, dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah banyak memberikan kontribusi di dalamnya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak.

Yang penting dan paling utama, penulis mengucapkan terima kasih yang begitu dalam untuk orang tua tercinta Ayah H. Abd. Salam dan Ibu Hj. Dahlia, kedua orang tua hebat yang telah membesarkan, mendidik, menyekolahkan dan memberikan perhatian berupa materi, curahan doa, cinta dan kasih sayang sehingga penulis

mengerti betul atri sebuah pengorbanan orang tua untuk anaknya, hingga penulis dapat menyelesaikan studi pada strata dua (S2). Terima kasih kepada kakak kandung saya Zainal Abidin yang telah ikut memberikan dukungan motivasi, moril, dan materi kepada penulis selama menimba ilmu pengetahuan. Juga ucapan terimah kasih kepada adik-adikku, Nur Fatimah Akbar, Saiful, Siti Aisyah dan Nur Hikmah Novianti yang tidak hentinya memberikan dukungan berupa doa dan semangat kepada penulis selama pelaksanaan studi. Tesis dan ilmu yang penulis dapat dari masa studi penulis dedikasikan untuk keluarga tercinta di atas.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada Bapak Zulkipli Lessy,. M.Ag,. M.SW, Ph.D. selaku pembimbing tesis ini, yang mana ditengah kesibukannya sebagai seorang dosen dan peneliti, beliau berkenan membagi waktu, tenaga dan pikirannya dalam memberikan bimbingan, masukan, arahan, maupun saran-sarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis hingga sampai saat ini. Pengetahuan dan pengalaman yang penulis dapatkan dari bimbingan beliau, semua penulis mudah dapatkan atas keikhlasan dan kerendahan hati dalam memberikan bimbingan dalam penyusunan tesis ini.

Terima kasih juga kepada Dr. Roma Ulinnuha, M.Hum dan Dr.Hj. Nurjannah, M.Si, selaku penguji tesis ini, yang telah memberikan banyak masukan yang sangat bermanfaat bagi tesis ini, dan sangat membantu dalam proses perbaikan tesis ini.

Terima kasih kepada segenap civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimah kasih kepada Prof. Noorhaidi Hasan, M.A, M.Phil., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana, Ibu Rof'ah, M.S.W., M.A., Ph.D dan Dr. Roma

Ulinuha, M.Hum sebagai ketua dan sekertaris prodi *Interdisciplinary Islamic Studies* Program Magister (S2) Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terimah kasih kepada seluruh dosen pascasarjana yang memberikan curahan ilmu pengetahuan yang begitu bermanfaat yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Tak lupa pula saya ucapkan terima kasih kepada Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, yang telah memberikan fasilitas kepada peneliti berupa bantuan beasiswa *Martha C. Beck's Scholarship* Tahun 2018, Program Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta untuk proposal penelitian tesis. Semoga bantuan yang diberikan dapat bermanfaat dan memberi kontribusi positif bagi pengembangan keilmuan.

Sahabat-sahabat seperjuangan Pascasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, konsentrasi Bimbingan dan Konseling Islam angkatan 2017, yang menjadi tempat berbagi cerita, pengalaman kehidupan dan ilmu selama menjalani masa studi selama setahun lebih. Terima kasih untuk kebahagiaan, kesedihan, tawa dan canda kalian, yang pernah kita nikmati bersama. Seluruh senior-senior, alumni dan junior-junior BKI yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih atas kebersamaannya selama ini.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada keluarga besar Asrama Purta Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan, yang telah menjadi bagian keluarga penulis selama berada di Yogyakarta dan memberi semangat dan motivasi. Selain itu ucapan terimah kasih juga tiada hentinya kepada Pemda Kabupaten Pangkep,

Provinsi Sulawesi Selatan yang telah memberikan fasilitas tempat tinggal kepada penulis selama melakukan studi di Yogyakarta.

Peneliti menyadari akan kekurangan dan kelemahan tesis ini, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT semata. Meskipun demikian, harapannya tesis ini bisa memberikan manfaat bagi pembacanya sekaligus menjadi kontribusi khazanah ilmu pengetahuan bagi penelitian civitas akademik. Tak lupa penulis harapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun, baik itu pembaca maupun penulis untuk kekurangan karya ini. Akhirnya semua hanya kepada Allah SWT-lah peneliti kembalikan. Semoga segala amal usaha senantiasa mendapatkan ridha-Nya, Amien.

Yogyakarta, 18 Maret 2019

Penyusun

Ardiansyah
NIM. 17200010044

HALAMAN PERSEMBAHAN

Karya Tesis ini dipersembahkan untuk :

*” Program Studi Interdisciplinary Islamic Studies
Konsentrasi Bimbingan dan Konseling Islam
Pascasarjana
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta “*

MOTTO

“Resopa Temanginggi’ Namalomo Naletei Pammase Dewata”

(Hanya dengan kerja keras dan ketekunan maka akan mudah
mendapatkan ridho oleh Tuhan)

“Kualleangi Tallanga Natowalia”

(Lebih Kupilih Tenggelam di lautan daripada Harus Kembali Lagi ke
pantai)

“Ada Pappaseng (Pepatah) Suku Bugis-Makassar”

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
PENGESAHAN DIREKTUR.....	iv
DEWAN PENGUJI.....	v
NOTA DINAS PEMBIMBING	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	xii
MOTTO	xiii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kajian Pustaka	9
E. Kerangka Teoritis.....	13
F. Metode Penelitian.....	20
G. Sistematika Pembahasan	23
BAB II LAYANAN KONSELING <i>ONLINE</i> CAHYADI TAKARIAWAN DAN MEDIA BARU	
A. Pendahuluan.....	26
B. Otoritas Layanan Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan ...	27
C. Eksistensi Media Baru: Layanan Konseling <i>Online</i> Cayadi Takariawan.....	31
D. Konsep Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan.....	35
E. Otoritas Media dalam Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan.....	40
F. Mekanisme Konseling <i>Online</i>	51
G. Teknik Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan.....	59
H. Kesimpulan	60

BAB III DINAMIKA: NEGOSIASI LAYANAN <i>OFFLINE</i> DAN <i>ONLINE</i> KONSELING	
A. Pendahuluan.....	61
B. Karakteristik Layanan Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan.....	63
C. Faktor-Faktor Penggunaan Layanan Konseling <i>Online</i> Era Media Baru	68
D. Layanan Konseling: <i>Offline</i> dan <i>Online</i>	77
E. <i>Market</i> Ekonomi Konseling.....	87
F. Seminar <i>Offline</i> dan <i>Online</i>	93
G. Kesimpulan	96
BAB IV OTORITAS KONSELOR PUBLIK TERHADAP LAYANAN KONSELING <i>ONLINE</i> ERA MEDIA BARU	
A. Pendahuluan.....	98
B. Media Baru dan Otoritas Cahyadi Takariawan.....	99
C. Otoritas Konselor Publik dalam Konseling <i>Online</i> Cahyadi Takariawan.....	100
D. Kontribusi Media Baru dan Konselor Publik	122
E. Otoritas Konselor Publik Terhadap Layanan Konseling <i>Online</i> Era Media Baru.....	129
F. Prospek Layanan Konseling <i>Online</i> di Era Media Baru	135
G. Kesimpulan	147
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	149
B. Saran.....	151
DAFTAR PUSTAKA.....	152
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Pamflet Kegiatan Layanan Konseling <i>Online</i> dan <i>Offline</i>	85
Gambar 3.2 : Pamflet Kegiatan Seminar <i>Wonderfull Family</i> dan seminar keluarga di beberapa Daerah.	95
Gambar 4.1 : Terbitan karya Cahyadi Takariawan (<i>Best Seller</i>).	108
Gambar 4.2 : Penjualan buku <i>Wonderful Family</i> karya Cahyadi Takariawan.	109

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tesis ini mengkaji konselor publik di era media baru dengan fokus pada otoritas layanan konselor publik dalam proses konseling *online* yang dilakukan oleh Cahyadi Takariawan. Eksplorasi dalam tesis ini, Cahyadi Takariawan dilihat sebagai jendela dan bingkai untuk membaca dan melihat lebih jauh fenomena konselor publik yang menjalankan otoritasnya sebagai konselor di era media baru dengan konten layanan konseling *online* yang dilakukannya. Diskusi terkait kehadiran layanan konseling *online* sebagaimana yang disebutkan oleh Koutsonika,¹ yakni konseling *online* bermuculan di tahun 1960 dan 1970 dengan tampilan perangkat lunak yang disebut Eliza dan Parry,² dan tampilannya masih berbentuk teks dalam *e-mail* dan selanjutnya mengalami perkembangan.

Kemunculan layanan konseling kembali menjadi diskusi lanjutan dalam dunia konseling. Bermula pada pelaksanaan konseling *online* dengan ditandainya kemunculan pemanfaatan media baru dalam proses konseling. Berawal dari cikal bakal layanan konseling oleh konselor klasik yang dulunya bersifat *face-to-face*

¹Koutsonika Helen, "E-Counseling: The New Modality. Online Career Counseling - a Challenging Opportunity for Greek Tertiary Education," In: *Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line*, 18-20 (March 2009), : Athens, Greece. In Press, 2009.

²Eliza merupakan suatu program komputer pertama yang mampu berkomunikasi. Sedangkan Parry adalah sebuah sistem pakar yang awal dikembangkan di Standfod University, oleh seorang psikiater bernama Kanneth Colby pada tahun 1972, dengan tujuan untuk merefleksikan fikiran pasien dengan mental paranoid yang serius .

dengan seseorang dalam suatu ruangan dan alokasi waktu yang terkadang terbatas.³ Pelaksanaan konseling yang dulunya bersifat diikat oleh ruang dan waktu dengan alokasi layanan konseling terbatas, saat ini hadirnya sebuah layanan konseling yang dimanfaatkan konselor secara bebas tanpa terikat oleh waktu dan kesempatan dalam melaksanakan proses konseling dengan pemanfaatan media baru.⁴

Tesis ini berargumen bahwa untuk mendapatkan ruang bagi konselor publik dalam menjalankan otoritasnya maka hendaknya ada beberapa aspek yang perlu kita bangun, yakni bagaimana konselor publik mendapat ruang dalam penggunaan media baru. Kemudian tesis ini menunjukkan bahwa hadirnya media baru dengan membuat otoritas tersendiri bagi konselor publik dalam layanan konseling *online* yang dijalankan, namun hal itu perlu dibangun dengan berbagai aspek diantaranya, yakni konselor, media baru, ruang publik, layanan konseling, etika konseling dan sarana dalam proses konseling *online*.

Pada pelaksanaannya tidak dapat kita pungkiri bahwa antara konseling *online* dan konseling *offline* atau tatap muka masing-masing mempunyai kelebihan dan kekurangan. Berdasarkan pada temuan penelitian yang dilakukan oleh Zainah Ahmad Zamania dkk,⁵ bahwa konseling *online* dan *offline* atau tatap muka memiliki kelebihan dan kekurangan dalam temuan ini. Karena itu, konselor harus menganggap

³Gibson, R.I. & Mitchell, M.H, *Introduction to Counseling and Guidance* (New York: Macmillan Publisher, 2008), 391.

⁴Prayitno, *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*, (Padang: Universitas Negeri Padang, 2012), 136.

⁵Zainah Ahmad Zamani, Rohany Nasir, and Fatimah Yusooff, "Perceptions towards Online Counseling among Counselors in Malaysia," *Procedia : Social and Behavioral Sciences* 5 (2010), 585–589.

kedua proses konseling ini saling melengkapi satu sama lain.⁶ Adanya beberapa kelebihan dan kekurangan yang dimiliki oleh layanan konseling secara *online* maupun *offline*, penulis melihat hal ini sebuah proses yang saling membutuhkan dalam layanan konseling sebab antara konseling secara *online* dan *offline* saling menyempurnakan keduanya, dan menjadi varian tersendiri bagi klien untuk memilih layanan konseling.

Penggunaan media baru tentunya mengambil peran dalam dunia konseling, khususnya konseling *online*, hal ini ditandai dengan media baru mengalami kemunculan setelah adanya pengaruh *Computer Mediated Communication*, yakni perwujudan bentuk komunikasi individu dengan berbagai kelompok melalui jaringan komputer yang tersambung dengan internet seperti *facebook*, *blog*, *youtube* serta berbagai aplikasi lainnya, dan berbagai situs tersebut memudahkan para pengaksesnya untuk mendapatkan informasi melalui, teks, gambar, audio dan video dalam aplikasi tersebut.⁷ Kehadiran media baru dalam media massa, mengambil peran yang amat penting dalam masyarakat. Akses informasi tidak dapat disamakan dengan kebutuhan pokok, barang, serta berbagai komoditas lainnya, namun kita mengambil peran dalam menyampaikan informasi.⁸

⁶Zainah Ahmad Zamani, Rohany Nasir, and Fatimah Yusooff, "Perceptions towards Online Counseling among Counselors in Malaysia," *Procedia : Social and Behavioral Sciences* 5, (2010): 585–589.

⁷Mochammad Nursalim, "Peran Konselor Dalam Mengantisipasi Krisis Moral Anak dan Remaja," *Jurnal Bikiotetik*, vol. 01. no. 2 Th. 2007, 59-65.

⁸R. L. Lutsky, *Information Wants To Be Consumed*, in *Consumption In the Age Of Information* " Sande Cohen dan R.L. Lutsk (New York: Berg, 2005), 69.

Kemunculan penggunaan media dalam layanan konseling *online*, nyatanya dipelopori oleh Koutsnotika yang ingin menggunakan media sebagai alat untuk memberikan layanan konseling. Namun layanan konseling *online* berlanjut dengan pemanfaatan media baru, dapat kita lihat dengan hadirnya sebuah layanan konseling yang berbasis *online* dengan pemanfaatan aplikasi media baru dalam pelaksanaan konseling seperti, *facebook*, *youtube*, *whatsapp*, *email* dan berbagai aplikasi media lainnya.⁹ Sejalan dengan itu, Bryan S. Turner menyebutkan bahwa media baru memiliki efek yang sangat penting baik itu secara politik maupun sosiologis, sebab ia mempunyai efek dari sebuah korosi dengan otoritas yang didasarkan transmisi cetak dan lisan dalam pembelajaran.¹⁰

Salah satu pemanfaatan media baru saat ini, dengan hadirnya kelompok otoritas baru memiliki kewenangan untuk melakukan layanan konseling yang dilakukan oleh konselor dalam masyarakat luas, yang hadir dan mendapat ruang berupa komunitas dan lembaga dalam masyarakat dengan penggunaan media baru. Prosesnya, konselor berinteraksi dan memberikan layanan konseling secara *online* kepada klien dengan bimbingan dan bantuan terkait permasalahan yang dihadapi, khususnya dalam membangun relasi diri terhadap keluarga, lingkungan, budaya, agama dan masyarakat dengan kehadiran konselor publik yang memberikan layanan konseling secara *online*.

⁹Zeng. W., Yi. C. Chen. H. & Xin, R, "Web Peer Counseling System," *Paper Presented at the International Confrence on Educational and Information Technology*, (Sept 2010), 17-19.

¹⁰Bryan S. Turner, "Religious Authority and the New Media," *Theory, Culture & Society* SAGE, London, Thousand Oaks and New Delhi, 24, no. 2 (March 2007), 117-134.

Pertumbuhan dan perkembangan manusia yang semakin pesat dan beragam kultur, agama dan budaya, tentunya melahirkan juga beragam cara dalam melakukan proses interaksi komunikasi di era media baru ini. Salah satunya dapat kita lihat dengan hadirnya sebuah pemanfaatan media baru oleh sekelompok orang dalam memanfaatkan layanan media yang tersedia di era media baru dengan proses interaksi agar mereka dapat mengetahui perkembangan dunia.¹¹ Pemanfaatan ini bukan hanya sekedar pemanfaatan semata, melainkan ada sebuah tujuan yang hendak dicapai dalam pemanfaatannya agar dapat memberikan solusi dari permasalahan hidup yang dialami serta menjawab tantangan zaman.

Pemanfaatan media baru ini digunakan oleh seorang konselor yang juga ikut dikontekstualisasikan oleh konselor atau seorang pakar konseling keluarga yakni Cahyadi Takariawan, yang telah menggeluti dunia konseling keluarga, kini hadir di ruang publik, khususnya kaum muda dengan tampil sebagai konselor publik yang hadir memberi layanan konseling secara *online*. Mereka bukan hanya melakukan proses konseling secara langsung, namun dengan pemanfaatan media baru dalam proses konseling *online* keluarga.

Adanya sebuah kemunculan otoritas baru yang dibangun oleh konselor publik di era media baru, menjadi sebuah hak dan kewenangan konselor yang bermunculan dengan penggunaan media baru dalam layanan konselingnya khususnya konseling *online*. Pada awalnya konseling hanya dimaknai sebatas pertemuan langsung antara konselor dan klien, namun saat ini mulai ada pergeseran yang ditandainya dengan

¹¹M. Gamble, *Communication Work* (New York: McGraw-Hill, 2005), 67.

penggunaan konseling secara *online* dimana klien dan konselor bisa melakukan proses interaksi konseling tanpa bertemu langsung melainkan melakukan konseling melalui media *online*.

Adanya pemanfaatan media baru yang dilakukan oleh konselor, maka hal di atas telah menjadi sebuah otoritas baru yang dimiliki oleh konselor di ruang publik, di mana ia mengambil peran sebagai konselor dengan ikut berkontestasi dengan pelayanan konseling secara *online*. Konselor juga telah membentuk eksistensinya sebagai seorang konselor yang hadir di hadapan publik, mengambil peran penting dengan otoritas tersendiri sebagai konselor yang mempunyai kewenangan, dalam memberi layanan bimbingan dan konseling kepada masyarakat secara luas yang dibangun melalui media *online*.

Penggunaan media baru dalam hal ini media *online*, dengan melekatnya hak otoritas konselor pada sebuah otoritas baru yang dimiliki di atas, maka dari itu, juga digunakan oleh konselor yang dikontekstualisasikan dalam layanan konseling Cahyadi Takariawan yang telah memanfaatkan media baru, di mana layanan konseling yang dahulu hanya menggunakan konseling *offline* atau tatap muka, dan kini konselor mulai ikut menerapkan layanan konseling berbasis *online*. Semua ini faktanya memberikan ruang publik kepada konselor dengan tampil sebagai konselor yang mempunyai otoritas tersendiri dalam penggunaan layanan konseling secara *online*.

Mereka bukan hanya melakukan proses konseling secara langsung, tetapi juga dengan memanfaatkan media baru dalam pemberian bantuan kepada klien. Layanan

konseling *onlinenya* pun bervariasi dengan penggunaan aplikasi dalam berbagai fitur media social, seperti situs *website online konselor*, aplikasi *platform* digital konseling, serta aplikasi konseling *online* berupa fitur gambar, cuplikan video, situs konseling dalam aplikasi yang berisikan motivasi dalam membangun relasi dalam proses bimbingan pranikah, nikah dan pasca nikah, dalam mencapai hubungan yang harmonis dalam keluarga.

Kenyataannya, hal ini mendapat respons positif bagi para pengguna media baru, dengan pengikut dan pengguna media dalam melakukan konsultasi secara *online* bersama Cahyadi Takariawan. Beranjak dari pengamatan lapangan ini, penulis ingin mengetahui lebih jauh mengenai kehadiran konselor yang mendapatkan otoritas konseling di ruang publik dalam layanan konseling yang memanfaatkan media baru dalam proses konseling secara *online*, serta ingin mengetahui respons klien dalam penggunaan konseling *online*.

Penjelasan di atas dapat mengantarkan pada objek kajian konselor tentang, bagaimana fenomena media baru dapat membentuk sebuah otoritas konselor publik era media baru dalam pelaksanaan layanan konseling *online*. Kajian ini cukup penting dilakukan sebab kehadiran media baru ini dapat memberi otoritas baru dan ruang publik bagi konselor, untuk melakukan proses layanan konseling secara *online* tanpa terikat oleh ruang dan waktu yang membatasi.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran media baru membangun otoritas konselor dalam layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan ?
2. Bagaimana negosiasi otoritas konselor dalam layanan konseling *online* era media baru ?
3. Bagaimana konselor publik menguatkan otoritas di era media baru ?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini mengenai konselor publik yang amat penting dalam era media baru saat ini, sebab kehadirannya mendapat ruang dan otoritas tersendiri dalam layanan konseling secara *online*. Selain itu, dengan kita memahami konselor publik itu, maka secara otomatis kita akan melihat adanya kecenderungan perubahan layanan konseling. Kemudian penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pada teori-teori yang sebelumnya hanya sebatas berbicara mengenai layanan konseling *offline* atau klasik, seperti Koustonika yang berbicara tentang layanan konseling *online* yang bersifat teks seperti dalam bentuk e-mail.

Penelitian ini mencoba menggabungkan layanan konseling dengan kehadiran konselor publik, utamanya dalam pelaksanaan konseling secara *online* yang dilaksanakan oleh konselor dengan penggunaan media baru. Pada kajian teori sebelumnya hanya mendiskusikan terkait layanan layanan konseling secara *online*, seperti yang dilakukan oleh Koutsonika yang fokus pada teks *e-mail* dengan varian media yang terbatas. Namun pada diskusi ini akan mengembangkan kajiannya yang

kurang membicarakan terkait konselor publik dengan segala otoritas perkembangan yang dimiliki terhadap media baru yang ada saat ini, dan kini membentuk sebuah otoritas tersendiri bagi para konselor publik dalam memberikan layanan konselingnya, khususnya dalam layanan konseling secara *online*.

Selain itu penelitian ini fokus pada konselor dalam hal ini Cahyadi Takariawan yang memiliki pelayanan konseling *online*, sebab ia merupakan konselor keluarga dalam pemberian layanan bimbingan konseling secara umum yang telah banyak memberi layanan konseling keluarga dalam ruang publik kepada klien, baik secara *online* maupun *offline* serta pemberian berbagai pelatihan dan bimbingan konseling keluarga di berbagai daerah, instansi dan banyak memberi kontribusi positif dalam layanannya.

D. Kajian Pustaka

Sebelum melakukan penelitian, penulis terlebih dahulu melakukan penelitian pada objek kajian yang memiliki kesamaan pada hasil penelitian terdahulu. Penulis mencermati beberapa tema-tema yang sesuai dan relevan dengan tesis yang diangkat dalam penelitian. Adapun penelitian ini dapat dijadikan sebagai kajian pustaka yang memiliki objek penelitian yang berbeda, namun dianggap relevan dalam menunjang penelitian tesis ini. Terdapat beberapa studi tentang konselor publik dalam menjalankan otoritasnya serta layanan konseling *online* dalam pemanfaatan media baru. Studi-studi tersebut dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu:

Pertama, studi tentang konseling di ruang publik fokus pada respon publik dalam konseling, seperti yang dilakukan oleh David. L, Vogel dalam risetnya yang mengadakan pengujian stigma seseorang dalam mencari konseling di ruang publik yang mengalami permasalahan psikologi yang dialami oleh klien. Adapun hasil penelitiannya menunjukkan adanya stigma publik yang sukar diubah akibat sebuah tatanan masyarakat terkait layanan konseling. Selain itu, disimpulkan bahwa ini membutuhkan mediator untuk mengarahkan dalam layanan konseling, serta dibutuhkan peran aktif konselor dalam pemahaman publik kepada klien, agar stigma publik mengenai layanan konseling tidak dinilai negatif.¹² Studi lain dijelaskan oleh Budi Sunaryo tentang pentingnya mendapat kepercayaan publik yang harus dimiliki oleh konselor dengan berbagai kriteria agar mereka bisa mendapatkan kepercayaan publik dengan kewenangan yang dimiliki.¹³

Kedua, studi-studi tentang konseling *online* media fokus pada kritik dalam layanan konseling *online* seperti dilakukan oleh Jeffrey dalam penelitiannya. Ia menyebutkan adanya kritik terkait tantangan para konselor psikolog yang membatasi mereka dalam pelaksanaan konseling *online*¹⁴. Olehnya itu, konselor hadir dengan memberikan nilai tambah terhadap konselor terkait tantangan dan peluang dalam konseling *online*. Disamping itu, Michel J.L. Mellen dalam hasil penelitiannya

¹²David L. Vogel, Nathaniel G. Wade, and Ashley H. Hackler, "Perceived Public Stigma and the Willingness to Seek Counseling: The Mediating Roles of Self-Stigma and Attitudes toward Counseling," *Journal of Counseling Psychology* 54, no. 1 (2007), 40–50.

¹³Budi Sunaryo, "Public Trust dan Profesi BK Bermartabat Menuju Karakter Konselor Yang Dibutuhkan," *Jurnal Counselia, Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan IKIP PGRI Madiun* (2016), 1-23.

¹⁴Jeffrey E. Barnett, "Online Counseling: New Entity, New Challenges," *The Counseling Psychologist* 33, no. 6 (November 2005), 872–880.

menyebutkan adanya keterbatasan pelaksanaan konseling *online*, dan beberapa aspek lain mempunyai kekuatan dalam pelayanan konseling.¹⁵

Ketiga, studi-studi tentang pelaksanaan konseling *online* fokus pada media *online*. Andrea dengan hasil penelitiannya menunjukkan pelaksanaan konseling *online* biasanya dilakukan oleh orang yang mempunyai pengalaman. Selain itu, adanya penggunaan *e-mail* dan intervensi kemunculan konseling *online* yang dilakukan oleh konselor dan ditawarkan kepada ruang publik.¹⁶ Amlah Salle juga menyebutkan dalam penelitiannya terkait adanya hubungan konseling *online* yang bisa digunakan dengan komunikasi media *e-mail*, hal ini bisa dilakukan dengan menunjukkan bahwa konselor *online* bisa menggunakan media *e-mail* serta hubungan virtual melalui teks.¹⁷

Keempat, studi-studi tentang layanan konseling *online* fokus pada jenis pelayanan yang diterapkan dalam konseling *online*. Zadrian Ardi, Frischa Meivilona Yendi dan Ifdil dalam hasil penelitian mereka memberikan gambaran terkait layanan konseling *online* dengan sebuah perpaduan teknologi dalam layanan konseling.¹⁸ Ifdil dalam penelitiannya sendiri juga berusaha menggambarkan terkait gagasan

¹⁵Michael J. Mallen, David L. Vogel, and Aaron B. Rochlen, "The Practical Aspects of Online Counseling: Ethics, Training, Technology, and Competency," *The Counseling Psychologist* 33. 6. (November 2005), 776–818.

¹⁶Andrea Chester and Carolyn A. Glass, "Online Counselling: A Descriptive Analysis of Therapy Services on the Internet," *British Journal of Guidance & Counselling* 34. 2, (May 2006), 145–160.

¹⁷Amla Salleh, Ramlan Hamzah dan Norazah Nordin, Simin Ghavifekr, dan Toktam Namyandeh Joorabchi, "Online counseling using email: a qualitative study," *Asia Pacific Education Review* ISSN 1598-1037 Vol 16, no. 4 Asia Pacific Educ. Rev. (September 2015), 549-563

¹⁸Zadrian Ardi, Frischa Meivilona Yendi dan Ifdil, "Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling," *Jurnal Konseling dan Pendidikan*. Vol.1, no.1, (Februari 2013),1-5.

pelaksanaan konseling *online* dengan *e-counseling*, yang dapat digunakan dalam bimbingan konseling yang bisa diterapkan para guru BK dalam pelaksanaan bimbingan konseling terhadap siswa.¹⁹

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, fokus penelitian ini pada bagaimana konselor publik dibangun melalui media *online* dalam layanan konseling. Kajian ini penting dilakukan karena otoritas konselor publik tidak akan terbangun jika hanya didasarkan pada suatu aspek saja, seperti yang dilakukan oleh peneliti terdahulu. Namun otoritas konselor publik dalam layanan konseling *online* akan terbangun jika didasarkan pada beberapa aspek, seperti terjalannya penggunaan media baru dalam layanan konseling oleh konselor publik dalam lingkup masyarakat yang luas dengan layanan media terbaru yang ada saat ini untuk memberikan bantuan kepada klien, serta mengikuti proses konseling yang tak terikat oleh ruang dan waktu.

Penelitian ini berkontribusi bagi pengembangan kajian tentang konseling *online*, di mana konseling *online* ini diprakarsai oleh Koutsnotika masih membicarakan ruang lingkup aplikasi layanan konseling *online* dengan berbagai varian seperti e-mail, sedangkan penelitian ini memberikan kontribusi pada pembentukan otoritas konselor publik dalam layanan konseling *online* yang hadir dalam ruang publik dengan media baru yang ada, melalui studi kasus pada layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan.

¹⁹Ifdil, "Konseling *Online* Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling," *Jurnal Konseling dan Pendidikan*. Vol.1, no.1, (Februari 2013), 15-21.

E. Kerangka Teori

Memahami munculnya fenomena pemanfaatan media sebagai otoritas kewenangan baru dalam dunia konseling, maka konselor publik era media baru sebaiknya ikut berperan penting dalam layanan konseling *online*, dalam layanan konseling keluarga yang diterapkan oleh Cahyadi Takariawan. Mengeksplorasi lebih jauh, kita perlu memperhatikan adanya beberapa keterkaitan aspek dalam membangun otoritas konselor publik era media baru, yakni konselor, media baru, ruang publik, layanan konseling, etika konseling, dan sarana dalam proses konseling *online*. Olehnya itu, mengeksplorasi lebih jauh tentang fenomena tersebut dapat kita meminjam teori yang berbicara mengenai konseling.

Teori konseling sebelumnya, Sofyan menjelaskan konsep bahwa konseling merupakan upaya bantuan yang diberikan seorang pembimbing yang terlatih dan berpengalaman, terhadap individu yang membutuhkannya, agar individu tersebut berkembang potensinya secara optimal, mampu mengatasi masalahnya, dan mampu menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah.²⁰ Argumentasi berikutnya juga diungkapkan oleh Enjang bahwa konseling merupakan rangkaian kegiatan mulai dari awal hingga akhir tidak dapat ditentukan waktunya oleh konselor dan klien, semua itu tergantung masalah klien, selain itu konseling dapat berlangsung di mana saja dan kapan saja, tergantung kesiapan konseli.²¹

²⁰Sofyan, *Konseling Individu Teori dan Praktek* (Bandung: Alfabeta, 2013), 18.

²¹Ejang, *Komunikasi Konseling, dari Wawancara, Seni Mendengar, Sampai Soal Keperibadian* (Bandung: Nuansa, 2009), 48.

Teori konseling klasik datang dengan pendekatan konseling *clien-centered* yang dikembangkan oleh Carl R. Rogers yang menekankan bahwa permasalahan yang dihadapi individu dapat diselesaikan apabila individu itu sendiri yang banyak mengambil peran dalam menyelesaikan masalahnya, pendekatan ini fokus pada masalah, akan tetapi sangat menentukan hubungan antara konselor dan klien.²²

Pada kerangka teoritis ini, penulis akan mengutip beberapa teori dalam memahami topik penelitian ini yang dianggap relevan, untuk menjelaskan mengenai fenomena konselor *online* dalam layanan konseling di era media baru, maka penulis terlebih dahulu menjelaskan konsep konseling. Cavanagh menyebutkan bahwa proses konseling merupakan suatu hubungan antara seseorang yang mempunyai keahlian dan keterampilan dalam suatu bidang, kepada orang yang mencari bantuan.²³ Sejalan dengan hal tersebut, juga dipahami bahwa konseling merupakan hubungan antara konselor dan konseli yang terjalin hubungan kepercayaan untuk memberikan bantuan kepada klien dalam proses konseling, selain itu konseling juga dapat dipahami sebagai profesi penolong (*helping profession*).²⁴ Latipun juga menyebutkan bahwa konseling merupakan sebuah pembicaraan bersama antara konselor dan klien.²⁵

Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat kita simpulkan bahwa konseling adalah sebuah proses pemberian bantuan kepada seseorang (klien) dengan sebuah

²²Syamsu Yusuf dan Juntika Nurishan, *Landasan Bimbingan dan Kosnseling* (Bandung: PT. Remaja Rosdaya Karya, 2012), 89.

²³Cavanagh, ME, *The Counseling Experience : A Theoretical and Practical Approach* (Monterey. California: Brooks/Cole Publishing Company, 1982), 1–2.

²⁴Robert L. Gibson Mitchell Marianne H., *Bimbingan dan Konseling* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), 41.

²⁵Latipun, *Psikologi Konseling, Edisi Ketiga* (Malang: UMM Press, 2008), 4.

keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh seorang konselor dalam proses konseling, yang dapat terjalin dalam sebuah pembicaraan antara konselor dan konseli.

Dennis McQuail, dalam teori media baru, mendefinisikan bahwa media baru, yakni sebuah perkembangan kemajuan teknologi, memiliki keragaman informasi dengan penggunaan sumber daya melalui pemanfaatan media komunikasi.²⁶ Melalui teori tersebut, maka penulis mengembangkan teori yang lebih luas melalui beberapa aspek di atas. *Pertama* proses konseling dapat kita lakukan jika ada konselor, sebagaimana dipahami bahwa konselor adalah orang yang memiliki keahlian dan keterampilan dalam membantu seseorang dalam memecahkan permasalahan yang dihadapi oleh orang lain.²⁷

Sejalan dengan hal itu, dalam hal ini konselor Cahyadi Takariawan juga menerapkan layanan berupa bantuan kepada klien dalam melakukan konsultasi permasalahan klien. Layanan tersebut memanfaatkan penggunaan layanan media baru dalam proses konselingnya dengan pemberian konseling baik itu konseling pranikah, maupun konseling keluarga yang bergabung dalam layanan konselingnya. Realitas kekinian, peran serta konselor dalam memberikan bantuan senantiasa dibutuhkan dalam proses konseling dalam era media baru, karena hal itu menjadi sangat *urgen*, sebab permasalahan saat ini semakin kompleks. Karena itu seorang klien juga

²⁶Dennis McQuail, *McQuail's Mass Communication Theory*, 6 th edition (London: Sage Publication, 2009),167.

²⁷Gantiana Komalasari, Eka Wahyuni, and Karsih, *Teori dan Teknik Konseling*, cet. ke.2 (Jakarta Barat: Indeks-Penerbit. Com, 2011), 8.

semakin gencar mencari orang, dalam hal ini konselor agar dapat memberi bantuan kepada klien yang mengalami permasalahan dalam kehidupan.

Kedua, menurut Nur Cahyo Hendro Wibowo,²⁸ konseling dapat kita lakukan dengan pertimbangan etika konseling, yakni dimana konseling *online* juga harus melihat kelebihan dan kekurangan informasi, penggunaan teknologi layanan ketepatan, aplikasi konseling, teknis layanan dan persetujuan dalam situs. Etik ini juga dilakukan dalam layanan konseling *online*. Namun pada dasarnya, etik tersebut juga dikontekstualisasikan oleh konseling keluarga secara *online* yang dilakukan oleh Cahyadi Takariawan dengan tetap memperhatikan etik dalam layanan konseling, berupa asas kerahasiaan, asas persetujuan dalam proses konselingnya agar terjalin hubungan yang harmonis antara klien dan konselor. Sebab adanya pertimbangan etik dalam proses konseling maka tentunya menjadi sebuah tantangan kedepannya bagi para konselor untuk lebih mengedepankan etik dalam konseling *online*, agar klien dan konselor dapat berjalan beriringan sesuai dengan kode etik dalam konseling sehingga diantara keduanya terbangun keterbukaan dan kenyamanan akibat adanya asas kerahasiaan yang dijunjung tinggi oleh keduanya.

Ketiga, ruang publik. konsep ruang publik (*public sphere*) diprakarsai oleh Habermas seorang filosof abad 17 bermazhab Frankfurt dari Jerman, dalam teorinya yang dinamai teori ruang publik ia mengungkapkan ruang publik sebagai wadah warga negara yang dapat berinteraksi dengan satu sama lain dengan hubungan

²⁸Nur Cahyo Hendro Wibowo, "Bimbingan Konseling Online", *Jurnal Ilmu Dakwah* 36 (2) (2016), 271-281.

kebersamaan dalam berinteraksi. Singkatnya, dapat kita defenisikan bahwa ruang publik yakni ruang mediasi antar masyarakat dan negara yang mana mereka memiliki kewenangan mengatur dan mengorganisir di dalamnya, sebab ia merupakan pemegang opini publik di dalamnya.²⁹ Kontekstualnya, konselor Cahyadi Takariawan juga memainkan perannya sebagai seorang konselor publik yang hadir dan berinteraksi dengan masyarakat dengan pemanfaatan media baru dalam layanan konseling *onlinenya* kepada klien yang ingin berkonsultasi terkait dengan layanan bimbingan konseling kepada klien yang mengalami masalah psikologis dalam keluarga.

Keempat, aspek media. Konseling keluarga dapat kita lakukan melalui keterlibatan dalam penggunaan media. McLuhan dan Innis dalam Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foos menjelaskan bahwa media merupakan sebuah perpanjangan pikiran manusia di mana ia mengalami proses, lain dari pada itu juga berpandangan bahwa media diibaratkan sebuah mata rantai perpanjangan pikiran yang saling berkaitan.³⁰ Menurut Ifdil, ada beberapa jenis layanan media yang digunakan dalam layanan konseling yakni: *website/situs, telephon, e-mail, chat*, jejaring sosial dan *video*.³¹ Konteks tersebut juga dilakukan oleh konselor Cahyadi Takariawan melalui berbagai pemanfaatan media baru dalam proses konselingnya seperti, layanan

²⁹Cragih Calhoun, *Habermas and The Public Sphere* (London England: Mit Press, 1993),110-290.

³⁰Stephen W. Littlejohn dan Karen A. Foos, *Theories of Human Communication*, edisi 9 (Jakarta: Salaemba Humanika, 2009), 411.

³¹Ifdil, "Penyelenggaraan layanan konseling online sebagai salah satu bentuk Pelayanan E-konseling, "*Jurnal Konseling dan Pendidikan*", no.1, vol.1, (Februari 2013), 15-22.

konseling dalam bentuk aplikasi *online* konseling, pengiriman materi konseling dan cuplikan video konseling yang diberikan kepada klien dalam melakukan konseling keluarga, konseling pra nikah, pascanikah dan konseling masyarakat pada umumnya.

Keberadaan media sebagai sebuah penunjang dalam proses konseling *online*, tentunya membawa dampak positif bagi dunia konseling khususnya dalam era media baru yang semakin tumbuh pesat. Maka dari itu, diharapkan penggunaan media ini membawa manfaat bagi para konselor dan klien untuk memanfaatkan media yang ada agar dapat menopang kebutuhan masyarakat luas akan konseling *online* yang tak terikat oleh ruang dan waktu.

Kelima, aspek layanan konseling *online*, terhadap pelayanan konseling *online*, Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer menyebutkan bahwa pelayanan konseling melalui *e-mail* dapat memberikan kesan kepada klien untuk dapat lebih bereksplorasi dalam menulis permasalahan.³² Menurut Hardy and Reber, dalam Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer, juga menyebutkan bahwa sebuah proses pengiriman pesan dapat terbangun dalam suasana konseling dengan pemecahan masalah klien. Sejalan dengan hal tersebut, layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan juga lebih jauh memberikan kebebasan kepada klien dalam melaksanakan konseling *online* dengan berbagai fitur aplikasi yang bisa digunakan di dalamnya agar dapat berinteraksi dan berkonsultasi, khususnya persoalan layanan konseling keluarga secara *online*.

³²John Yaphe and Cedric Speyer, *Text-based Online Counseling: Emile*, Ron Kraus, George Stricker dan Cedric Speyer (eds.), *Online Counseling A Handbook for Mental Health Professional* (Amsterdam: Academic Press is an imprint Elsevier, 2010), 149.

Keenam, aspek yang tak kalah menunjang dalam konseling ini yakni, adanya ketersediaan sarana dalam proses konseling, sebab proses konseling tentunya menggunakan sarana berupa alat yang dapat digunakan. Salah satu sarana alat itu yakni penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*). Dimana sarana penggunaan perangkat keras dalam layanan konseling berupa penggunaan komputer, laptop dan *smartphone* yang terkoneksi jaringan dengan internet. Adapun penggunaan sarana perangkat lunak meliputi situs atau *website* dan program khusus yang juga dapat menghubungkan langsung dengan berbagai fitur layanan yang digunakan dalam layanan konseling *online*.

Berdasarkan penjelasan di atas, maka penulis mengklaim bahwa tanpa keenam aspek tersebut konselor publik dalam layanan konseling *online* tidak dapat dilakukan sebab semuanya dapat dibangun ketika semua unsur itu terjalin agar dapat menciptakan konselor publik yang profesional dalam memberikan layanan konseling secara *online* dalam pemanfaatan media baru yang dimiliki.

Selain itu, penulis juga berargumen bahwa konseling yang kita maknai sebagai sebuah proses pemberian bantuan kepada klien secara konvensional atau *offline*, sebagaimana yang diungkapkan oleh teori konseling yang dikemukakan di atas, namun saat ini mulai ada perpaduan media baru berupa layanan konseling secara *online* yang tidak terikat oleh ruang dan waktu dalam layanannya di ruang publik *online*.

Maka landasan argumen penulis ini, menguatkan dan memberi kontribusi terhadap teori konseling sebelumnya secara luas, dengan hadirnya layanan pemberian

bantuan kepada klien yang dilakukan oleh konselor dengan layanan konseling secara *online* di era media baru tanpa menggeserkan layanan konseling secara konvensional, akan tetapi memberi kontribusi pada pengembangan layanan konseling dengan perpaduan media baru yang dilakukan oleh konselor di ruang publik. Selain itu juga, konselor hadir dan mendapat ruang berekspresi dalam pelaksanaan konseling secara *online* dengan membangun relasi dengan klien di era media baru, agar dapat tercapai tujuan bersama antara konselor dan klien dalam membantu memberi solusi dalam permasalahan yang dialami klien.

F. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam melihat fenomena ini yakni menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Penelitian yang dilakukan ini bermaksud untuk melihat dan memahami gejala fenomena sosial yang terjadi, terkait dengan adanya sebuah otoritas seorang konselor publik secara meluas di masyarakat dalam memberikan layanan konseling *online* di era media baru yang dilakukan oleh Cahyadi Takariawan. Adapun metode pengumpulan data yang penulis lakukan adalah dokumentasi, wawancara dan observasi. Pengumpulan data yang penulis lakukan yakni melalui observasi secara *offline* dan *online* dengan melihat, buku, video *youtube* dan berbagai aplikasi layanan bimbingan konseling keluarga secara *online* yang dimiliki oleh Cahyadi Takariawan di media *online*, dan kemudian berlanjut dengan observasi *offline* dengan melihat langsung keadaan yang ada di sana.

Penulis juga melakukan wawancara langsung dan via media sosial kepada sebagian informan menggunakan komunikasi pribadi *online* karena keterbatasan ruang dan waktu, hal ini dilakukan untuk memudahkan informan dan penulis dalam pengumpulan data pada saat observasi penelitian dengan klien yang ikut layanan konseling *online*. Penulis juga menjadi observasi partisipan dalam kegiatan layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan agar dapat merasakan langsung sensasinya, dan observasi partisipan dalam kegiatan seminar yang dilakukan di beberapa tempat di Yogyakarta. Bukan hanya itu penulis juga melakukan pengamatan tentang cuplikan terkait data *offline* Cahyadi Takariawan berupa beberapa terbitan bukunya yang cukup laris di kanca lokal, serta cuplikan data video *youtube* yang berisikan data *online* yang dapat memberikan data tambahan.

Untuk mendukung penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data melalui teknik sampling *snowball* di mana pada teknik ini, penelitian ini memilih informan klien berdasarkan jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Teknik ini penulis mencari informan yang pernah ikut dalam layanan konseling baik itu secara *offline* maupun *online*, setelah itu dilanjutkan berdasarkan arahan klien untuk klien berikutnya yang pernah mengikuti layanan konseling, dan berlanjut sampai data penelitian ini dinilai cukup lengkap, akan tetapi informan yang kami wawancarai sebagian dari informan penulis tidak disebutkan identitasnya secara resmi melainkan menggunakan inisial, semua ini terjalin kesepakatan ketika penulis dan informan untuk merahasiakan identitas informan. Semua ini dilakukan agar dapat mengeksplorasi lebih jauh terkait informan dalam penelitian ini.

Selanjutnya pengumpulan data melalui wawancara, dilakukan pertama kali kepada admin konselor *online* Cahyadi Takariawan, yang bertindak sebagai subjek utama sekaligus narasumber pokok serta menggunakan juga narasumber pendukung yang telah dipilihkan untuk menjadi informan seperti, klien dan manager layanan konselor *online* yang mempublikasikan dengan menggunakan layanan konseling di ruang *online* dalam proses layanan konseling secara *online* yang berbentuk aplikasi berupa *website online* konseling dalam fitur layanan konselingnya yang disebarluaskan di media sosial. Selain itu penulis juga melakukan wawancara mendalam kepada manager konseling Cahyadi Takariawan dan klien yang pernah mengikuti konseling *onlinenya*, namun identitas klien juga dirahasiakan berdasarkan kesepakatan penulis dan informan, hal ini dilakukan untuk memudahkan penulis dalam menggali informasi secara mendalam terkait adanya sebuah otoritas seorang konselor di ruang publik dalam pemberian layanan bimbingan konseling *online*.

Langkah pengumpulan data berikutnya adalah dengan melakukan dokumentasi dengan mengumpulkan dokumen, buku-buku, dan foto kegiatan lainnya yang memiliki keterkaitan dengan publikasi layanan konseling *offline* maupun *online* berupa testimoni publik terkait konselingnya di media sosial. Langkah ini penulis lakukan agar dapat mengeksplorasi lebih jauh terkait layanannya dalam ruang publik. Dokumentasi ini juga dapat berupa foto kegiatan Cahyadi Takariawan yang berisikan aktivitas layanan konselingnya baik secara *offline* maupun *online* yang mengandung unsur layanan konseling di dalamnya yang ia kemas dalam media sosial.

Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti yakni, mengkombinasikan data empiris dan teoritis. Pengumpulan data melalui data empiris dilakukan penulis dengan wawancara, kemudian penulis juga melakukan pengolahan data *online* berupa *youtube*, *instagram*, *facebook*, *blog*, dan situs *website* Cahyadi Takariawan dan aplikasi *platform* digital konselingnya bernama *educlass* yang berisi fitur konseling, tulisan, dan cuplikan video *youtube* lalu menonton secara berulang dan mengidentifikasi apa yang telah dilihat, serta akun lainnya. Semua langkah ini, penulis lakukan agar dapat melihat otoritas konselor publik yang berlangsung dalam era media baru dalam layanan konseling *online*.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data teoritis dengan sejumlah literatur yang mempunyai keterkaitan dengan konselor publik dalam layanan konseling *online*, berupa artikel jurnal dan buku-buku yang mempunyai keterkaitan. Penulis memaparkan dan menganalisis data yang ada di lapangan dengan menggunakan metode analisis kualitatif, serta menyimpulkan dengan data yang ada terkait dengan bagaimana konselor publik mendapat ruang otoritas dalam era media baru, dalam memberikan layanan konseling *online* kepada klien khususnya pada layanan konseling Cahyadi Takariawan.

G. Sistematika Pembahasan

Tulisan ini menyajikan dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab-sub bab dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan. Bab ini mengemukakan latar belakang permasalahan konselor publik dalam layanan konseling *online* dalam pemanfaatan media baru yang ada saat ini, dengan rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, kajian pustaka, kerangka teoritis, metode penelitian, serta sistematika pembahasan.

Bab II membahas layanan konseling online Cahyadi Takariawan dan media baru. Bab ini menguraikan tentang peran media baru yang ada untuk membangun otoritas konselor publik dalam pelaksanaan konseling *online*. Selanjutnya menjelaskan gambaran umum layanan pelaksanaan konseling *online*. Media baru dalam tataran ini, mengkolaborasikan layanan pemanfaatan media baru terhadap layanan konseling *online* yang dilakukan terhadap klien. Bab ini, penulis juga mendeskripsikan terkait layanan konseling secara *online* yang digunakan konselor yakni Cahyadi Takariawan dalam media sosial berupa situs konselor *online* dan *youtube* dalam memberikan layanan konseling kepada klien untuk membangun otoritasnya selaku konselor, serta prosedur layanan konseling *online* yang diterapkan oleh admin konseling Cahyadi Takariawan.

Bab III menguraikan terkait dinamika: negosiasi layanan *offline* dan *online* konseling dengan adanya negosiasi otoritas yang terjalin dalam pelaksanaan konseling *online*. Pada bagian ini menjelaskan terkait beberapa kontestasi negosiasi otoritas yang terjadi antara konseling *offline* dan *online*, juga menjelaskan faktor yang membuat klien untuk menggunakan konseling secara *online* dengan varian media baru yang tersedia. Di samping itu akan menyajikan terkait dengan respon klien dengan mengikuti layanan konseling *online* Cahyadi Takariawan dalam aplikasi

online konseling yang dimiliki. Selanjutnya juga menjelaskan kontestasi otoritas layanan konseling *offline* dan *online* yang dilakukan oleh konselor publik era media baru, dengan konselor *offline* dengan layanan konseling yang bersifat langsung tanpa menggunakan media. Proses ini dilakukan untuk melihat perkembangan perpaduan layanan konseling yang dilakukan konselor publik dalam era media baru yang ada saat ini.

Bab IV menguraikan otoritas konselor publik dalam layanan konseling *online* era media baru. Menjelaskan kewenangan konselor dalam menguatkan otoritasnya sebagai konselor dalam memberi konseling kepada klien, serta kecakapan konselor untuk memberikan konseling dalam problem yang dialami klien melalui media *online*. Selain itu melihat kontribusi media baru dalam membentuk konselor publik, untuk memberikan penguatan otoritas konselor publik dalam layanan konseling *online* maupun konseling *offline*. Demi melengkapinya, juga dijelaskan terkait dampak layanan konseling *online* dalam era media baru saat ini.

Bab V pada bab ini menjelaskan kesimpulan dari rumusan masalah serta fokus penelitian yang telah penulis tuangkan dalam tuliskan dan tetap merumuskan hasil penelitian lapangan dalam bab ini, untuk menjawab pokok permasalahan yang penulis jelaskan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Tesis ini mengkaji dan menelaah tentang fenomena kehadiran media baru yang memberikan otoritas konselor secara luas di ruang publik dalam melakukan layanan konseling secara *online*. Keseluruhan pembahasan yang telah dilakukan, tesis ini menyimpulkan sebagai berikut:

Pertama, media baru ikut berkontribusi dalam membangun otoritas konselor dengan pemberian layanan bimbingan konseling secara *online*, dengan penggunaan aplikasi konseling *online* berupa *educlass* dalam memberikan konseling secara informatif dalam tataran masalah ringan, serta diimbangi dengan hadirnya Cahyadi Takariawan sebagai konselor yang mendapat kepercayaan konseling oleh ruang publik *offline* dan *online* dalam layanan konseling *onlinenya*, sehingga saling menguatkan eksistensi otoritasnya. Cahyadi Takariawan ikut memanfaatkan media baru sebagai alat konselingnya dengan konsep layanan konseling *online* yang fokus pada konseling keluarga, yang juga ditunjang oleh varian media sosial dalam memperkenalkan konseling secara *online* di era media baru untuk membantu pengetasan masalah klien dibidang keluarga.

Kedua, bahwa negosiasi otoritas dalam layanan konseling *online* dan *offline* saling menyempurnakan dalam pelaksanaan konseling di era media baru. Munculnya otoritas yang dihadirkan oleh konselor dengan melekatnya segala hak dan etik yang

dimiliki membuat layanan konseling secara *online* ini melahirkan sebuah negosiasi otoritas baru dan otoritas lama dalam layanan konseling. Seperti halnya negosiasi otoritas konselor baru dan negosiasi otoritas konselor lama, tidak serta merta menggeserkan posisi konselor lama sebab klien dan konselor mempunyai alasan tersendiri untuk mengikuti konseling baik itu secara *offline* maupun *online* atau sebaliknya, sedangkan otoritas konselor lama juga tetap pada posisinya memberikan konseling secara *offline*, namun tetap dijadikan alasan bagi klien untuk memilih.

Ketiga, dengan kehadiran media baru dalam layanan konseling secara *online* telah menguatkan otoritas baru bagi konselor berupa adanya otoritas yang dibangun melalui media *online* secara luas di ruang publik. Hal ini dapat dibuktikan dengan fenomena konselor publik dalam layanan konseling *online* yang telah hadir secara luas di ruang publik untuk memberikan layanan konseling secara *online* kepada klien. Selain itu, dengan kehadiran otoritas yang turut menguatkan melalui media pendukung berupa *youtube*, publikasi buku, dan kegiatan seminar sehingga konselor juga telah ikut andil dalam pemanfaatan media baru sebagai layanan konseling untuk pemberian bantuan kepada klien dan masyarakat pada umumnya.

Selain itu juga, fenomena otoritas konselor publik yang dipengaruhi oleh perkembangan media media baru di tengah masyarakat, tidak dapat dipungkiri dengan hadirnya konselor seperti Cahyadi Takariawan yang tidak berlatar belakang konseling dari segi profil pendidikan sarjana konseling, namun dapat memunculkan dirinya dengan menggunakan layanan konseling secara *online* melalui media baru, sehingga berbekal dari pengalamannya sebagai seorang bapak rumah tangga,

pendakwah, penulis buku keluarga, serta pengalaman praktisinya dalam konseling keluarga selama 19 tahun, Cahyadi Takariawan mampu tampil sebagai seorang konselor yang menguatkan otoritasnya dalam layanan konseling keluarga.

Profesi atau keahlian yang ia miliki semakin memperkuat otoritasnya sebagai konselor publik. Ia mendapat kepercayaan klien atau masyarakat untuk proses layanan konseling berbekal dari pengalamannya di lapangan memberi konseling keluarga. Selain itu, ia juga banyak digemari masyarakat dengan sosoknya yang sederhana, santai, dengan metode interaktif dalam menyampaikan materi konseling baik secara *offline* maupun *online* di ruang publik.

Namun dibalik itu semua, fenomena kemunculan konselor publik dalam era media baru, telah membangun dan menguatkan otoritasnya tanpa menggeserkan otoritas konselor lainnya dalam layanan konseling secara *online* maupun *offline*. Sebab kemunculan otoritas yang dibangun oleh konselor publik dalam hal ini Cahyadi Takariawan, menjadi acuan bahwa media dapat membentuk dan memperkuat otoritas konselor dengan adanya legitimasi publik sebagai seorang konselor yang mempunyai keahlian dalam bidang konseling lewat *online* maupun *offline*.

B. Saran

Berdasarkan hasil penulisan di atas, penulis menyadari betul bahwa penulisan ini masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Penulis mengharapkan kritikan yang bersifat membangun demi memperbaiki kekurangan-kekurangan dari penulisan ini. Saran yang dapat penulis berikan kepada peneliti berikutnya agar lebih baik dan

mendalam meneliti tentang layanan konseling secara *online* di era media baru, sebab kehadiran layanan konseling secara *online* dalam era media baru, kedepannya dapat menjadi kajian menarik jika dapat dipadukan dengan berbagai disiplin ilmu, dan jika dilakukan kajian mendalam secara arif dan bijak agar dapat menambah khazanah ilmu bimbingan dan konseling yang bisa dijadikan acuan bagi praktisi dan akademisi kedepannya.

Penulis menyadari betul bahwa layanan konseling *online* ini ada sisi positif dan negatif, melainkan harapan penulis agar kedepannya kedua layanan ini saling melengkapi, karena perkembangan era media baru dalam hal ini media *online* sangat berkembang begitu pesat dan kita tidak boleh menutup diri dari perkembangannya, sehingga dibutuhkan inovasi dan gagasan kedepannya untuk memanfaatkan media *online* ini sebagai sarana untuk mempermudah layanan konseling di ruang publik.

Layanan konseling *online* secara khusus bukanlah sebuah ilmu baru di Indonesia, sebab beberapa kajian kesarjanaan melalui riset-riset telah banyak memaparkan, namun dari perspektif era media baru, masih perlu dipacu kedepannya, karena di negara Barat pelayanan konseling secara *online* telah menjadi konsumsi publik masyarakat untuk mengakses layanan konseling. Hal ini menandakan perlunya dikembangkan dan diinovasikan dengan varian yang lebih menarik, akan tetapi bukan berarti meninggalkan layanan konseling *offline* atau konseling secara langsung, tetapi alangkah baiknya jika kedua layanan konseling *online* dan *offline* ini dapat dikombinasikan tanpa ada yang dirugikan dari kedua penggunaan layanan ini.