

**STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI
REMAJA KORBAN *BROKEN HOME* MELALUI
*CYBER COUNSELING***

(Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Bimbingan Konseling Islam*

Oleh

RIDA ARIKITA
NIM. 21 302 00034

PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN**

2025

**STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI
REMAJA KORBAN *BROKEN HOME* MELALUI
*CYBER COUNSELING***

(Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Bimbingan Konseling Islam*

Oleh

RIDA ARIKITA

NIM. 21 302 00034

PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025**

**STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI REMAJA
KORBAN *BROKEN HOME* MELALUI *CYBER COUNSELING*
(Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)**



SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
dalam Bidang Ilmu Bimbingan Konseling Islam*

Oleh

RIDA ARIKITA
NIM. 2130200034

PEMBIMBING I

Dr. Riem Malini Pane, M.Pd
NIP. 198703012015032003

PEMBIMBING II

Arifin Hidayat, S.Sos.I., M.Pd.I
NIP. 198804162023211026

PROGRAM STUDI BIMBINGAN KONSELING ISLAM
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY
PADANGSIDIMPUAN
2025



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD AD-DARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telepon (0634)22080 Faximile (0634)24022

Hal : Skripsi
a.n. **Rida Arikita**

Padangsidimpuan, 5 Maret 2025

Lampiran : 6 (Enam) Exemplar

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Dakwah Dan Ilmu
Komunikasi Universitas Islam Negeri
Syekh Ali Hasan Ahmad Ad-Dary
Padangsidimpuan
di-

Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Rida Arikita** yang berjudul: **"Strategi Konselor dalam Menangani Remaja Korban Broken Home Melalui Cyber Counseling (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)"**, maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Sosial (S.Sos) dalam bidang ilmu Bimbingan Konseling Islam pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN SYAHADA Padangsidimpuan.

Seiring dengan hal diatas, saudara tersebut sudah dapat menjalani sidang munaqasyah untuk mempertanggung jawabkan skripsinya ini.

Dengan demikian kami sampaikan, semoga dapat dimaklumi dan atas perhatiannya, diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. Riem Malini Pane, M.Pd
NIP. 198703012015032003

PEMBIMBING II

Arifin Hidayat, S.Sos.I., M.Pd.I
NIP. 198804162023211026

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, bahwa saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rida Arikita
NIM : 21 302 00034
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : "Strategi Konselor Dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)".

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah Menyusun skripsi sendiri tanpa menerima bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidempuan Pasal 14 ayat 4 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 ayat ke 4 Kode Etik Mahasiswa UIN SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 5 Maret 2025

Saya yang Menyatakan



RIDA ARIKITA
NIM. 2130200034

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rida Arikita
NIM : 21 302 00034
Prodi : Bimbingan Konseling Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*No-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul "**Strategi Konselor Dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)**". Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada Tanggal : 5 Maret 2025
Saya yang Menyatakan



RIDA ARIKITA
NIM. 2130200034



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

**DEWAN PENGUJI
SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI**

Nama : Rida Arikita
NIM : 2130200034
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI REMAJA KORBAN
BROKEN HOME MELALUI *CYBER COUNSELING* (Studi Kasus Pada
Aplikasi Halodoc).

Ketua



Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP. 196606062002121003

Sekretaris



Arifin Hidayat, S.Sos.I, M.Pd.I
NIP. 198804162023211026

Anggota



Dr. Sholeh Fikri, M.Ag
NIP. 196606062002121003



Arifin Hidayat, S.Sos.I, M.Pd.I
NIP. 198804162023211026



Dr. Riem Malini Pane, M.Pd
NIP. 198703012015032003



Dr. Pahri Siregar, M.Pd.I
NIP. 198808272015031003

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah

Di : Padangsidempuan
Hari/Tanggal : Kamis / 20 Maret 2025
Pukul : 09.00 WIB s/d Selesai
Hasil/Nilai : Lulus / 84 (A)
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,79
Predikat : Pujian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan 22733
Telp. (0634) 22080 Fax. (0634) 24022

PENGESAHAN

Nomor: 466 /Un.28/F.4c/PP.00.9/04/2025

Judul Skripsi : STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI REMAJA KORBAN
BROKEN HOME MELALUI *CYBER COUNSELING* (Studi Kasus Pada
Aplikasi Halodoc)
Nama : Rida Arikita
NIM : 2130200034
Program Studi : Bimbingan Konseling Islam

Telah dapat diterima untuk memenuhi
Syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos)

Padangsidimpuan, 17 April 2025

Dekan,



Dr. Magdalena, M.Ag.
NIP. 197403192000032001

ABSTRAK

Nama : Rida Arikita
NIM : 2130200034
Judul : **Strategi Konselor Dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)**

Latar belakang masalah dalam penelitian ini berkaitan dengan fenomena *broken home* yang memiliki dampak signifikan terhadap kesehatan mental remaja, terutama bagi remaja yang berasal dari keluarga dengan tingkat perceraian tinggi di Indonesia. Angka perceraian yang tinggi di Indonesia menyebabkan gangguan psikologis pada remaja, seperti kecemasan, depresi, dan perilaku menyimpang. Salah satu solusi yang dapat diimplementasikan untuk mendukung kesehatan mental remaja adalah dengan menggunakan layanan konseling online, yang memungkinkan remaja mendapatkan bantuan psikologis secara lebih mudah dan fleksibel. Salah satu platform yang menyediakan layanan konseling online adalah aplikasi Halodoc, yang menawarkan layanan kesehatan mental untuk membantu remaja korban *broken home* mengatasi permasalahan psikologis mereka. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi dan hambatan konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui konseling online yang disediakan oleh aplikasi Halodoc. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dan dokumentasi. Informan penelitian ini terdiri dari tiga konselor yaitu Bagus Teddy Hernowo, Widuri Nur Anggraeni, dan Angel Mikha Clara Sepang, yang berpengalaman dalam memberikan layanan konseling bagi remaja korban *broken home* melalui aplikasi Halodoc. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konselor menggunakan berbagai strategi, seperti *reframing* untuk membantu remaja melihat masalah dari perspektif positif, *modelling* untuk memberikan contoh perilaku sehat, relaksasi untuk meningkatkan keterampilan komunikasi remaja dalam menghadapi tantangan mereka, dan latihan asertif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi remaja dalam menghadapi tantangan mereka. Namun, dalam proses konseling online, konselor menghadapi beberapa hambatan, di antaranya kendala jaringan internet, durasi sesi yang terbatas, dan kesulitan dalam memahami isyarat nonverbal akibat keterbatasan interaksi tatap muka. Meskipun demikian, konselor tetap berusaha memberikan layanan konseling yang efektif dengan menyesuaikan strategi yang sesuai dengan kondisi remaja yang dihadapi. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan layanan konseling online, khususnya untuk remaja korban *broken home*, serta menunjukkan bagaimana teknologi dapat mendukung kesehatan mental remaja secara lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: *Konselor, Remaja, Broken Home, Cyber Counseling.*

ABSTRACT

Nama : Rida Arikita
NIM : 2130200034
Judul : *Counselor Strategies in Handling Adolescents from Broken Homes through Cyber Counseling: A Case Study of the Halodoc Application*

The background of this research relates to the phenomenon of broken homes, which significantly impact the mental health of adolescents, especially those from families with high divorce rates in Indonesia. The high divorce rate in Indonesia leads to psychological disorders in adolescents, such as anxiety, depression, and deviant behavior. One possible solution to support adolescent mental health is the use of cyber counseling services, which allow them to receive psychological assistance more easily and flexibly. One platform providing cyber counseling services is the Halodoc application, which offers mental health services to help adolescents from broken homes cope with their psychological issues. The aim of this research is to identify the strategies and challenges faced by counselors in assisting adolescents from broken homes through cyber counseling services provided by the Halodoc application. This study employs a qualitative approach with a case study method. Data were collected through in-depth interviews and documentation. The research informants consist of three counselors—Bagus Teddy Hernowo, Widuri Nur Anggraeni, and Angel Mikha Clara Sepang—who have experience in providing counseling services for adolescents from broken homes through the Halodoc application. The results show that counselors use various strategies, such as reframing to help adolescents view problems from a positive perspective, modelling to provide examples of healthy behavior, relaxation techniques to help adolescents manage stress, and assertiveness training to enhance their communication skills in facing challenges. However, in the cyber counseling process, counselors encounter several challenges, including internet connectivity issues, limited session duration, and difficulties in interpreting nonverbal cues due to the lack of face-to-face interaction. Despite these challenges, counselors strive to provide effective counseling services by adapting their strategies to suit the conditions of the adolescents they assist. This research makes a significant contribution to the development of cyber counseling services, particularly for adolescents from broken homes, and demonstrates how technology can effectively and efficiently support adolescent mental health.

Keywords: *Counselor, Adolescents, Broken Homes, Cyber Counseling.*

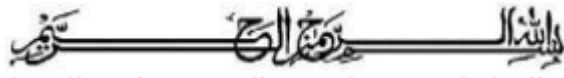
ملخص البحث

الاسم	: ريدا أريكييتا
رقم التسجيل	: ٢١٣٠٢٠٠٠٣٤
عنوان البحث	: استراتيجية المرشد في التعامل مع المراهقين ضحايا التفكك الأسري من خلال الاستشارة الإلكترونية (دراسة حالة على تطبيق هالودوك)

تتعلق خلفية المشكلة في هذه الدراسة بظاهرة الأسر المكسورة التي لها تأثير كبير على الصحة النفسية للمراهقين، وخاصة المراهقين الذين ينتمون إلى أسر ذات معدلات طلاق عالية في إندونيسيا. يؤدي ارتفاع معدل الطلاق في إندونيسيا إلى اضطرابات نفسية لدى المراهقين، مثل القلق والاكتئاب والسلوك المنحرف. أحد الحلول التي يمكن تنفيذها لدعم الصحة النفسية للمراهقين هو استخدام خدمات الاستشارة عبر الإنترنت، والتي تسمح للمراهقين بالحصول على المساعدة النفسية بشكل أسهل وأكثر مرونة. من المنصات التي تقدم خدمات الاستشارة عبر الإنترنت هو تطبيق هالودوك، التي تقدم خدمات الصحة النفسية لمساعدة المراهقين من الأسر المفككة على التغلب على مشاكلهم النفسية. هدفت هذه الدراسة إلى تحديد استراتيجيات ومعوقات المرشدين في التعامل مع المراهقين ضحايا الأسر المفككة من خلال الاستشارة عبر الإنترنت التي يوفرها التطبيق هالودوك. المنهج المتبع في هذا البحث هو المنهج النوعي مع أسلوب دراسة الحالة. تم الحصول على البيانات من خلال المقابلات المعمقة والتوثيق. تكونت عينة البحث من ثلاثة مستشارين وهم باعوس تيدي هيرنوو، ويدوري نور انعراني، انجيل ميكها جلارا سيبانغ، من لديه الخبرة في تقديم خدمات الاستشارة للمراهقين ضحايا الأسر المفككة من خلال التطبيقات هالودوك. وأظهرت نتائج الدراسة أن المرشدين استخدموا استراتيجيات مختلفة، مثل إعادة الصياغة لمساعدة المراهقين على رؤية المشاكل من منظور إيجابي، والنمذجة لتقديم أمثلة على السلوك الصحي، والاسترخاء لتحسين مهارات التواصل لدى المراهقين في التعامل مع تحدياتهم، والتدريب على التأكيد على الذات لتحسين مهارات التواصل لدى المراهقين في التعامل مع تحدياتهم. ومع ذلك، يواجه المستشارون في عملية الاستشارة عبر الإنترنت العديد من العقبات، بما في ذلك قيود شبكة الإنترنت، ومدة الجلسة المحدودة، وصعوبة فهم الإشارات غير اللفظية بسبب التفاعل المحدود وجهاً لوجه. ومع ذلك، لا يزال المستشارون يحاولون تقديم خدمات استشارية فعالة من خلال تعديل الاستراتيجيات لتناسب الظروف التي يواجهها المراهقون. يساهم هذا البحث بشكل مهم في تطوير خدمات الاستشارة عبر الإنترنت، وخاصة للمراهقين ضحايا الأسر المفككة، ويظهر كيف يمكن للتكنولوجيا دعم الصحة العقلية للمراهقين بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

الكلمات المفتاحية: المستشار، المراهقون، المنزل المكسور، الاستشارة الإلكترونية.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan penelitian skripsi ini dengan judul **“Strategi Konselor Dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui Cyber Counseling (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)”**. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa ajaran Islam demi keselamatan dan kebahagiaan semua ummat Islam.

Skripsi ini disusun dengan keterbatasan ilmu dan jauh dari kesempurnaan. Tanpa bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak, penyelesaian penelitian ini tentu tidak akan mudah. Oleh karena itu, dengan penuh syukur dan kerendahan hati, peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan, Bapak Dr. H. Muhammad Darwis Dasopang, M.Ag; Bapak Dr. Erawadi, M.Ag. selaku wakil Rektor bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga; Bapak Dr. Anhar, M.A, selaku wakil Rektor bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan; Bapak Dr. Ikwanuddin Harahap, M.Ag, selaku wakil Rektor Kemahasiswaan dan Kerjasama; dan seluruh civitas akademik Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.

2. Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Ibu Dr. Magdalena, M.Ag; Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A; Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum; Perencanaan dan Keuangan Bapak Drs. H. Agus Salim Lubis, M.Ag; Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Bapak Dr. Sholeh Fikri, M.Ag.
3. Ketua Prodi Bimbingan Konseling Islam Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan Ibu Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi.
4. Pembimbing I Ibu Dr. Riem Malini Pane, M.Pd; Pembimbing II bapak Arifin Hidayat, S.Sos.I., M.Pd.I. yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi yang tak ternilai dalam setiap tahap penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Anas Habibi Ritonga, M.A selaku Penasehat Akademik penulis, yang telah banyak memberikan arahan selama perkuliahan.
6. Bapak Drs. Mursalin Harahap selaku Kabag Tata Usaha; Bapak Mukti Ali, S.Ag selaku Kasubbag Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi beserta stafnya yang telah memberikan pelayanan Akademik yang baik demi kesuksesan dalam perkuliahan dan penyusun skripsi.
7. Kepala perpustakaan Bapak Yusri Fahmi, S.Ag., S.s., M.Hum dan seluruh pegawai perpustakaan Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan atas bantuannya dalam penyediaan buku.

8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan yang telah membekali berbagai pengetahuan.
9. Teristimewa untuk Ayahanda tercinta Ali Mesdi dan Ibunda tercinta Asmawati, meskipun perjalanan hidup kita tidak selalu mulus dan penuh tantangan, kasih sayang dan pengorbanan kalian tetap menjadi sumber inspirasi terbesar dalam hidup penulis, Terima kasih atas segala dukungan, do'a dan cinta kasih yang tak ternilai.
10. Saudara-saudara tersayang penulis kepada Irma Arihta, Wira Ariga, Alisa Wati dan Mei Safitri Jannah terima kasih atas segala dukungan.
11. Sahabat-sahabat penulis yaitu Yanida Marbun, Yeni Selvia, Yeni Puspita, dan Dina Damayanti yang selalu memberikan dukungan, semangat, dan kepercayaan sepanjang perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dan segala bentuk perhatian yang telah diberikan.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan balasan yang lebih baik atas amal kebaikan yang telah diberikan kepada peneliti. Harapan peneliti semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca dan peneliti Aamiin.

Padangsidempuan, 1 Desember 2024

Penulis



Rida Arikita
NIM 2130200034

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Halaman
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING	
SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI	
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	
SURAT PERNYATAAN KEABSAHAN DOKUMEN	
DEWAN PENGUJI SIDANG MUNAQOSYAH	
HALAMAN PENGESAHAN DEKAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Masalah.....	7
C. Batasan Istilah	7
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian	9
F. Manfaat Penelitian	9
G. Sistematika Pembahasan	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA.....	12
A. Konselor.....	12
1. Definisi Konselor.....	12

2.	Kompetensi Konselor	13
3.	Karakteristik Konselor	15
4.	Peran Konselor	18
5.	Strategi Konselor dalam Melaksanakan Konseling	20
B.	Remaja.....	26
1.	Definisi Remaja.....	26
2.	Ciri-Ciri Remaja.....	27
3.	Tugas Perkembangan Masa Remaja	30
C.	<i>Broken Home</i>	31
1.	Definisi <i>Broken Home</i>	31
2.	Penyebab Terjadinya <i>Broken Home</i>	32
3.	Dampak <i>Broken Home</i>	34
D.	<i>Cyber Counseling</i>	35
1.	Definisi <i>Cyber Counseling</i>	35
2.	Media <i>Cyber Counseling</i>	37
3.	Kelebihan dan Kelemahan <i>Cyber Counseling</i>	40
E.	Penelitian Terdahulu.....	43
BAB III		47
METODE PENELITIAN		47
A.	Waktu dan Lokasi Penelitian	47
B.	Jenis Penelitian	48
C.	Subjek Penelitian.....	48
D.	Sumber Data	49
E.	Instrumen Pengumpulan Data	50
F.	Teknik Pengecekan Keabsahan Data	50
G.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	52
BAB IV		54
HASIL DAN PEMBAHASAN		54

A.	Gambaran Umum Penelitian.....	54
1.	Sejarah Aplikasi Halodoc	54
2.	Logo Aplikasi Halodoc	56
3.	Visi Misi Aplikasi Halodoc.....	56
4.	Fitur Aplikasi Halodoc	56
5.	Profil Subjek	60
B.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	62
1.	Strategi Konselor dalam Menangani Remaja Korban <i>Broken Home</i>	62
2.	Hambatan Konselor dalam Menangani Remaja Korban <i>Broken Home</i> Melalui <i>Cyber Counseling</i>	69
C.	Pembahasan Hasil Penelitian	72
D.	Keterbatasan Penelitian.....	76
BAB V		78
PENUTUP		78
A.	Kesimpulan	78
B.	Implikasi Hasil Penelitian.....	79
C.	Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

PEDOMAN WAWANCARA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

DAFTAR GAMBAR

Gambar IV.1. Logo Aplikasi Halodoc	56
Gambar IV.2. Layanan Utama Aplikasi Halodoc	56
Gambar IV.3. Layanan Khusus Aplikasi Halodoc.....	57
Gambar IV.4. Layanan Lainnya Aplikasi Halodoc.....	57
Gambar IV.5. Layanan Pengaduan Konsumen	57
Diagram IV.1. Strategi konselor dalam menangani remaja korban <i>broken home</i>	63

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan mental merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan individu, termasuk remaja. Remaja adalah masa peralihan dari anak-anak menuju masa dewasa. Masa remaja sendiri berlangsung antara umur 12-21 tahun bagi wanita dan 13-22 tahun bagi pria.¹ Remaja berada pada masa perkembangan yang kritis, remaja dalam masa pembentukan identitas diri, nilai-nilai, serta pola pikir yang akan mempengaruhi masa depan mereka. Menurut laporan *World Health Organization (WHO)*, sekitar 10-20% remaja di seluruh dunia mengalami gangguan kesehatan mental, dan sebagian kasus kesehatan mental tersebut tidak dapat ditangani dengan baik.² Salah satu faktor dari perkembangan kesehatan mental remaja adalah kondisi keluarga.

Keluarga merupakan lembaga terkecil dalam masyarakat. Idealnya keluarga menjadi pondasi dan acuan utama anak dalam menjalani kehidupan selanjutnya seperti bagaimana anak mengambil keputusan. Namun, nyatanya tidak semua keluarga dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Keluarga menduduki peranan penting dalam membentuk kepribadian dan perkembangan anak.

¹Novi Hardita Larasati, "Pengertian Remaja Menurut Para Ahli Dan WHO," <https://www.diadona.id/family/pengertian-remaja-menurut-para-ahli->, (diakses pada tanggal 25 November 2024 pukul 11:00 WIB).

²WHO, "Mental Health of Adolescents," <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>, (diakses pada tanggal 25 November 2024 pukul 11:35 WIB).

Pada masa pertumbuhan anak, stabilitas keluarga yang harmonis menjadi pilar utama dalam memberikan dukungan emosional. Keluarga yang harmonis dan stabil dapat memberikan rasa aman serta memberikan dukungan emosional pada remaja dalam mengatasi tantangan hidup. Begitupun sebaliknya, ketidakstabilan keluarga, seperti *broken home* dapat menimbulkan dampak buruk bagi perkembangan psikologis pada remaja.

Broken home merupakan kondisi keluarga yang tidak harmonis dan tidak berfungsi sebagaimana mestinya sebagai keluarga yang rukun, damai, dan sejahtera. Situasi ini ditandai oleh seringnya terjadi keributan, perselisihan, serta pertengkaran yang pada akhirnya dapat berujung perceraian. Saat orang tua bercerai, akan berdampak besar pada hidup anaknya. Sehingga menimbulkan rasa trauma pada anak.

Di Indonesia fenomena *broken home* menjadi masalah yang cukup signifikan, terutama di kalangan remaja. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa angka perceraian di Indonesia pada tahun 2023 mencapai 408.347 kasus, sebanyak 251.828 kasus perceraian yang disebabkan oleh faktor perselisihan dan pertengkaran. Perselisihan dan pertengkaran terus-menerus menjadi faktor utama dalam perceraian, yang pada akhirnya berdampak signifikan terhadap anak-anak, khususnya remaja, yang menjadi korban dalam perceraian.³

³Badan Pusat Statistik, "Jumlah Perceraian Menurut Provinsi Dan Faktornya Tahun 2023," <https://www.bps.go.id/id/statisticstable/3/YVdoU1IwVmlTM2h4YzFoV1psWkViRXhqTlZwRfVUMDkjMw==/jumlah-perceraian-menurut-provinsi-dan-faktor.html?year=2023>, (diakses pada tanggal 25 November 2024 pukul 11:55 WIB).

Kasus remaja yang mencoba bunuh diri akibat tekanan emosional dari keluarga *broken home* sering kali dipicu oleh konflik keluarga yang mendalam. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di Universitas HKBP Nommensen mengungkapkan kasus seorang remaja putri yang berusaha mengakhiri hidupnya dengan mengonsumsi racun roundup di rumahnya. Perilaku percobaan bunuh diri ini dipengaruhi oleh perasaan depresi, dan keputusan, yang berakar pada ketidakharmonisan keluarga, stres akibat kehilangan figur orang tua, serta kurangnya dukungan emosional. Kasus ini menggambarkan betapa besar dampak emosional dari perceraian atau perpisahan orang tua terhadap kesejahteraan psikologis remaja, yang sering kali merasa terabaikan dan kehilangan arah.⁴

Penelitian dalam "Mau'izhah, Jurnal Kajian Keislaman" juga mengungkapkan dampak psikologis pada remaja akhir yang berasal dari keluarga *broken home*. Partisipan pertama (GFU), seorang anak laki-laki yang tinggal bersama ibunya setelah orang tuanya bercerai, menghadapi tekanan emosional yang signifikan akibat ancaman dari ayahnya, seperti penghentian kuliah dan rencana penjualan rumah. Meskipun trauma terhadap sikap ayahnya, GFU merasa bersyukur karena perceraian memberikan rasa aman bagi ibunya. Namun, ia masih sering merasa cemas, terutama jika ibunya berada dalam bahaya, dan bertekad untuk tidak meniru perilaku buruk ayahnya terhadap wanita. Sementara itu, partisipan kedua (MI), seorang anak perempuan, mengalami pengalaman yang lebih berat. Setelah sering

⁴Nancy Naomi Arintonang, "Gambaran Perilaku Percobaan Bunuh Diri Pada Remaja Putri Yang Broken Home," *Jurnal Stindo Profesional*, Vol. 5, No. 2, 2019.

menyaksikan pertengkaran orang tuanya sejak kecil, MI mencoba bunuh diri dengan harapan dapat menyatukan orang tuanya kembali. MI juga menghadapi kesulitan dalam bersosialisasi, merasa rendah diri, dan sulit membangun hubungan kepercayaan dengan orang lain, terutama lawan jenis. Seiring waktu, MI mulai menerima kenyataan dan menunjukkan perkembangan positif dengan membuka diri untuk menjalin hubungan sosial yang lebih baik.⁵

Penelitian “Nurhikmah dkk, dalam Jurnal Psikologi Karakter” menunjukkan bahwa remaja yang berasal dari keluarga *broken home* cenderung mengalami kesulitan dalam mengelola emosi dan membangun hubungan sosial. Sebuah studi di Makassar menemukan 449 remaja dari keluarga *broken home* yang menunjukkan berbagai tingkat gangguan emosional, mulai dari ansietas hingga *post-traumatic stress disorder* (PTSD). Fenomena ini menegaskan perlunya perhatian serius terhadap dampak keluarga *broken home*, khususnya pada perkembangan psikologis dan sosial remaja, karena mereka adalah generasi penerus bangsa yang rentan menghadapi tantangan besar di masa depan.⁶

Kasus-kasus di atas menunjukkan pentingnya intervensi psikologi yang tepat bagi remaja korban *broken home*. Namun, stigma terhadap layanan konseling dan keterbatasan akses sering kali menjadi hambatan remaja untuk mencari bantuan. Dengan kemajuan teknologi, layanan *cyber counseling*

⁵Achrishea Amahoru & Prisca D Sampe, “Mau’izhah: Jurnal Kajian Keislaman Gambaran Permasalahan Psikologis Pada Remaja Akhir Yang Mengalami Broken Home,” *Jurnal Kajian Keislaman*, Vol. 13, No. 1.

⁶Nurhikma, Musawwir, & Muhammad Aditya, “Pengaruh Forgiveness Terhadap Happiness Pada Remaja Dengan Keluarga Broken Home Di Kota Makassar,” *Jurnal Psikologi Karakter*, Vol. 3, No. 2, 2023.

menjadi alternatif yang memungkinkan remaja menerima dukungan psikologis tanpa harus menghadapi hambatan sosial.

Salah satu platform yang menyediakan layanan *cyber counseling* adalah Halodoc. Halodoc merupakan sebuah aplikasi yang menawarkan berbagai layanan kesehatan, termasuk layanan konseling kesehatan mental *online*. Melalui Halodoc, konselor dapat berkomunikasi dengan konseli secara daring, Halodoc sangat memungkinkan remaja yang berada dalam situasi sulit untuk mendapatkan bantuan konselor tanpa harus menghadapi stigma masyarakat dan keterbatasan akses.⁷

Namun, meskipun memiliki manfaat besar, penerapan *cyber counseling* melalui aplikasi Halodoc juga menghadirkan berbagai tantangan. Tidak adanya kontak fisik secara langsung antara konselor dengan konseli sering kali menjadi hambatan dalam membangun kepercayaan dan hubungan emosional. Hal ini membutuhkan strategi tersendiri dari konselor untuk memastikan bahwa komunikasi tetap efektif dan dapat memenuhi kebutuhan psikologis remaja korban *broken home*.⁸ Oleh karena itu, strategi konselor dalam melakukan *cyber counseling* melalui aplikasi Halodoc menjadi kunci utama dalam memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap relevan dengan kebutuhan remaja. Dalam konteks ini penelitian tentang strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* sangat penting dilakukan.

⁷Irawan A, *Teknologi Kesehatan Digital Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang*, (Jakarta: Gramedia, 2019), hlm.145.

⁸Prasetyo E, *Efektifitas Konseling Daring Pada Konseli Trauma Emosional: Tantangan Dan Peluang*, (Bandung: Refika Aditama, 2019), hlm.92.

Berdasarkan wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti dengan salah seorang konselor di aplikasi Halodoc, diperoleh informasi bahwa sebagian besar kasus *broken home* yang mereka tangani melibatkan remaja pada rentan usia 20 tahun ke atas atau yang termasuk dalam kategori remaja akhir. Dalam pandangan konselor Halodoc, kondisi *broken home* sering kali dikaitkan dengan disfungsi keluarga, di mana figur orang tua, baik ayah maupun ibu, kurang berperan secara optimal. Remaja yang berasal dari keluarga *broken home* cenderung merasa tidak dihargai, diabaikan, dan bahkan tersakiti. *Broken home* tidak hanya terjadi pada keluarga yang bercerai, tetapi juga pada keluarga yang utuh secara struktur namun tidak menjalankan fungsinya sebagai keluarga. Akibatnya, anak dapat mengalami luka fisik maupun trauma psikologis yang mendalam. Dalam sesi konseling melalui aplikasi Halodoc, konselor menghadapi beberapa keterbatasan, seperti tidak dapat melakukan observasi langsung terhadap konseli.

Meskipun demikian, konselor tetap berupaya membangun hubungan awal (*rapport*) dengan konseli untuk menciptakan suasana yang nyaman. Hasilnya, banyak konseli memberikan umpan balik positif. Mereka merasa didengarkan, dihargai, dan mendapatkan informasi atau materi konseling yang lengkap. Untuk memantau perkembangan konseli, konselor biasanya menyarankan agar konseli melakukan konsultasi lanjutan dalam waktu tertentu, seperti tujuh hari ke depan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses

konseling berlangsung secara berkesinambungan dan memberikan hasil yang maksimal bagi konseli.⁹

Berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Strategi Konselor dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc).

B. Fokus Masalah

Untuk membahas secara lebih rinci fokus mengenai permasalahan dalam penelitian ini, maka ditetapkan fokus penelitian untuk mempertegas arah dan tujuan utama penelitian. Aspek yang menjadi fokus dalam penelitian adalah strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* tersebut yang akan diatasi melalui *cyber counseling*.

C. Batasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman terhadap istilah pada penelitian ini, maka peneliti memberikan batasan istilah dari judul penelitian yang dimaksud, yaitu:

1. Strategi merupakan pendekatan menyeluruh yang mencakup ide, perencanaan, dan pelaksanaan suatu kegiatan dalam jangka waktu tertentu. Dalam strategi yang efektif, terdapat koordinasi antar tim, pemahaman tentang faktor pendukung, serta penerapan prinsip-prinsip rasional. Selain itu, strategi tersebut harus efisien dalam hal pembiayaan dan memiliki taktik yang jelas untuk mencapai tujuan secara efektif.¹⁰

⁹Teddy Bagus Hernowo, Konselor, *Wawancara Awal* (Google Meet, 02 Desember 2024, Pukul 10:00 WIB).

¹⁰Agus Suryono, *Teori Dan Strategi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2020), hlm.10.

2. Konselor adalah pihak yang membantu konseli dalam proses konseling. Sebagai pihak yang paling memahami dasar dan teknik konseling secara luas, konselor dalam menjalankan perannya bertindak sebagai fasilitator bagi konseli.¹¹ Dalam penelitian ini, konselor adalah psikolog yang melakukan kegiatan konseling melalui aplikasi Halodoc, khususnya dalam menangani masalah yang berkaitan dengan remaja dan keluarga.
3. Remaja adalah proses peralihan dari anak-anak menjadi dewasa.¹² Remaja dalam konteks ini yaitu individu yang berusia 19-22 tahun atau remaja akhir.
4. Menurut Chaplin sebagaimana yang dikutip oleh Fatiha dkk, *Broken home* dapat diartikan sebagai keluarga yang retak atau rumah tangga yang berantakan. Ini merujuk pada kondisi rumah tangga atau keluarga yang tidak lengkap karena hilangnya salah satu orang tua (ayah atau ibu), yang disebabkan oleh kematian, perceraian, atau meninggalkan rumah.¹³
5. *Cyber Counseling* adalah bentuk konseling virtual yang dilakukan dengan memanfaatkan koneksi internet, di mana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik di lokasi atau waktu yang sama. Proses konseling berlangsung melalui internet menggunakan berbagai platform, seperti situs web, email, media sosial, konferensi video (seperti Yahoo Messenger), dan inovasi

¹¹Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 22.

¹²Desmita, *Psikologi Perkembangan*, (Cet. ke 1; Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 189.

¹³Fatiha Sabila et al., "Peran Dukungan Sosial Terhadap Trauma Broken Home Pada Anak," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol.8, No. 2, 2024, hlm. 3.

digital lainnya.¹⁴ Platform *cyber counseling* dalam penelitian ini adalah aplikasi Halodoc.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi yang digunakan konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc?
2. Apa saja faktor penghambat konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan serta menjadi referensi bagi para pembaca, khususnya di bidang konseling untuk mengetahui bagaimana strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

¹⁴Hermi Pasmawati, "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global," *Jurnal Ilmiah Syiar*, Vol. 16, No. 2, 2019.

3. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk menambah pengetahuan tentang strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

b. Bagi Mahasiswa

Dapat dimanfaatkan sebagai referensi dan menambah wawasan di bidang bimbingan konseling tentang strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

c. Bagi Konselor

Dapat memberikan kontribusi bagi konselor dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menangani remaja korban *broken home*.

d. Bagi Remaja

Dapat meningkatkan pemahaman tentang bagaimana teknologi bisa digunakan untuk membantu permasalahan, khususnya remaja yang mengalami *broken home*.

G. Sistematika Pembahasan

Untuk membuat pembahasan sistematis dan mudah dipahami, penulis menyusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yang mencakup latar belakang masalah, fokus masalah, batasan istilah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II Kajian Pustaka berisi tinjauan pustaka yang mencakup: pertama, Kajian Pustaka dengan sub-sub pembahasan seperti pengertian konselor, pengertian remaja, pengertian *broken home*, pengertian *cyber counseling*, serta kajian terdahulu.

BAB III Metodologi Penelitian menjelaskan tentang metode penelitian yang digunakan, meliputi lokasi dan waktu penelitian, jenis dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, sumber data, instrumen pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, serta teknik pengolahan dan analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan menjelaskan tentang deskripsi lokasi penelitian yaitu sejarah aplikasi halodoc, logo aplikasi halodoc, visi misi aplikasi halodoc, fitur aplikasi halodoc, dan penyajian data yaitu strategi konselor dalam menangani remaja korban broken home dan faktor penghambat konselor dalam melaksanakan konseling, dan keterbatasan penelitian.

BAB V Penutup yang terdapat tahapan akhir dari penulisan ini yang meliputi kesimpulan, saran dan implikasi hasil penelitian oleh peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konselor

1. Definisi Konselor

Dalam buku *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy* karya Gerald Corey, konselor didefinisikan sebagai seorang profesional yang memiliki peran membantu konseli memahami dan mengatasi berbagai masalah dengan pendekatan terapeutik berbasis teori. Corey menjelaskan bahwa konselor bertindak sebagai fasilitator, membantu konseli menggali pikiran, perasaan, dan perilaku untuk mencapai perubahan yang positif. Selain itu, konselor harus memiliki pengalaman yang mendalam terhadap teori konseling, etika profesi, serta kemampuan menerapkan teori dalam berbagai situasi praktik.¹

Konselor adalah individu yang memiliki keahlian dalam bidang konseling dan bertindak sebagai tenaga profesional yang memberikan bantuan kepada individu untuk mengatasi masalah atau kesulitan mereka. Menurut Kartini dalam Malini, konselor diibaratkan seperti seorang ayah yang penuh perhatian, pengertian, dan siap menolong, atau seperti seorang ibu yang memberikan ketenangan kepada konseli.²

Konselor adalah pihak yang memberikan bantuan kepada konseli dengan menerapkan berbagai teknik konseling. Kualitas seorang konselor

¹Gerald Corey, *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, (Bandung: PT. Refika Aditama, 2013), hlm. 18.

²Riem Malini Pane, "Kompetensi Kepribadian Konselor dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Islam," *jurnal Hikmah*, 2016, Vol. 10, No. 2, hlm. 2.

mencakup seluruh aspek yang mendukung keunggulan diri, seperti karakter pribadi, pengetahuan, wawasan, keterampilan, dan nilai-nilai yang dimilikinya. Hal ini akan mempermudah konselor dalam menjalankan proses konseling, sehingga dapat mencapai tujuan secara efektif.³

Dapat disimpulkan bahwa konselor adalah seseorang yang memiliki keahlian di bidang konseling dan memiliki pengalaman dalam konseling, yang bertugas membantu individu untuk menggali perasaan, pikiran, serta membantu memahami dan mengatasi masalah yang dihadapi.

2. Kompetensi Konselor

Secara khusus, kompetensi yang diperlukan oleh konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling meliputi:⁴

a. Kompetensi Pedagogik

Layanan bimbingan dan konseling bertujuan untuk mengoptimalkan perkembangan individu serta potensi yang dimilikinya agar menjadi individu Indonesia yang mampu hidup sebagai pribadi dan warga negara yang produktif, kreatif, inovatif, dan afektif. Oleh karena itu, konselor perlu memahami perkembangan fisiologis dan psikologis serta perilaku individu. Pemahaman ini meliputi kaidah perilaku manusia, perkembangan fisik dan psikologis individu, kepribadian, individualitas, perbedaan antar individu, bakat,

³Dede Rahmat, *Psikologi Kepribadian Dalam Konseling*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2015), hlm. 5.

⁴J. McLeod, *Pengantar Konseling Teori Dan Studi Kasus*, Edisi 3, (Jakarta: Kencana, 2015), hlm. 536-537.

minat, serta kesehatan mental, sehingga layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan konseli.

b. Kompetensi Sosial

Pelaksanaan program bimbingan dan konseling memerlukan kerja sama dengan berbagai pihak agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik sesuai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, konselor harus mampu bekerja sama dan berkomunikasi dengan berbagai pihak, seperti guru, sekolah atau madrasah, serta orang tua konseli. Konselor juga perlu memahami dasar, tujuan, organisasi, dan peran pihak-pihak tersebut dalam mendukung layanan bimbingan dan konseling. Dengan kerja sama yang baik, layanan ini dapat membantu mengoptimalkan potensi peserta didik secara efektif.

c. Kompetensi Profesional

Salah satu aspek penting dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling, khususnya terkait peminatan, adalah kemampuan memahami potensi konseli. Potensi ini kemudian difasilitasi melalui layanan yang sesuai. Konselor perlu memiliki kemampuan dalam konsep dan pelaksanaan asesmen untuk memahami kondisi, kebutuhan, serta masalah konseli. Selain itu, mereka harus memahami prinsip dan teknik asesmen, memiliki kemampuan konseptual yang baik, serta stabilitas emosional dan personal yang kuat untuk mendukung pelaksanaan layanan secara optimal.

d. Kompetensi Kepribadian

Menurunnya kualitas kepribadian generasi muda sering kali dianggap sebagai akibat dari kurang optimalnya pencapaian tujuan pendidikan nasional, yang saat ini masih cenderung berorientasi pada aspek kognitif atau intelektual. Dalam hal ini, konselor berperan penting dalam menjunjung tinggi nilai-nilai kemanusiaan, menghargai individualitas, serta memberikan kebebasan kepada konseli untuk memilih. Konselor juga harus memiliki pandangan yang positif dan dinamis terhadap manusia sebagai makhluk spiritual, bermoral, sosial, dan individual. Dengan cara ini, konselor dapat mendorong perkembangan potensi positif individu, menjaga martabat manusia, serta membantu konseli membangun karakter yang berintegritas dengan tetap menghormati nilai-nilai kemanusiaan dan memberikan ruang bagi mereka untuk menentukan masa depan sesuai dengan potensi dan cita-citanya.

3. Karakteristik Konselor

Karakteristik konselor sangat berpengaruh terhadap jalannya proses konseling. Oleh karena itu, kualitas pribadi dan keterampilan menjadi syarat utama menjadi konselor yang efektif. Keefektifan seorang konselor tidak hanya dilihat dari keterampilan teknis, tetapi juga mencakup kualitas kepribadian, sikap, dan persepsi terhadap konseli, orang lain, lingkungan, ilmu pengetahuan, serta profesi yang digelutinya.

Konselor yang efektif biasanya mempunyai karakteristik hangat, bersahabat, terbuka, peka, sabar dan kreatif.⁵

Carl Rogers dalam Lumongga, mengemukakan tiga karakteristik penting yang perlu dimiliki seorang konselor untuk membangun hubungan terapeutik yang efektif. Tiga karakteristik tersebut adalah:

- a. *Congruence* (Keaslian), yaitu konselor harus jujur dan autentik dalam interaksi dengan konseli, memperlihatkan keselarasan antara perasaan, pikiran, dan tindakannya. *Congruence* ini membantu menciptakan rasa saling percaya antara konselor dengan konseli
- b. *Unconditional Positive Regard* (Penerimaan Tanpa Syarat), yaitu konselor menunjukkan sikap menghargai secara positif tanpa syarat artinya tidak mengharapkan simpati dari apa yang dilakukannya.
- c. *Empathy* (Empati), yaitu konselor harus mampu memahami perspektif konseli secara mendalam, melihat dunia dari sudut pandang konseli, dan menciptakan pengalaman empatik yang memungkinkan konseli merasa didengarkan dan dimengerti.⁶

Menurut Jones dalam Lumongga, karakteristik yang harus dimiliki seorang konselor meliputi:

1) Pengetahuan mengenai diri sendiri (*Self-Knowledge*)

Seorang konselor harus memiliki pemahaman yang mendalam tentang dirinya sendiri, termasuk apa yang ia lakukan, alasan di balik

⁵Riem Malini Pane, "Kompetensi Kepribadian Konselor dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Islam," *jurnal Hikmah*, 2016, Vol. 10, No. 2, hlm. 14.

⁶Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 22.

tindakannya, serta masalah yang dihadapi, baik secara personal maupun yang berkaitan dengan konseling.

2) Kompeten

Konselor harus memiliki kompetensi yang mencakup kualitas fisik, intelektual, emosional, sosial, dan moral, yang menjadikannya individu yang bermanfaat dalam menjalankan tugasnya.

3) Dapat dipercaya (*Trustworthiness*)

Seorang konselor harus dapat dipercaya sehingga tidak menimbulkan rasa cemas atau ketidaknyamanan bagi konseli.

4) Jujur (*Honesty*)

Kejujuran merupakan sikap yang penting bagi konselor, yang diwujudkan dalam keterbukaan, autentisitas, dan keaslian. Dengan bersikap jujur, konselor dapat memberikan umpan balik secara objektif kepada konseli.

5) Kekuatan (*Strength*)

Kekuatan mengacu pada pandangan konseli terhadap konselor sebagai individu yang tabah dalam menghadapi berbagai masalah dan mampu menangani persoalan pribadinya dengan baik.

6) Bersikap Hangat

Sikap hangat ditunjukkan melalui keramahan, perhatian, dan kasih sayang. Konselor yang hangat menciptakan suasana nyaman bagi konseli, sehingga mempermudah mereka untuk berbagi cerita dan merasa didukung.

7) Sabar (*Patience*)

Kesabaran konselor sangat penting dalam proses konseling, karena dengan bersikap sabar, konselor dapat membantu konseli mengembangkan dirinya secara alami sesuai dengan kemampuannya.⁷

Dapat disimpulkan bahwa kualitas pribadi konselor adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam proses konseling. Sebagai seorang pribadi, konselor harus mampu menampilkan dirinya secara utuh, tepat, dan bermakna. Selain itu, konselor perlu membangun hubungan antarpribadi yang unik, harmonis, dinamis, persuasif, dan kreatif. Hubungan tersebut berperan sebagai penggerak utama dalam keberhasilan layanan bimbingan dan konseling.

4. Peran Konselor

Buruth dan Robinson dalam Lumongga mendefinisikan peran konselor sebagai peran yang melekat dan dijalankan oleh individu yang berfungsi sebagai konselor. Meskipun elemen-elemen dalam peran tersebut dapat berbeda tergantung pada setting dan institusi tempat konselor bertugas, fungsi dan perannya tetap sama. Baruth dan Robinson juga mengemukakan ada 5 peran konselor yaitu:

- a. Sebagai Konselor, yaitu membantu individu mencapai tujuan intrapersonal dan interpersonal, mengatasi kekurangan pribadi, membantu pengambilan keputusan, perencanaan tindakan untuk perubahan, serta pertumbuhan.

⁷Fenti Hikmawati, *Bimbingan Konseling*, (Cet. ke 5; Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016), hlm. 56.

- b. Sebagai Konsultan, yaitu mampu bekerja sama dengan pihak lain untuk mendukung kesehatan mental konseli.
- c. Sebagai Agen Perubahan, yaitu mencegah munculnya tantangan perkembangan dan kesulitan dalam penanganan masalah.
- d. Sebagai Agen Prevensi, yaitu mencegah kesulitan dalam perkembangan dan *coping*.
- e. Sebagai Manajer, yaitu mampu mengelola berbagai program layanan untuk memenuhi beragam harapan peran, termasuk tanggung jawab administrasi.⁸

Firman Allah dalam Al-Qur'an Surah Al-Asr ayat 3:

إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّاصُوا بِالْحَقِّ ۖ وَتَوَّاصُوا بِالصَّبْرِ

Terjemahnya:

“Kecuali orang-orang yang beriman dan mengajarkan amal saleh dan nasehat menasehati supaya menaati kebenaran dan nasehat-menasehati supaya menetapi kesabaran”. (Al-Asr: 3).⁹

Berdasarkan ayat yang telah diuraikan, dapat dijelaskan bahwa konselor memiliki peran penting dalam menyampaikan dan memberikan pemahaman tentang kebenaran kepada konseli.

⁸Lumongga, *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, (Jakarta: Kencana, 2014), hlm. 32-33.

⁹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Juz 30, (Bandung: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an, 2019), hlm. 908.

5. Strategi Konselor dalam Melaksanakan Konseling

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia strategi memiliki makna rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus.¹⁰ Strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu “*strategos*”, yang bermakna jenderal. Oleh sebab itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni & Jenderal”. Secara spesifik, strategi melibatkan penentuan misi perusahaan, pengaturan sasaran organisasi dengan mempertimbangkan faktor internal maupun eksternal, serta perumusan kebijakan dan langkah strategis untuk mencapai tujuan tersebut.¹¹ Istilah “strategi” telah menjadi bagian dari penggunaan umum masyarakat untuk menggambarkan rencana, taktik, atau langkah-langkah untuk mencapai tujuan tertentu.

Secara hakikat, strategi adalah proses perencanaan (*planning*) dan pengelolaan (*management*) yang bertujuan untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Namun, strategi bukan hanya berfungsi sebagai panduan arah layaknya peta jalan, melainkan juga harus mampu menjelaskan secara rinci langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut.¹²

Dapat disimpulkan bahwa strategi merupakan cara atau langkah yang harus dimiliki untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi, agar setiap permasalahan memiliki solusi yang jelas dan hasil yang baik. Hal ini sangat relevan dengan dalam konteks layanan konseling antara konselor

¹⁰W. J. S. Poerwadarminta, “Kamus Umum Bahasa Indonesia Edisi Ketiga,” (Jakarta: PN Balai Pustaka, 2014), hlm. 1146.

¹¹Trianto, *Model Pembelajaran Terpadu Dalam Teori Dan Praktek*, (Jakarta: Prestasi Pustaka, 2007), hlm. 24.

¹²Onong Uchjana Effendy, *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*, (Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, 2017), hlm. 31.

dengan konseli, di mana strategi yang baik dapat memfasilitasi tercapainya tujuan konseling secara efektif dan efisien.

Secara etimologis, kata konseling berasal dari bahasa Latin *consilium*, yang berarti “dengan” atau “bersama” serta “menerima” atau “memahami”. Dalam bahasa Anglo-Saxon, konseling berasal dari kata *sellan*, yang berarti “menyerahkan” atau “menyampaikan”. Konseling dapat diartikan sebagai hubungan pribadi yang dilakukan secara tatap muka antara dua individu, di mana konselor, yang memiliki kemampuan khusus, menciptakan situasi belajar. Dalam proses ini, konseli dibantu untuk memahami dirinya sendiri, situasi yang sedang dihadapinya, serta potensi yang dimilikinya untuk menciptakan masa depan yang lebih baik demi kesejahteraan pribadi maupun masyarakat.

Menurut Hackney dan Cormier dalam buku *Strategi dan Intervensi Konseling*, strategi konseling adalah modus operandi atau rencana tindakan yang dirancang untuk mencapai tujuan spesifik yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing konseli. Strategi yang efektif mampu mendorong perubahan pada aspek emosional, kognitif, dan perilaku konseli.¹³

Dapat disimpulkan bahwa, strategi konseling merupakan rencana prosedural untuk membantu konseli dalam memecahkan permasalahannya. Tidak ada satu cara yang sempurna untuk memahami setiap masalah konseli, sehingga tidak ada strategi yang sepenuhnya cocok untuk semua

¹³Mochamad Nursalim, *Strategi Dan Intervensi Konseling*, (Jakarta: Akademia Permata, 2014), hlm. 21.

kasus. Setiap strategi memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing serta memberikan pengaruh yang berbeda tergantung pada individu yang menggunakannya.

Adapun macam-macam strategi konselor dalam melaksanakan konseling adalah:

a. Strategi *Reframing*

Menurut Wiwoho dalam buku Strategi dan Intervensi Konseling karya Mochamad Nursalim, *reframing* adalah upaya untuk menemukan makna baru dari suatu hal yang sebelumnya dimaknai secara tertentu. Bandler dan Grinder menyatakan bahwa *reframing* adalah strategi untuk mengubah susunan persepsi individu terhadap suatu kejadian sehingga makna yang dipahami ikut berubah.

Asumsi dasar strategi *reframing* adalah bahwa keyakinan, pemikiran, dan persepsi seseorang dapat menciptakan kesulitan emosional atau emosi yang keliru. Proses ini membantu konseli memahami hubungan antara persepsi, kognisi, dan emosi.¹⁴

Adapun macam-macam *Reframing* yaitu:

1) *Meaning Reframing*

Strategi ini menekankan pemberian makna baru pada perilaku tertentu dengan pandangan yang berbeda. Melalui strategi ini, seseorang dapat memaknai sebuah peristiwa, bahkan yang tragis, secara positif, sehingga tetap merasa bahagia.

¹⁴Mochamad Nursalim, *Strategi Dan Intervensi Konseling*, hlm. 71.

2) *Context Reframing*

Strategi ini memberikan kemampuan individu untuk memahami perilaku tertentu sebagai hal yang bisa diterima dalam satu konteks, namun mungkin tidak di konteks lain. Dengan kata lain, perilaku yang tampak negatif dalam situasi tertentu bisa dianggap bermanfaat di konteks lain.

b. Strategi *Modeling*

Menurut Bandura dalam buku Strategi dan Intervensi Konseling, strategi *modeling* adalah proses belajar melalui pengamatan terhadap model yang kemudian mempengaruhi perubahan perilaku melalui peniruan.

Adapun macam-macam strategi *modelling* yaitu:

- 1) Model Nyata (*Live Model*), model berupa individu nyata seperti konselor, guru, atau tokoh yang dikagumi. Biasanya digunakan untuk menggambarkan perilaku tertentu, terutama dalam situasi interpersonal.
- 2) Model Simbolis (*Symbolic Model*), model disampaikan melalui bahan tertulis, audio, video, atau media lainnya.
- 3) Model Ganda (*Multiple Model*), model ini melibatkan kelompok, di mana anggota kelompok belajar melalui pengamatan terhadap perilaku anggota lain.

Adapun pengaruh dari proses *modelling* yaitu memperoleh keterampilan atau respons baru dengan memadukan hasil pengamatan

terhadap model, menghilangkan rasa takut setelah melihat model melakukan sesuatu yang sebelumnya dianggap menakutkan, dan meniru pola respons tertentu untuk diadaptasi ke dalam perilaku baru.¹⁵

Kemudian tujuan dari strategi *modelling* adalah:

- a) Memperoleh perilaku baru dari model langsung atau simbolis.
- b) Menampilkan perilaku yang telah diperoleh pada waktu atau konteks yang sesuai.
- c) Mengurangi rasa takut dan cemas.
- d) Mengembangkan keterampilan sosial.
- e) Mengubah perilaku verbal dan mengatasi kecanduan.

c. Strategi Relaksasi

Relaksasi adalah salah satu teknik dalam terapi perilaku. Menurut pandangan ilmiah, relaksasi merupakan perpanjangan serabut otot skeletal, sementara ketegangan merupakan kontraksi akibat perpindahan serabut otot.

Adapun manfaat dari relaksasi yaitu:

- 1) Relaksasi akan membuat individu lebih mampu menghindari reaksi berlebihan akibat stres.
- 2) Masalah-masalah yang berhubungan dengan stres, seperti hipertensi, sakit kepala, dan insomnia, dapat dikurangi atau diobati dengan relaksasi.
- 3) Mengurangi tingkat kecemasan.

¹⁵Mochamad Nursalim, *Strategi Dan Intervensi Konseling*, hlm. 121.

- 4) Mengurangi kemungkinan gangguan yang berhubungan dengan stres, serta mengontrol anticipatory anxiety sebelum situasi yang menimbulkan kecemasan, seperti pertemuan penting, wawancara, dan sebagainya.
- 5) Kelelahan, aktivitas mental, dan latihan fisik yang tertunda dapat diatasi lebih cepat dengan menggunakan keterampilan relaksasi.

d. Strategi Latihan Asertif (*Assertive Training*)

Strategi latihan asertif adalah bagian dari pendekatan perilaku (*Behavioural Approach*). Perilaku asertif adalah pola interaksi di mana individu mampu mengenali diri sendiri, menyadari kelebihan dan kekurangannya, serta mampu menyatakan pendapat secara terbuka tanpa melanggar hak orang lain.

Adapun karakteristik Perilaku Asertif yaitu:

- 1) Mampu mengenali diri sendiri.
- 2) Dapat mengatakan hal positif tentang orang lain tanpa mengharapkan imbalan.
- 3) Mampu berkomunikasi secara terbuka tanpa menyakiti pihak lain.

Menurut Lazarus dalam buku Strategi dan Intervensi Konseling, tujuan utama strategi ini adalah meningkatkan kemampuan interpersonal, seperti:

- a) Menyatakan ketidaksetujuan.
- b) Membuat permintaan.
- c) Mengekspresikan perasaan, baik positif maupun negatif.

d) Membuka dan menutup percakapan secara efektif.

Latihan asertif direkomendasikan untuk mengatasi kecemasan dan meningkatkan keterampilan interpersonal, sehingga konseli mampu berinteraksi dengan lebih percaya diri dan sehat secara emosional.¹⁶

B. Remaja

1. Definisi Remaja

Golinco, Rice, dalam Jahja mengemukakan kata “remaja” berasal dari bahasa latin yaitu *adolescence* yang memiliki arti *to grow* atau *to grow maturity*.¹⁷ Menurut WHO, remaja adalah penduduk dalam rentan usia 10-19 tahun. Masa remaja merupakan periode transisi dari masa kanak-kanak menuju dewasa, di mana terjadi banyak perubahan fisik, emosional, dan sosial. Remaja merupakan masa transisi antara kanak-kanak menuju masa dewasa, yang dimulai saat terjadinya kematangan seksual.¹⁸ Papalia dan Olds, mengemukakan remaja merupakan tahap perkembangan yang ditandai oleh upaya individu mencari identitas diri dan membangun hubungan sosial yang lebih kompleks.¹⁹

Masa remaja adalah tahap perkembangan yang sangat penting dalam kehidupan individu, yang ditandai dengan kematangan organ fisik, terutama organ seksual, yang memungkinkan kemampuan reproduksi. Masa remaja terbagi menjadi tiga tahap, yaitu:

¹⁶Mochamad Nursalim, *Strategi Dan Intervensi Konseling*, hlm. 140-141.

¹⁷Yudric Jahja, *Psikologi Perkembangan*, Edisi 1, (Cet. ke 4; Jakarta: Prenadamedia Group, 2015), hlm. 219.

¹⁸Shilphy A Octavia, *Motivasi Belajar Dalam Perkembangan Remaja*, (Sleman: Deepublish, 2020), hlm. 1-2.

¹⁹R. D. E. Papalia, S. W. Olds, and R. D. Feldman, *Human Development*, Edisi 10, (Jilid 2; Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 480.

- a. Remaja awal (12-15 tahun)
- b. Remaja madya (15-18 tahun)
- c. Remaja akhir (19-22 tahun)

Pada periode ini, remaja mengalami perubahan signifikan, mulai dari ketergantungan pada orang tua (*dependence*) menuju kemandirian (*independence*). Selain itu, masa ini juga ditandai dengan refleksi diri, munculnya minat seksual, perhatian pada isu-isu moral, serta penghargaan terhadap nilai-nilai estetika. Remaja sering kali menghadapi masa pencarian identitas diri. Dalam budaya Amerika, fase ini dikenal sebagai “*Storm and Stress*”, karena biasanya disertai berbagai dinamika emosional seperti konflik, krisis identitas, lamunan tentang cinta, frustrasi, penderitaan, upaya penyesuaian diri, serta perasaan terasing dari budaya sosial orang dewasa.²⁰

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa remaja memiliki artian yang sangat luas dari segi fisik, psikologi, maupun sosialnya. Remaja merupakan individu yang sedang berada pada masa peralihan dari masa kanak-kanak menuju masa dewasa dan ditandai dengan perubahan dari aspek fisik, psikis, dan sosial.

2. Ciri-Ciri Remaja

Elizabeth B. Hurlock mengidentifikasi ciri-ciri masa remaja sebagai berikut:²¹

²⁰Syamsu Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja*, (Cet. ke 19; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019, hlm. 184.

²¹Elizabeth B. Harlock, *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentan Kehidupan*, (Jakarta: Erlangga, 2015), hlm. 207-209.

a. Masa Remaja Dianggap sebagai Periode Penting

Masa remaja merupakan periode yang penting karena adanya perkembangan fisik dan psikologis yang signifikan. Terutama pada awal masa remaja, perkembangan fisik yang pesat disertai dengan perkembangan mental yang cepat mengharuskan adanya penyesuaian terhadap sikap, nilai, dan minat baru.

b. Masa Remaja Dianggap sebagai Periode Peralihan

Masa remaja adalah masa transisi dari masa kanak-kanak ke masa dewasa. Pada masa ini, remaja perlu meninggalkan sifat dan perilaku yang bersifat kekanak-kanakan serta mempelajari pola perilaku baru untuk menggantikan perilaku dan sikap yang sudah ditinggalkan.

c. Masa Remaja sebagai Periode Perubahan

Perubahan dalam sikap dan perilaku selama masa remaja sejalan dengan perubahan fisik yang terjadi. Adapun perubahan tersebut meliputi:

- 1) Peningkatan emosi, intensitas emosi meningkat, bergantung pada tingkat perubahan fisik dan psikologis yang dialami.
- 2) Perubahan tubuh, minat, dan peran sosial, perubahan ini dapat menimbulkan tantangan baru bagi remaja.
- 3) Perubahan nilai, nilai-nilai yang dianggap penting saat masa kanak-kanak mungkin tidak lagi dianggap penting menjelang dewasa.
- 4) Tuntutan kebebasan, remaja sering kali menuntut kebebasan, namun mereka kerap merasa takut atau ragu terhadap kemampuan mereka

dalam menghadapi tanggung jawab yang menyertai kebebasan tersebut.

d. Masa Remaja sebagai Usia Bermasalah

Pada masa remaja, berbagai masalah sering kali menjadi sulit untuk diatasi, baik oleh remaja laki-laki maupun perempuan. Ketika masih kanak-kanak, sebagian besar masalah mereka biasanya diselesaikan oleh orang tua dan guru. Akibatnya, kebanyakan remaja tidak memiliki pengalaman yang memadai dalam menghadapi masalah. Namun, remaja cenderung merasa mampu menyelesaikan masalah mereka sendiri dan menolak bantuan dari orang lain. Sikap ini sering kali justru menimbulkan masalah-masalah baru.

e. Masa Remaja sebagai Masa Mencari Identitas

Pada awal masa remaja, penyesuaian diri dengan kelompok masih menjadi hal penting bagi anak laki-laki dan perempuan. Namun, seiring waktu, mereka mulai mencari identitas diri dan merasa tidak puas hanya dengan menjadi sama seperti teman-temannya. Pencarian identitas diri ini melibatkan usaha untuk menjelaskan siapa mereka dan apa peran mereka dalam masyarakat. Mereka mungkin bertanya-tanya, Apakah saya seorang anak atau orang dewasa? Apakah saya mampu percaya diri meskipun latar belakang ras, agama, atau kebangsaan saya membuat beberapa orang merendahkan saya? Apakah saya akan berhasil atau gagal?

f. Masa Remaja sebagai Usia yang Tidak Realistis

Remaja cenderung memandang diri mereka sendiri dan orang lain berdasarkan apa yang mereka inginkan, bukan berdasarkan kenyataan. Hal ini terutama berlaku dalam hal cita-cita. Cita-cita yang tidak realistis sering kali memicu tingginya emosi, yang merupakan salah satu ciri khas awal masa remaja. Semakin tidak realistis cita-cita tersebut, semakin besar kemungkinan remaja menjadi marah dan frustrasi.

3. Tugas Perkembangan Masa Remaja

William dalam karya Syamsu Yusuf mengemukakan beberapa tugas perkembangan remaja, yaitu:

- a. Menerima fisiknya sendiri beserta keragaman kualitas yang dimilikinya.
- b. Mencapai kemandirian emosional dari orang tua atau figur-figur yang memiliki otoritas.
- c. Mengembangkan keterampilan emosi interpersonal dan belajar berinteraksi dengan teman sebaya atau orang lain, baik secara individual maupun kelompok.
- d. Menemukan sosok manusia model yang dapat dijadikan identitas atau panutan.
- e. Menerima diri sendiri dan memiliki kepercayaan terhadap kemampuan yang dimiliki.

- f. Memperkuat *self-control* (kemampuan mengendalikan diri) berdasarkan skala nilai, prinsip, atau falsafah hidup, serta mampu meninggalkan sikap dan perilaku yang kekanak-kanakan.²²

C. Broken Home

1. Definisi Broken Home

Kata *broken home* berasal dari bahasa Inggris “break” yang memiliki arti rusak, sedangkan “home” artinya rumah. Rumah rusak, rumah tangga tidak utuh atau tidak teratur, kondisi ini terjadi karena orang tua tidak peduli dengan anak, sehingga anak mengalami gangguan psikologis. Jadi, istilah rumah adalah keluarga tidak utuh, tidak rukun, selalu terjadi konflik, hubungan yang tidak sehat antara anggota keluarga, dan anggota keluarga tidak lengkap karena kematian atau perceraian.²³

Istilah *broken home* sering kali dikaitkan dengan anak-anak yang menjadi korban perceraian orang tua. Namun, sebenarnya *broken home* tidak hanya merujuk pada anak-anak dari keluarga yang bercerai, tetapi juga pada mereka yang berasal dari keluarga yang tidak utuh atau tidak harmonis. Ada berbagai faktor yang menyebabkan kondisi ini, seperti pertengkaran atau konflik antara orang tua, perceraian, maupun kesibukan orang tua yang membuat hubungan keluarga menjadi kurang harmonis.²⁴

Kurangnya komunikasi atau putusnya hubungan antar anggota keluarga, terutama antara ayah dan ibu, sering kali menjadi akar

²²Syamsu Yusuf, *Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja*, (Cet. ke 19; Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019, hlm.71.

²³Kartini Kartono, *Hygiene Mental*, (Bandung: Mandar Maju, 2000), hlm. 65.

²⁴Abu Ahmadi, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), hlm. 212.

permasalahan dalam keluarga. Kesibukan orang tua, yang umumnya bekerja dari pagi hingga sore, merupakan penyebab yang memicu masalah tersebut.

Dapat disimpulkan bahwa *broken home* merupakan kondisi keluarga yang tidak utuh. *Broken home* tidak hanya merujuk pada faktor perceraian orang tua. Namun, kondisi keluarga yang sering terjadi perselisihan dan pertengkaran terus-menerus juga termasuk kategori *broken home*.

2. Penyebab Terjadinya *Broken Home*

Adapun penyebab terjadinya *broken home* ialah:

a. Sikap Egosentris

Sikap egosentris pada suami istri sering kali menjadi penyebab konflik rumah tangga. Hanya berfokus pada kepentingan diri sendiri.

b. Masalah Ekonomi

Krisis ekonomi dalam keluarga dapat disebabkan oleh kemiskinan dan gaya hidup berlebihan. Ketika kebutuhan material istri dan anak-anak tidak terpenuhi, dan pasangan tidak memiliki kedewasaan emosional, konflik sering kali muncul. Hal ini dapat mengarah pada pertengkaran dan bahkan kehancuran keluarga.

c. Masalah Kesibukan

Kesibukan orang tua dalam mencari nafkah demi memenuhi kebutuhan ekonomi sering kali membuat waktu bersama keluarga berkurang.

d. Masalah Pendidikan

Tingkat pendidikan memengaruhi keharmonisan keluarga. Pasangan dengan wawasan yang luas cenderung lebih memahami dan menyelesaikan konflik keluarga dengan baik. Sebaliknya, pasangan dengan pendidikan rendah lebih rentan terhadap pertengkaran yang berujung perceraian.

e. Masalah Perselingkuhan

Perselingkuhan sering terjadi karena hilangnya cinta kasih kasih dan keharmonisan dalam hubungan suami istri. Faktor lain yang berkontribusi meliputi ketidakpuasan seksual, tekanan dari pihak ketiga seperti mertua, atau kecenderungan menghabiskan waktu di tempat kerja yang terasa lebih nyaman daripada di rumah.

f. Jauh dari Agama

Keluarga yang jauh dari nilai-nilai agama dan lebih mengutamakan materi cenderung kehilangan fondasi moral. Hal ini dapat memengaruhi anak-anak, yang menjadi kurang patuh terhadap Allah maupun orang tua, sehingga mempercepat kehancuran keluarga.²⁵

Adapun faktor-faktor penyebab terjadinya *broken home* lainnya yaitu:

- 1) Tertutupnya Komunikasi,
- 2) Egois dari suami/ istri yang seharusnya saling pengertian dan saling memahami antara satu dengan lainnya,

²⁵Willis Sofyan s, *Konseling Keluarga, Family Counselling*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hlm. 19.

- 3) Kondisi perekonomian yang kurang,
- 4) Pemahaman/pendidikan suami atau istri yang rendah, kesibukan suami/istri,
- 5) Gangguan dari pihak ketiga.

3. Dampak *Broken Home*

Dampak *broken home* ialah sangat negatif bagi perkembangan anak, di antara dampak tersebut yaitu:

- a. Adanya perilaku agresif anak,
- b. Prestasi sekolah menurun,
- c. Perilaku menyimpang,
- d. Gangguan kejiwaan berupa *broken heart*, *broken integrity*, *broken value* dan *broken relation*.²⁶

Berikut adalah dampak *broken home* secara rinci:

- 1) *Psychological Disorder*, yaitu anak memiliki kecenderungan untuk menjadi agresif, introvert, menolak berkomitmen, labil, temperamental, sensitif, apatis, dan lain sebagainya.
- 2) *Academic Problem*, yaitu anak cenderung menjadi malas belajar dan memiliki motivasi berprestasi yang rendah.
- 3) *Behavioral Problem*, yaitu anak menunjukkan kecenderungan melakukan perilaku menyimpang, seperti *bullying*, memberontak, bersikap apatis terhadap lingkungan, serta terlibat dalam kebiasaan

²⁶Muttaqin Imron and Sulisty Bagus, "Analisis Faktor Penyebab Dan Dampak," *Jurnal Raheema: Jurnal Studi Gender dan Anak*, Vol. 6, No. 2, 2019.

buruk seperti merokok, minum minuman keras, berjudi, atau melakukan hubungan seksual bebas.

- 4) *Spiritual Problem*, yaitu anak kehilangan figur ayah atau ibu yang menjadi panutan. Kondisi keluarga yang tidak utuh memengaruhi perkembangan sosial remaja. Mereka mungkin merasa berbeda dari teman sebayanya, malu dengan kondisi keluarganya, merasa tidak disayangi, memberontak, menjadi pendiam, masa bodoh, atau menunjukkan perilaku yang mengarah pada kenakalan. Selain itu, kondisi keluarga *broken home* juga berdampak pada prestasi akademik anak. Mereka menjadi malas belajar karena merasa kurang perhatian dari orang tua, yang pada akhirnya mengakibatkan penurunan prestasi belajar.²⁷

D. Cyber Counseling

1. Definisi Cyber Counseling

Jhon Bloom dalam Hasan Bustomi menyebutkan bahwa layanan *cyber counseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cyber counseling* itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya sehingga dapat terjadi interaksi melalui

²⁷Putri Erika Ramadhani and Hetty Krisnani, "Analisis Dampak Perceraian Orang Tua Terhadap Anak Remaja," *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, Vol. 2, No. 1, 2019, hlm.114.

website, email, facebook, video conference atau *yahoo massengger* maupun dalam bentuk yang lainnya.²⁸

Cyber counseling atau *Web counseling*, sebagaimana disebutkan oleh National Board of Certified Counselors (NBCC), adalah bentuk praktik konseling profesional yang melibatkan proses komunikasi antara konselor dan konseli yang berada di lokasi berbeda atau berjauhan. Komunikasi ini dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik melalui internet. Definisi ini mencakup penggunaan halaman web, email, dan chat room, tetapi tidak termasuk telepon dan faks.²⁹

Cyber counseling merupakan praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet.³⁰ Selanjutnya, dalam Wikipedia, *cyber counseling* diartikan sebagai konseling yang dilakukan dalam jaringan, yaitu ketika suatu proses terhubung melalui sistem jaringan seperti internet. Dengan kata lain, *cyber counseling* atau konseling *online* adalah proses konseling yang memanfaatkan teknologi jaringan sebagai alat penghubung antara konselor dan konseli. Teknologi ini memungkinkan konseling dilakukan secara virtual, baik melalui pesan teks, panggilan suara, maupun video, sehingga

²⁸Hasan Bastomi, "Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online," *Konseling Edukasi "Journal of Guidance and Counseling"* Vol. 3, No. 1, 2019.

²⁹ N. Azizah, A. Budiyo, & A. Budhi, *E-Counseling Di Lembaga Pendidikan*, (Jawa Tengah: Cv. Rizquna, 2022), hlm. 19.

³⁰Jerizal Petrus and Hanung Sudibyo, "Kajian Konseptual Layanan Cyber Counseling," *Jurnal Konselor*, Vol. 6, No. 1, 2017, hlm. 7.

memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan konseling tanpa harus bertatap muka secara langsung.³¹

Teknologi komunikasi yang digunakan dalam *cyber counseling* dapat bervariasi, mulai dari alat sederhana seperti *email*, *chat*, telepon berbasis PC, hingga sesi video langsung menggunakan *webcam*. Dengan demikian, *cyber counseling* merupakan salah satu model konseling virtual yang memanfaatkan internet sebagai media, memungkinkan konselor dan konseli untuk menjalankan sesi tanpa harus berada di lokasi atau waktu yang sama. Proses ini memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam pelaksanaannya.³²

Dapat disimpulkan bahwa *cyber counseling* merujuk pada keadaan di mana proses konseling dilakukan melalui jaringan, baik internet maupun ethernet. Layanan ini merupakan bentuk terapi yang relatif baru, sering disebut sebagai konseling online. Artinya, proses konseling dilakukan dengan bantuan teknologi jaringan untuk menghubungkan konselor dengan konseli.

2. Media Cyber Counseling

Berikut adalah beberapa media yang digunakan dalam layanan *cyber counseling*:

- a. *Chatting*, yaitu percakapan yang dilakukan melalui sarana tertulis dengan menggunakan internet. Percakapan ini dapat dilakukan dengan

³¹Hasan Bastomi, "Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online," *Journal of Guidance and Counseling*, Vol. 4, No. 1, 2020, hlm. 30.

³²Dyah Luthfia Kirana, "Cyber Counseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial," *Journal Al-Tazkiah*, Vol. 8, No. 1, 2019, hlm. 56-57.

mengirimkan pesan teks, suara, atau video. Beberapa aplikasi yang digunakan untuk media *chatting* antara lain *WhatsApp*, *email*, *Messenger*, serta jejaring sosial seperti *Facebook*, *Instagram*, *Line*, dan *Twitter*. *Instagram*, misalnya menjadi platform populer di kalangan anak muda yang mempermudah interaksi dalam layanan konseling melalui berbagai fiturnya, seperti *@punyalink*, *@lifespringkonseling*, dan *@frimi.id*.

- b. *Video Conference*, memungkinkan pertemuan virtual melalui video. Konselor dapat menggunakan platform seperti *Zoom*, *Google Meet*, *Duo*, atau *video call* untuk melakukan konseling online. Walaupun *video conference* terkadang memerlukan biaya lebih tinggi, aplikasi *chat* dengan fasilitas *video call* juga dapat digunakan sebagai alternatif. Media ini mempermudah konselor untuk lebih memahami permasalahan konseli, yang biasanya dimulai dengan *chatting* sebelum melanjutkan ke sesi *video call*.
- c. *Website* atau *Situs Online*, layanan *cyber counseling* juga dapat diakses melalui berbagai situs *online*. Pengguna dapat mengakses *website* seperti *ibunda.id*, *berbagicerita.id*, *yayasanpulih.org*, dan lainnya. Setelah mengakses *website*, konseli mengikuti petunjuk untuk melakukan proses konseling dengan konselor profesional. Biasanya, biaya dikenakan per sesi, mulai dari 100-200 ribu rupiah. *Website* juga bisa digunakan untuk latihan *online* dan mempermudah konselor dalam memperoleh data konseli, terutama dalam konseling kelompok.

d. Aplikasi *Online*, aplikasi *cyber counseling* kini tersedia untuk diunduh di App Store melalui perangkat digital seperti ponsel atau laptop. Aplikasi-aplikasi seperti KALM, Riliv, e Curhat, SAM (*Self Help Anxiety Management*), *onCom*, *Mood Tools*, dan Halodoc memungkinkan pengguna untuk melakukan konseling langsung dengan konselor atau melakukan latihan mandiri. Aplikasi ini menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses layanan konseling.³³

Selain itu, ada juga jenis-jenis *cyber counseling* sebagai berikut:

- 1) *Cyber Counseling* Individual Berdasarkan *E-mail*, konseling ini melibatkan interaksi jarak jauh yang tidak sinkron antara konselor dan konseli, menggunakan teks sebagai media komunikasi.
- 2) *Cyber Counseling* Individual Berdasarkan *Chat*, konseling ini melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan konseli melalui teks untuk berkomunikasi.
- 3) *Cyber Counseling* Pasangan Berdasarkan *Chat*, melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara satu konselor atau lebih dengan pasangan konseli melalui *chat* berbasis teks.
- 4) *Cyber Counseling* Kelompok Berdasarkan *Chat*, melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor atau lebih dengan beberapa konseli melalui *chat* berbasis teks.

³³Sukanto Sukanto & Suryadi Suryadi Suryadi, "Cyber Counseling: Media & Solusi Layanan Konseling Di Tengah Pandemi Covid-19," *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*, Vol. 19, No. 1, 2022, hlm. 96-97.

- 5) *Cyber Counseling* Individual Berdasarkan Video, melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan konseli menggunakan video untuk berkomunikasi, baik audio maupun visual.
- 6) *Cyber Counseling* Pasangan Berdasarkan Video, melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara satu konselor atau lebih dengan pasangan konseli menggunakan video untuk berkomunikasi.
- 7) *Cyber Counseling* Kelompok Berdasarkan Video, melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara beberapa konselor dan beberapa konseli menggunakan video untuk berkomunikasi.³⁴

3. Kelebihan dan Kelemahan *Cyber Counseling*

Adapun kelebihan dari *cyber counseling* yaitu:

a. Terbebas dari Stigma Masyarakat

Salah satu kelebihan utama dari *cyber counseling* adalah memberikan privasi yang tinggi bagi konseli, sehingga mereka terbebas dari stigma sosial. Di masyarakat, masih banyak anggapan negatif terkait isu kesehatan mental dan konseling, seperti anggapan bahwa konseling adalah individu yang "bermasalah" atau "bermasalah secara psikologis." Akibatnya, banyak individu yang merasa cemas untuk menghadiri sesi konseling tatap muka.

b. Tidak Terbatas Tempat

Kelebihan lain dari *cyber counseling* adalah fleksibilitas geografis.

Konselor dapat menjangkau konseli dari lokasi mana pun, baik itu dari

³⁴Arifin Hidayat Hidayat, "Pola Pelaksanaan Cyber Konseling Sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling," *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 3, No. 2, 2021.

luar kota, luar pulau, atau bahkan luar negeri, selama tersedia akses media telekomunikasi. Hal ini membuka peluang bagi konselor untuk memberikan layanan kepada lebih banyak individu, terutama di daerah yang minim akses terhadap layanan kesehatan mental atau di lokasi terpencil.

c. Kerahasiaan Identitas Konseli

Cyber counseling, memungkinkan konseli untuk merahasiakan identitas mereka. Beberapa aplikasi dan platform *cyber counseling* memberikan opsi bagi konseli untuk tidak mencantumkan identitas lengkap atau bahkan menggunakan mode anonim.³⁵

Kelebihan-kelebihan ini membuat *cyber counseling* menjadi alternatif yang semakin diminati, terutama di era digital dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan mental.

Berikut adalah beberapa kelemahan dalam pelaksanaan *cyber counseling* yang perlu diperhatikan:

1) Kurangnya instruksi perilaku dan informasi nonverbal

Komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara sulit diakses dalam *cyber counseling*. Hal ini dapat mengurangi efektivitas proses konseling, terutama untuk konseli yang membutuhkan pendekatan emosional.

³⁵Putu abda Ursula, "Mengenal Layanan Konseling," *Jurnal Pendidikan*, Vol. 8, No. 3, 2021.

2) Kerahasiaan dan privasi tidak terjamin

Terdapat risiko pelanggaran hukum terkait perlindungan data pribadi (misalnya, GDPR atau UU ITE). Konselor wajib memastikan penggunaan platform yang mematuhi standar hukum untuk menjaga kerahasiaan informasi.

3) Keterbatasan dalam memberikan perlindungan

Dalam situasi darurat, konselor memiliki keterbatasan untuk memberikan intervensi langsung. Ini mengharuskan konselor menggunakan kebijaksanaan untuk merujuk konseli ke layanan darurat yang tepat.

4) Respon tidak memadai untuk situasi krisis

Kecepatan dan ketepatan respon terhadap situasi krisis sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam memahami kondisi konseli tanpa interaksi tatap muka.

5) Risiko penyalahgunaan anonimitas

Anonimitas yaitu keadaan di mana identitas seseorang tidak diketahui atau disembunyikan. Anonimitas dalam *cyber counseling* dapat mendorong konseli atau bahkan pihak luar untuk memberikan informasi palsu atau menyalahgunakan layanan. Hal ini melanggar prinsip kepercayaan yang menjadi dasar dalam konseling dan berpotensi melanggar hukum terkait keamanan platform yang digunakan.

6) Kesulitan menilai masalah metastasis dan kontratransferensi

Dalam konseling virtual, konselor sulit mengenali reaksi emosional atau dinamika bawah sadar, seperti metastasis (pemindahan perasaan dari hubungan sebelumnya ke konselor) dan kontratransferensi (respon emosional konselor terhadap konseli). Hal ini dapat mengurangi efektivitas terapi.

7) Sulitnya membangun aliansi terapeutik yang efektif

Keterbatasan interaksi langsung seringkali menghambat terciptanya hubungan yang kuat dan saling percaya antara konselor dan konseli, yang sangat diperlukan untuk keberhasilan terapi. Konselor perlu memanfaatkan diskresi untuk menciptakan rasa aman dan nyaman bagi konseli.

8) Tidak ideal untuk masalah psikologis yang kompleks

Cyber counseling tidak memadai untuk menangani kasus yang membutuhkan pendekatan intensif, seperti gangguan mental berat atau trauma mendalam. Dalam hal ini, konselor harus bijak merujuk konseli ke layanan yang lebih sesuai secara tatap muka atau multidisipliner.³⁶

E. Penelitian Terdahulu

1. Sania Nurjannah

Penelitian Sania Nurjannah “Kesehatan Mental Anak Keluarga *Broken Home* (Studi Kasus Pada siswa X Di Sekolah SMA Negeri 1 Tanjung Tiram)”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor

³⁶Raudatul Jannah & H K Marjo, “Etika Profesi Konselor Dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual,” *Jurnal Paedagogy*, Vol. 9, No. 1, 2022.

penyebab *broken home* di kalangan orang tua siswa, metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kesehatan mental dari anak keluarga *broken home* berdampak pada perkembangan emosional, sosial, dan kepribadian siswa, seperti kecemasan dan isolasi sosial.³⁷

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Meskipun memiliki persamaan dalam metode penelitian yang digunakan. Namun, penelitian ini lebih menfokuskan pada kesehatan mental anak yang berasal dari keluarga *broken home* dan pengaruh lingkungan keluarga, sedangkan penelitian yang penulis lakukan fokus pada strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling*.

2. Nila Oktavirahmi

Penelitian Nila Oktavirahmi “Gambaran Konsep Diri Pada Remaja Keluarga *Broken Home*”, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran konsep diri remaja dari keluarga *broken home*, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar konsep diri remaja dari keluarga *broken home* tergolong sedang mengarah ke positif, didukung oleh lingkungan sosial yang serupa.³⁸

³⁷Nurjannah, “Kesehatan Mental Anak Keluarga Broken Home (Studi Kasus Siswa X Di Sekolah Sma Negeri 1 Tanjung Tiram),” *Skripsi*, (Medan: UINSU, 2018), hlm. 76.

³⁸Oktavirahmi, “Gambaran Konsep Diri Pada Remaja Dari Keluarga Broken Home,” *Skripsi*, (Pekanbaru: UIR, 2021), hlm. 33.

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan metode yang penulis gunakan adalah kualitatif, dan penelitian ini lebih berfokus pada konsep diri anak yang berasal dari keluarga *broken home*, sedangkan penelitian yang penulis lakukan fokus pada strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling*.

3. Maulina Anggreani

Penelitian Maulina Anggreani “Persepsi konseli Terhadap Layanan Konseling Online Di Platform Berbagi Cerita.Id”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi konseli terhadap layanan konseling online di platform Berbagi cerita.id, metode yang digunakan adalah metode kualitatif, dan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cyber counseling* memiliki tantangan, seperti durasi yang terbatas dan keraguan terhadap kompetensi konselor.³⁹

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian ini berfokus pada persepsi konseli terhadap layanan *cyber counseling*. Sedangkan penelitian yang penulis lakukan fokus membahas strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* dan platform yang penulis gunakan adalah berbasis aplikasi yaitu Halodoc.

³⁹Anggreani, “Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online Di Platform Berbagicerita.Id.,” *Skripsi*, (Pekalongan: UIN K.H. Abdurrahman Wahid, 2022), hlm. 94.

4. Mansyur

Penelitian Mansyur “Konseling *Online* Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda”, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *cyber counseling* sudah digunakan sebagai alat untuk memudahkan anak muda untuk melakukan konseling. Mereka tidak harus meluapkan emosi secara langsung dan hanya membutuhkan waktu singkat.⁴⁰

Penelitian ini berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan. Penelitian ini berfokus pada masalah perundungan, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berfokus pada masalah *broken home*.

⁴⁰Mansyur et al., “Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda,” *Journal Pendidikan Ilmu Sosial*, Vol. 29. No. 2, 2020, hlm. 151.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan pada November 2024 sampai dengan Maret 2025 di platform *cyber counseling* di aplikasi Halodoc. Pemilihan lokasi penelitian berbasis daring ini didasarkan pada penggunaan luas Halodoc sebagai media kesehatan digital yang menyediakan layanan konseling psikologis. Hal ini relevan dengan tujuan penelitian untuk memahami strategi konselor dalam menangani remaja korban broken home melalui teknologi.

Aplikasi Halodoc dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki relevansi yang tinggi dengan fokus penelitian, yaitu strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling*. Halodoc adalah salah satu platform layanan kesehatan digital terbesar di Indonesia yang menyediakan fitur konsultasi psikologi secara *daring*, sehingga menjadi tempat yang ideal untuk mengeksplorasi bagaimana konselor memanfaatkan teknologi dalam memberikan layanan konseling.

Selain itu, Halodoc memiliki konselor profesional yang telah terverifikasi, yang menjadi subjek penelitian ini. Konselor-konselor tersebut memiliki pengalaman praktis dalam menangani berbagai kasus, termasuk remaja yang menghadapi dampak *broken home*. Dengan demikian, penelitian ini dapat menggali strategi yang mereka gunakan dalam membantu remaja tersebut.

B. Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk dalam pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisa fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok.¹

Jenis penelitian ini menggunakan metode studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan metode pendekatan kualitatif yang mendalam mengenai, kelompok individu, institusi, dan sebagainya dalam kurun waktu tertentu.² Tujuan metode studi kasus adalah berusaha menemukan makna, menyelidiki proses, memperoleh pengertian dan pemahaman yang mendalam mulai dari individu, kelompok, atau situasi tertentu.

Metode studi kasus disini maksudnya peneliti memperoleh data informasi secara langsung dari informan utama, yaitu tiga konselor yang terlibat dalam layanan *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

C. Subjek Penelitian

Subjek penelitian sering diistilahkan dengan informan. Cara pemilihan subjek dalam penelitian ini yaitu dengan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling*, yaitu penentuan subjek secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian.³ Subjek dalam

¹Sugiyono, *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 213.

²Eko Sugiarto, "Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis," (Yogyakarta : Suaka Media, 2015), hlm. 12.

³Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT.Remaja Rosdakarya, 2016, hlm. 224).

penelitian ini adalah tiga konselor profesional yang memberikan layanan *cyber counseling* di aplikasi Halodoc.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dalam Lexy menjelaskan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.⁴

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya. Sumber data primer pada penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam dengan tiga konselor yang berpengalaman dalam menangani remaja korban *broken home* di aplikasi Halodoc yaitu Widuri Nur Anggreani, Angel Mikha Clara Sepang, dan Teddy Bagus Hernowo .

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tidak langsung melalui dokumen atau sumber-sumber lainnya. Sumber data sekunder penelitian ini adalah dokumentasi terkait BPS, artikel, website, jurnal, dan literatur.

⁴Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 157.

E. Instrumen Pengumpulan Data

Adapun instrumen pengumpulan data yang peneliti gunakan yaitu:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan ini dilakukan oleh dua pihak secara langsung untuk menjawab pertanyaan yang telah ditanyakan oleh pewawancara.⁵ Penelitian ini menggunakan instrumen wawancara dengan jenis wawancara terstruktur. Wawancara terstruktur merupakan teknik pengumpulan data di mana peneliti menggunakan pedoman wawancara yang telah dirancang sebelumnya, tetapi tetap memberikan fleksibilitas untuk menggali informasi tambahan selama proses wawancara.

2. Dokumentasi

Dokumen merupakan sumber data yang berupa arsip atau rekaman tertulis, yang dapat meliputi teks, gambar, atau rekaman suara. Dokumen ini berfungsi sebagai alat untuk menggali informasi mendalam mengenai objek penelitian dan dapat berupa bahan-bahan yang telah tersedia sebelumnya, seperti surat kabar, laporan, foto, dan berbagai dokumen lain yang relevan.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

1. Triangulasi

Dalam buku *Metode Penelitian Kualitatif* karya Lexy J. Moleong, triangulasi adalah suatu teknik pengecekan keabsahan data dengan cara

⁵Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 186.

menggunakan berbagai sumber, metode, teori, atau peneliti untuk memverifikasi hasil penelitian. Tujuan dari triangulasi adalah untuk mengonfirmasi temuan, meningkatkan validitas data, dan memperkaya analisis. Moleong menjelaskan beberapa jenis triangulasi yang dapat diterapkan dalam penelitian kualitatif, di antaranya:

- a. Triangulasi Sumber, yaitu menggunakan berbagai sumber data yang berbeda untuk mengonfirmasi hasil yang serupa.
- b. Triangulasi Metode, yaitu Menggunakan berbagai metode pengumpulan data, seperti wawancara dan dokumentasi, untuk memperoleh perspektif yang lebih lengkap dan memastikan konsistensi hasil.
- c. Triangulasi Teori, yaitu Menggunakan berbagai teori atau perspektif untuk menganalisis data. Dengan cara ini, peneliti dapat melihat data dari sudut pandang yang berbeda dan mengonfirmasi keabsahan temuan.
- d. Triangulasi Peneliti, yaitu melibatkan lebih dari satu peneliti dalam proses analisis untuk memastikan bahwa interpretasi data tidak terpengaruh oleh bias satu orang peneliti saja.

2. Perpanjangan Pengamatan

Perpanjangan pengamatan dengan melakukan pengamatan lebih lama untuk memastikan data yang diperoleh akurat dan menggambarkan kondisi nyata.

3. Diskusi Dengan Teman Sejawat

Teknik ini dilakukan dengan memaparkan hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh bersama teman sejawat. Oleh karena itu, diskusi dengan mempertemukan teman sejawat yang memiliki pengetahuan umum yang sama tentang penelitian kualitatif.⁶

4. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan adalah proses observasi yang dilakukan dengan lebih teliti dan berkelanjutan. Dalam penelitian, ketekunan ini didukung dengan membaca referensi yang relevan, baik berupa buku, hasil penelitian sebelumnya, maupun dokumentasi terkait. Ketekunan yang tinggi membantu peneliti memastikan keakuratan dan konsistensi data yang diperoleh selama penelitian.

G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong dalam bukunya *Metode Penelitian Kualitatif*, teknik pengolahan dan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara induktif, yaitu dimulai dari data mentah yang kemudian dikategorikan, dikelompokkan, dan dianalisis untuk mencari pola atau tema yang muncul. Proses analisis data ini dilakukan dengan cara memilah, mengklasifikasikan, dan merangkum data sesuai dengan fokus penelitian. Beberapa langkah dalam pengolahan dan analisis data adalah:⁷

⁶Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 227-333.

⁷Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, hlm. 248-276

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Proses penyaringan dan merangkum data yang relevan dengan tujuan penelitian, serta menghilangkan data yang tidak berguna atau tidak relevan. Proses ini bertujuan untuk memperjelas fokus analisis data.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menyusun data yang telah dipilih dalam bentuk yang mudah dipahami, seperti narasi, tabel, diagram, atau matriks. Penyajian data ini memudahkan peneliti untuk memahami pola atau tema yang muncul dan mendukung proses analisis lebih lanjut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Proses menarik kesimpulan dari data yang telah dianalisis dan memverifikasi temuan untuk memastikan validitas hasil penelitian. Ini termasuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil mencerminkan data yang akurat dan konsisten dengan fenomena yang sedang diteliti.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Penelitian

1. Sejarah Aplikasi Halodoc

Halodoc adalah perusahaan teknologi asal Indonesia yang berfokus pada layanan kesehatan. Didirikan pada tahun 2016 di Jakarta oleh CEO Jonathan Sudharta, Halodoc beroperasi di bawah naungan PT Media Dokter Investama dengan visi *simplifying healthcare*, yaitu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan kesehatan. PT Media Dokter Investama merupakan perusahaan teknologi yang menyediakan layanan telekonsultasi melalui produk MHealth Tech, sebuah teknologi kesehatan daring yang dapat diakses melalui perangkat Android dan iOS.¹

Halodoc bertujuan untuk mempermudah masyarakat Indonesia dalam mengakses layanan kesehatan secara online. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan solusi bagi masalah kesehatan yang sering kali sulit dijangkau, terutama di daerah-daerah terpencil atau bagi individu yang memiliki keterbatasan waktu. Halodoc memungkinkan penggunaannya untuk berkonsultasi dengan dokter melalui pesan teks, telepon, atau video call tanpa harus datang langsung ke rumah sakit atau klinik.

Awalnya, Halodoc berfokus pada konsultasi kesehatan umum dengan dokter, namun seiring berjalannya waktu, fitur-fitur dalam aplikasi ini berkembang untuk mencakup berbagai layanan medis lainnya,

¹Lentera, *Profil PT Media Dokter Investama*, https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama#google_vignette, (diakses pada tanggal 21 Januari 2025 Pukul 12:20).

termasuk pengiriman obat-obatan, tes lab, dan layanan rujukan ke rumah sakit atau klinik terdekat. Aplikasi ini juga menawarkan layanan untuk konsultasi psikologis, yang semakin relevan dalam menghadapi masalah kesehatan mental, termasuk di kalangan remaja yang menghadapi masalah emosional dan keluarga seperti korban broken home.

Sejak peluncurannya, Halodoc terus berkembang dan memperluas layanannya. Aplikasi ini tidak hanya melayani konsultasi medis umum, tetapi juga menyediakan layanan psikologi, memungkinkan konseli untuk mendapatkan konseling dari psikolog secara online, yang menjadi sangat relevan mengingat meningkatnya masalah kesehatan mental di kalangan masyarakat, termasuk di kalangan remaja yang menghadapi isu-isu keluarga.

Sampai saat ini halodoc sudah membuka layanan kesehatan berbasis aplikasi di 50 kota yang tersebar di Indonesia, adapun kota tersebut adalah Bali, Balikpapan, Banda Aceh, Bandar Lampung, Bandung, Banjarmasin, Banyuwangi, Batam, Belitung, Bukittinggi, Cilacap, Cirebon, Garut, Gresik, Jakarta, Jambi, Jember, Jombang, Karawang, Kediri, Madiun, Madura, Magelang, Makassar, Malang, Manado, Mataram, Medan, Mojokerto, Padang, Palembang, Pasuruan, Pekalongan, Pekanbaru, Pematang Siantar, Pontianak, Probolinggo, Purwakarta, Purwokerto, Salatiga, Samarinda, Semarang, Serang,

Sidoarjo, Solo, Sukabumi, Sumedang, Surabaya, Tasikmalaya, Tegal, dan Yogyakarta²

2. Logo Aplikasi Halodoc



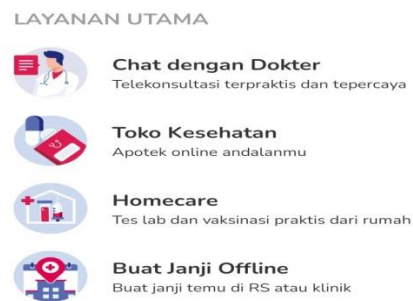
Gambar IV.1. Logo Aplikasi Halodoc

3. Visi Misi Aplikasi Halodoc

Visi Halodoc adalah untuk menjadi platform kesehatan No. 1 di Indonesia.

Misi Halodoc adalah Menyederhanakan akses kesehatan melalui teknologi.

4. Fitur Aplikasi Halodoc



Gambar IV.2. Layanan Utama Aplikasi Halodoc

²<https://www.halodoc.com/media>, (diakses pada tanggal 19 Januari 2025 pukul 08:25 WIB).

Layanan Khusus



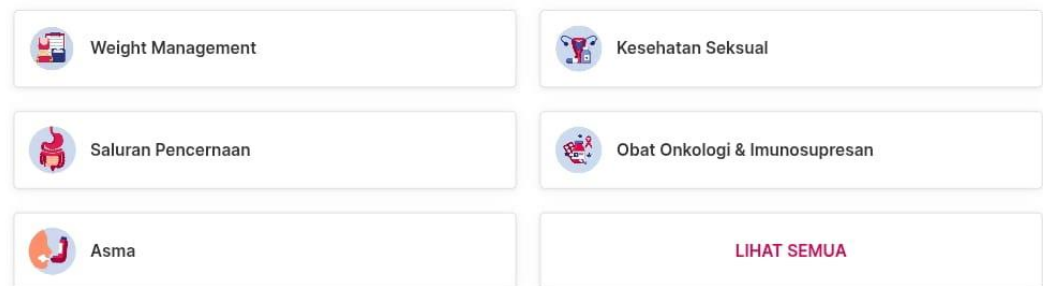
Penunjang Kesehatan



Gambar IV.3. Layanan Khusus Aplikasi Halodoc

Obat & Vitamin

Dapatkan informasi seputar kandungan, aturan, petunjuk penggunaan obat dan vitamin di sini



Gambar IV.4. Layanan Lainnya Aplikasi Halodoc



Gambar IV.5. Layanan Pengaduan Konsumen

Ada beberapa fitur yang tersedia di aplikasi halodoc yang bisa diakses oleh penggunanya, diantaranya :

a. Chat dengan Dokter

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk berkonsultasi dengan dokter melalui pesan teks, panggilan telepon, atau video call. Layanan ini mencakup berbagai bidang medis, seperti kesehatan umum,

kesehatan mental, dermatologi, dan lainnya, sehingga pengguna dapat dengan mudah mendapatkan nasihat atau diagnosis medis tanpa harus pergi ke rumah sakit.

b. Toko Kesehatan

Halodoc memiliki fitur toko kesehatan yang memungkinkan pengguna untuk membeli berbagai produk kesehatan, seperti obat-obatan, vitamin, suplemen, dan alat kesehatan. Pengguna dapat membeli obat resep dan obat bebas secara online, dan obat akan dikirimkan langsung ke alamat yang dituju.

c. Buat Janji Offline

Fitur ini memungkinkan pengguna untuk membuat janji temu dengan dokter di rumah sakit atau klinik terdekat. Pengguna dapat memilih dokter atau spesialis yang diinginkan dan mengatur waktu kunjungan, sehingga mempermudah proses perawatan medis secara offline.

d. Homecare

Halodoc juga menyediakan layanan homecare, di mana tenaga medis profesional (seperti perawat dan fisioterapis) dapat datang ke rumah pengguna untuk memberikan perawatan medis atau rehabilitasi. Layanan ini sangat berguna bagi pasien yang membutuhkan perawatan lanjutan setelah perawatan rumah sakit atau bagi mereka yang kesulitan untuk pergi ke fasilitas medis.

Adapun beberapa layanan khusus aplikasi Halodoc seperti:

1) Kesehatan Mental

Layanan ini menyediakan konsultasi dengan psikolog atau psikiater secara online. Pengguna bisa mendapatkan dukungan mental, seperti konseling untuk masalah stres, kecemasan, atau depresi.

2) Kesehatan Hewan

Halodoc menawarkan layanan konsultasi dengan dokter hewan untuk menangani masalah kesehatan hewan peliharaan, termasuk saran tentang perawatan, vaksinasi, atau pengobatan penyakit pada hewan.

3) Kesehatan Kulit

Konsultasi dengan dokter kulit secara online untuk masalah kulit seperti jerawat, eksim, psoriasis, dan penyakit kulit lainnya.

4) Parenting

Layanan konsultasi bagi orang tua untuk mengatasi tantangan dalam membesarkan anak, termasuk tips mendidik, masalah perilaku anak, serta perawatan anak yang sehat.

5) Vaksinasi COVID-19

Halodoc menyediakan informasi mengenai vaksinasi COVID-19, termasuk pendaftaran untuk vaksinasi dan lokasi-lokasi vaksinasi terdekat.

6) Perawatan Jantung

Konsultasi dengan spesialis jantung untuk masalah jantung atau pengelolaan penyakit jantung, serta memberikan saran mengenai gaya hidup sehat untuk mencegah penyakit jantung.

7) Perawatan Diabetes

Layanan ini membantu pengguna dalam pengelolaan diabetes, termasuk konsultasi dengan dokter spesialis, pemantauan kadar gula darah, pemberian nasihat terkait diet, serta pengelolaan obat-obatan untuk diabetes. Dokter juga dapat memberikan tips tentang cara hidup sehat untuk mencegah komplikasi diabetes.

8) Kesehatan Seksual

Halodoc menyediakan konsultasi terkait masalah kesehatan seksual, seperti disfungsi seksual, infeksi menular seksual (IMS), gangguan hormon, kontrasepsi, serta masalah terkait hubungan intim. Layanan ini juga dapat mencakup konsultasi mengenai kesehatan reproduksi dan kehamilan.³

5. Profil Subjek

Subjek dalam penelitian ini yaitu sumber data primer. Adapun profil subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Konselor Halodoc

1) Nama : Widuri Nur Anggraeini M.Psi., Psi.
Alamat : Cluster Griya Sukaseuri D30, Sarimulya, Kec.
Kota Baru, Karawang, Jawa Barat

³https://www.halodoc.com/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw7dmBhCoARIsALFk4v9M38yakYI2lF7HSnPRGltEahaJOR6wPYsGMgl0DfJoLaZCw79YUgsaAqBrEALw_wcB, (diakses pada tanggal 19 Januari 2025 pukul 10:02 WIB).

- Bidang Keahlian : Psikologis Keluarga, Anak dan Remaja, Fobia, Autisme, Kecemasan, Depresi, Trauma, Pra-Nikah, Hipnoterapi, Forensik, dll.
- Pendidikan : S1 Psikologi (2004, UII) Universitas Islam Indonesia)
 S2 Magister Profesi Psikologi (2009, Universitas Islam Indonesia)
- Pengalaman : 14 Tahun
- Praktik : Biro Psikologi Terapan Jepara, Jawa Tengah
- 2) Nama : Angel Mikha Clara Sepang M.Psi., Psi.
- Tempat Tanggal Lahir : Manado, 3 Agustus 1990
- Alamat : -
- Bidang Keahlian : Pengembangan Diri, Gangguann Mood, Stress, Trauma, Gangguan Kecemasan, Pengasuhan dan Anak.
- Pendidikan : S1 Psikologi UKSW Salatiga
 S2 Magister Profesi Psikologi Klinis Anak UNIKA Soegijapranata Semarang
- Praktik : Sekolah Kristen Tritunggal Semarang, Jawa Tengah
- Pengalaman : 5 Tahun

- 3) Nama : Teddy Bagus Hernowo M.Psi., Psi.
- Bidang Keahlian : Stress, Adiksi, Gangguan Kecemasan, Depresi,
Pekejaan & Karir, Keluarga & Hubungan.
- Pendidikan : S1 Psikologi Universitas Gunadarma
S2 Magister Profesi Psikologi Klinis
Universitas Gunadarma
- Pengalaman : 5 Tahun
- Praktik : BPP Consultant Depok, Jawa Barat

B. Deskripsi Hasil Penelitian

Data hasil penelitian ini didapat melalui wawancara dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti selama 3 bulan lebih terhitung dari bulan November 2024 sampai dengan bulan Januari 2025. Informan atau subjek utama (primer) dalam penelitian ini adalah konselor yang bekerja di aplikasi Halodoc.

1. Strategi Konselor dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home*

Dalam upaya membantu remaja korban *broken home* mengatasi permasalahan psikologis mereka, konselor menerapkan berbagai strategi yang disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan setiap individu. Strategi-strategi ini bertujuan untuk membangun ketahanan mental, meningkatkan keterampilan *coping*, serta memberikan perspektif baru yang lebih positif dalam menghadapi masalah. Melalui pendekatan yang tepat, konselor dapat membantu remaja mengelola emosi, mengembangkan pola pikir yang lebih adaptif, serta membangun rasa percaya diri yang lebih kuat.

Berikut ini adalah diagram yang menggambarkan berbagai strategi yang digunakan oleh konselor dalam menangani remaja korban broken home melalui layanan *cyber counseling*.



Diagram IV.1. Strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home*.

Strategi yang digunakan konselor dalam menangani remaja korban *broken home* adalah:

a. Strategi Latihan Asertif

Strategi latihan asertif dalam konseling adalah teknik yang digunakan untuk membantu konseli mengungkapkan pikiran, perasaan, atau kebutuhan mereka secara tegas, jujur, dan penuh rasa hormat tanpa merugikan pihak lain. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan komunikasi konseli. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Angel selaku konselor, menyatakan bahwa:

Biasanya latihan asertif ini digunakan untuk membantu remaja mengekspresikan perasaan, pikiran, atau kebutuhan mereka dengan cara yang sehat. saya biasanya meminta mereka melakukan journaling. Teknik ini sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang kesulitan berbicara atau belum menemukan orang yang tepat untuk menjadi tempat bercerita. Dengan *journaling*, mereka dapat menuangkan perasaan dan pikiran mereka secara bebas, terutama saat mulai merasa cemas atau mengalami overthinking.⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa strategi latihan asertif melalui journaling membantu remaja mengekspresikan perasaan, pikiran, atau kebutuhan mereka dengan cara yang sehat. Teknik ini sangat bermanfaat bagi remaja yang kesulitan berbicara atau belum menemukan tempat yang tepat untuk bercerita.

b. Strategi *Reframing*

Strategi *reframing* merupakan teknik untuk membantu konseli mengubah cara pandang terhadap masalah atau situasi tertentu. Dengan memberikan sudut pandang yang berbeda, konselor membantu konseli mengurangi beban emosional dan menemukan makna baru yang lebih positif. Hasil wawancara dengan ibu angel selaku konselor mengemukakan bahwa:

Menurut kamu, apakah itu mungkin?" Dengan pertanyaan ini, remaja diajak untuk melihat situasi tersebut dari sudut pandang yang lebih terbuka, sehingga mereka bisa berpikir, "Mungkin atau tidak mungkin?" "Jika itu mungkin atau tidak mungkin, apakah kamu bisa mengendalikan semuanya?" Dengan cara ini, remaja diingatkan bahwa meskipun mereka ingin orang tuanya bersatu kembali, ada banyak hal dalam hidup yang tidak bisa mereka kendalikan, termasuk keputusan orang tua. Konselor menjelaskan bahwa perpisahan orang tua adalah pilihan mereka, bukan karena kesalahan atau keinginan anak-anak. Meskipun anak memiliki hak

⁴Angel Mikha Clara Sepang, Konselor, Wawancara (Google Meet, 18 Januari 2025, Pukul 09:00 WIB).

untuk berbicara, mereka tidak bisa memaksakan kehendak mereka terhadap keputusan orang tua.⁵

Hal ini juga dapat diketahui berdasarkan hasil wawancara dengan pak Teddy selaku konselor, yang menyatakan bahwa:

Ada hal-hal yang bisa kita kontrol dan ada yang tidak bisa kita kontrol. Ini juga seperti yang pernah saya dengar dalam ajaran Stoikisme. Misalnya, kita tidak bisa mengontrol rasa sedih atau terluka, atau sikap orang lain yang melukai kita, termasuk sikap orang tua kita. Itu sulit, karena mereka sudah menjadi pribadi mereka. Tapi, apa yang bisa kita kontrol? Kita bisa mengontrol bagaimana kita bahagia, bagaimana cara kita mengelola stres dan kecemasan, serta bagaimana kita bangkit. Itu yang bisa kita kontrol, dan itu yang sebaiknya kita fokuskan. Ini bukan hanya motivasi, tapi juga saran praktis untuk menjalani hidup.⁶

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa *strategi reframing* digunakan untuk membantu konseli melihat masalah dari perspektif yang lebih positif dan mengembangkan pola pikir yang lebih sehat. konselor menekankan pentingnya membantu remaja memahami bahwa ada hal-hal yang berada di luar kendali mereka, seperti keputusan orang tua untuk bercerai. Melalui pertanyaan reflektif, remaja diajak melihat situasi secara lebih terbuka dan menyadari bahwa meskipun mereka tidak dapat mengubah perilaku atau keputusan orang tua, mereka dapat mengendalikan cara mereka merespons situasi tersebut. Konselor juga mengacu pada prinsip Stoikisme, yang mengajarkan bahwa fokus sebaiknya diberikan pada hal-hal yang dapat dikendalikan, seperti

⁵Angel Mikha Clara Sepang, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 18 Januari 2025, Pukul 09:00 WIB).

⁶Teddy Bagus Hernowo, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 20 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

kebahagiaan, pengelolaan stres, dan kemampuan untuk bangkit. Pendekatan ini memberikan pemahaman yang praktis sekaligus motivasi bagi remaja dalam menghadapi tantangan hidup.

c. Strategi *Modelling*

Strategi *modelling* merupakan proses belajar melalui pengamatan terhadap model yang kemudian mempengaruhi perubahan perilaku melalui peniruan. Strategi *modelling* ini bertujuan untuk memberikan konseli gambaran nyata tentang perilaku yang diharapkan dan menginspirasi konseli untuk mengadopsi nilai-nilai atau sikap yang lebih positif. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Widuri selaku konselor, menyatakan bahwa:

Salah satu strategi yang saya gunakan adalah modelling, khususnya melalui self-disclosure. Saya merasa ini sangat efektif, terutama bagi klien yang kesulitan untuk membuka diri. Jadi, saya memulai dengan membuka diri saya terlebih dahulu. Dengan berbagi pengalaman pribadi, kita menunjukkan bahwa kita memahami perasaan mereka. Misalnya, saya pernah mengalami situasi serupa, seperti tumbuh dalam keluarga *broken home*. Saya ingin mereka tahu bahwa mereka tidak sendirian. Saya bisa berdamai dengan masa lalu, dan saya ingin mereka merasa bahwa hal tersebut mungkin juga bisa mereka lakukan. Dengan cara ini, klien tidak merasa malu untuk jujur mengenai perasaan mereka.⁷

Selanjutnya wawancara dengan pak Teddy selaku konselor, yang menyatakan bahwa:

Salah satunya dengan cara meminta konseli menonton video di youtube mengenai kisah orang sukses yang pernah gagal, terpukul atau yang memiliki pengalaman yang sama sebagai sumber motivasi atau inspirasi.⁸

⁷Widuri Nur Anggraeni, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 19 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

⁸Teddy Bagus Hernowo, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 20 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa konselor menggunakan strategi *modelling*, khususnya melalui *self-disclosure*, untuk membantu konseli yang kesulitan membuka diri. Dengan berbagi pengalaman pribadi, seperti tumbuh dalam keluarga *broken home*, konselor menunjukkan empati dan memberi tahu konseli bahwa mereka tidak sendirian. Hal ini bertujuan agar konseli merasa lebih nyaman dan tidak malu untuk jujur mengenai perasaan mereka. Selain itu, konselor juga menyarankan konseli untuk menonton video tentang kisah orang sukses yang pernah gagal atau mengalami kesulitan, untuk memberikan motivasi dan inspirasi.

d. Strategi Relaksasi

Strategi relaksasi adalah teknik yang digunakan untuk membantu seseorang mengurangi kecemasan, stres, atau ketegangan dengan cara menenangkan pikiran dan tubuh. Relaksasi bertujuan untuk menciptakan ketenangan pikiran dan meningkatkan kesejahteraan emosional konseli. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Widuri selaku konselor mengemukakan bahwa:

Oke, yang saya lakukan pertama kali adalah mendengarkan cerita dari para remaja. Biasanya, mereka mulai dengan bercerita tentang apa yang mereka rasakan seperti katharsis, menceritakan dirinya sendiri. Terkadang, cerita mereka bisa sangat emosional, bahkan ada yang sampai menangis, merasa putus asa, atau merasa ingin mengakhiri hidup karena tidak kuat dengan kondisi di rumah. Mereka melihat orang tua sering bertengkar atau bercerai, dan saat mereka keluar ke masyarakat, mereka sering dibuli atau mendapatkan kekerasan dari pasangannya. Dampaknya luar biasa

bagi cara mereka menyikapi hidup. Apa yang saya lakukan dalam menghadapi remaja dengan kondisi seperti ini selain saya mendengarkan dan memvalidasi emosi mereka saya juga memberikan relaksasi dan stabilisasi emosi. Saya tenangkan mereka terlebih dahulu. Karena kalau mereka dalam kondisi penuh dengan pikiran negatif, hati yang tidak tenang, dan perasaan yang menumpuk, maka pemikiran mereka bisa berlarut-larut menjadi *overthinking*. Jadi, kami stabilkan dulu kondisi mereka sebelum melanjutkan diskusi.⁹

Selanjutnya hasil wawancara dengan pak Teddy selaku konselor, menyatakan bahwa:

Alhamdulillah, strategi ini sangat membantu untuk klien-klien. Mereka bisa mempraktekkan teknik-teknik yang sederhana, seperti mengatur napas atau melakukan *breathing* untuk menenangkan diri. Selain itu, ada juga *butterfly hug*, yaitu tepukan lembut di bahu, yang bisa merangsang hormon kebahagiaan. Teknik-teknik ini memang sangat efektif untuk menenangkan emosi mereka dan membantu mengatur perasaan.¹⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu angel selaku konselor juga mengemukakan bahwa:

Salah satunya adalah relaksasi. Teknik ini, seperti *butterfly hug*, saya anggap sangat efektif karena dapat membantu menenangkan diri ketika rasa cemas muncul. Saya biasanya menyarankan mereka untuk mencoba teknik ini saat mereka merasa tidak nyaman, agar perlahan-lahan emosi mereka menjadi lebih stabil.¹¹

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas dapat diambil kesimpulan bahwa konselor memberikan teknik relaksasi untuk menstabilkan emosi, seperti *butterfly hug* dan teknik pernapasan. Teknik ini membantu mengurangi kecemasan dan menenangkan pikiran

⁹Widuri Nur Anggraeini, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 19 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

¹⁰Teddy Bagus Hernowo, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 20 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB)

¹¹Angel Mikha Clara Sepang, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 18 Januari 2025, Pukul 09:00 WIB).

negatif yang dapat berkembang menjadi *overthinking*. Konselor menyatakan bahwa strategi ini sangat efektif, karena konseli dapat langsung mempraktikkan teknik sederhana untuk menenangkan diri, sehingga emosi mereka menjadi lebih stabil dan terkendali.

2. Hambatan Konselor dalam Menangani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling*

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada ketiga konselor Halodoc, adapun hambatan konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* yaitu:

a. Sulitnya Memahami Informasi Nonverbal

Informasi nonverbal adalah komunikasi yang disampaikan tanpa menggunakan kata-kata, melainkan melalui berbagai isyarat atau ekspresi fisik. Dalam *cyber counseling*, komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, gerakan tubuh, dan nada suara sering kali sulit untuk ditangkap, terutama jika konseling dilakukan tanpa video atau hanya melalui pesan teks. Bahasa tubuh konseli sebenarnya memiliki peran besar dalam membantu konselor memahami kondisi emosional dan psikologis konseli. Keterbatasan ini membuat konselor harus mengandalkan komunikasi verbal sepenuhnya, yang terkadang kurang mencerminkan perasaan atau masalah yang sedang dihadapi konseli. Sebagai solusi, konselor harus lebih sering memvalidasi emosi secara verbal atau memberikan panduan eksplisit untuk memahami kondisi

konseli. Sebagaimana yang dikemukakan oleh konselor Teddy Bagus Hernowo:

Kalau di Halodoc itu biasanya saya berkomunikasi melalui teks. Terkadang sulit memang untuk memahami emosi dan ekspresi klien dari tulisan saja. Namun, ada klien-klien yang sudah mampu mengekspresikan emosinya melalui kata-kata. Misalnya, dari cara mereka menulis, kita bisa menangkap perasaan mereka, seperti sedih atau marah. Ada juga yang langsung menyatakan emosi mereka dalam tulisan, seperti mengatakan, 'saya merasa sedih' atau 'saya kecewa.' Dari situ, kita mencoba untuk lebih memahami perasaan mereka meskipun tidak bertatap muka langsung.¹²

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi melalui teks di Halodoc terkadang menyulitkan dalam memahami emosi dan ekspresi konseli. Namun, beberapa konseli dapat mengungkapkan perasaan mereka melalui kata-kata, baik melalui cara menulis yang menggambarkan emosi mereka atau dengan menyatakan perasaan secara langsung.

b. Koneksi Jaringan yang Tidak Stabil

Koneksi jaringan yang tidak stabil dalam konteks aplikasi Halodoc mengacu pada situasi di mana kualitas sinyal internet pengguna sering terputus atau tidak konsisten, yang mengganggu kelancaran penggunaan aplikasi. Hal ini dapat menyebabkan gangguan saat melakukan konsultasi melalui teks, suara, atau video dengan tenaga medis, serta kesulitan dalam mengakses informasi atau layanan yang disediakan. Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu Widuri Nur Anggreani selaku konselor, menyatakan bahwa:

¹²Teddy Bagus Hernowo, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 20 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

Kekurangannya ya, sinyal pasti sangat berpengaruh. Apalagi, kadang saya mendapat konseli yang tinggal di pelosok-pelosok. Kondisi seperti ini seringkali membuat komunikasi menjadi terputus atau terganggu, sehingga proses konseling tidak bisa berjalan optimal. Terkadang harus menunggu sinyal membaik, dan ini tentunya memengaruhi kelancaran sesi konseling.¹³

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa, kekurangan yang dihadapi dalam proses konseling adalah pengaruh buruk sinyal, terutama untuk konseli yang tinggal di daerah terpencil. Hal ini sering menyebabkan komunikasi terputus atau terganggu, sehingga sesi konseling tidak berjalan optimal. Terkadang, perlu menunggu sinyal membaik, yang berdampak pada kelancaran proses konseling.

c. Durasi

Durasi adalah salah satu hambatan dalam pelaksanaan *cyber counseling*, terutama ketika menggunakan aplikasi seperti Halodoc. Durasi sesi yang terbatas sering kali mempengaruhi kedalaman pembahasan masalah konseli. Sebagaimana hasil wawancara dengan ibu Angel Mikha Clara, menyatakan bahwa:

Kalau percakapannya lama, misalnya dia chat, saya balas, dan kadang-kadang bisa beberapa menit tidak ada balasan. Nah, itu kan menghabiskan waktu, karena waktu yang tersedia cuma 45 menit. Sebenarnya hambatan lainnya tidak terlalu signifikan, tapi yang jadi masalah adalah waktu yang sangat singkat. Apalagi lewat chat, karena chat saja sudah membutuhkan waktu, bisa satu menit sendiri. Terlebih lagi jika dia menulis panjang. Kadang-kadang mereka sudah menulis panjang di notes, jadi itu memakan waktu untuk membacanya. Membalasnya juga memerlukan waktu, karena saya harus mengerti konteksnya terlebih dahulu, jadi tidak bisa

¹³Widuri Nur Anggraeini, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 19 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).

sembarangan membalas. Karena keterbatasan waktu itulah, sering kali percakapan tidak selesai. Meskipun begitu, waktu sudah habis, dan sistem otomatis mengakhiri percakapan setelah 45 menit. Itu yang menjadi hambatan, karena waktu yang singkat dan melalui chat, komunikasi menjadi lebih sulit.¹⁴

Berdasarkan hasil wawancara di atas, hambatan yang dihadapi dalam konseling melalui aplikasi Halodoc adalah terbatasnya waktu, yakni hanya 45 menit per sesi. Proses percakapan yang memakan waktu, terutama melalui chat, menjadi masalah utama. Terkadang, respons yang terlambat atau pesan panjang dari konseli memerlukan waktu untuk dibaca dan dibalas dengan tepat. Keterbatasan waktu ini seringkali membuat percakapan tidak selesai meskipun waktu sudah habis, karena sistem otomatis mengakhiri percakapan setelah 45 menit.

C. Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang dilakukan peneliti pada konselor aplikasi Halodoc dengan sumber data primer 3 orang konselor yaitu Widuri Nur Anggraeini, Angel Mikha Clara Sepang, dan Teddy Bagus Hernowo yang diteliti dalam melihat bagaimana strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc. Dalam hasil penelitian ini, peneliti menginterpretasikan hasil wawancara dengan konselor aplikasi Halodoc, lalu membandingkan dengan teori yang ada dan menganalisisnya dari perspektif peneliti sendiri.

¹⁴Angel Mikha Clara Sepang, Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 18 Januari 2025, Pukul 09:00 WIB).

Keluarga menduduki peranan penting dalam membentuk kepribadian dan perkembangan anak. Peran keluarga sangat signifikan dalam membentuk kepribadian dan perkembangan psikologis anak, khususnya remaja yang berasal dari keluarga *broken home*. Keluarga, yang idealnya menjadi tempat pertama bagi anak untuk mendapatkan kasih sayang, rasa aman, dan pendidikan, sering kali tidak mampu menjalankan fungsinya dengan baik ketika terjadi perpecahan seperti perceraian, konflik, atau ketidakharmonisan hubungan antar anggota keluarga.

Istilah *broken home* merujuk pada kondisi keluarga yang tidak lagi harmonis atau berantakan akibat berbagai faktor, seperti perceraian, konflik rumah tangga yang berkepanjangan, ketidakhadiran salah satu orang tua, atau perpisahan orang tua yang disebabkan oleh kematian, perselingkuhan, maupun masalah ekonomi. *Broken home* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perkembangan psikologis, emosional, dan sosial remaja. Situasi ini memberikan dampak yang mendalam pada kehidupan anak, baik secara langsung maupun tidak langsung, terutama dalam membentuk kepribadian, pola pikir, dan cara anak menghadapi berbagai tantangan hidup.

Konselor memiliki peran penting dalam melakukan *cyber counseling*, khususnya dalam menangani remaja korban *broken home*. Konselor berperan sebagai pendamping yang membantu konseli menghadapi berbagai tekanan emosional akibat konflik keluarga. Dalam *cyber counseling*, konselor memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan konseling secara fleksibel, tanpa terbatas oleh jarak dan waktu. Hal ini memberikan

kemudahan bagi remaja untuk mendapatkan dukungan profesional di tengah kesulitan mereka, terutama bagi mereka yang merasa sulit untuk datang langsung ke tempat konseling.

Melalui pendekatan ini, konselor dapat membantu konseli mengidentifikasi emosi mereka, memberikan validasi terhadap perasaan yang muncul, serta membimbing mereka untuk mencari solusi dalam mengatasi masalah. Melalui pendekatan *cyber counseling*, konselor dapat menerapkan berbagai strategi seperti *reframing*, latihan asertif, *modelling*, dan relaksasi untuk mendukung pemulihan mental dan emosional konseli.

Strategi *reframing* dilakukan dengan membantu konseli melihat situasi mereka dari sudut pandang yang lebih positif. Konselor memberikan penafsiran ulang terhadap pengalaman traumatis mereka, sehingga konseli mampu memaknai situasi *broken home* sebagai pelajaran hidup yang dapat memperkuat mental mereka. Misalnya, konselor menyampaikan kepada konseli bahwa meskipun berasal dari keluarga yang tidak utuh, mereka memiliki kemampuan bertahan yang luar biasa dan dapat menjadikannya sebagai kekuatan untuk meraih masa depan yang lebih baik.

Sementara itu, strategi latihan asertif diterapkan untuk melatih konseli agar mampu menyampaikan kebutuhan, pendapat, dan perasaan mereka dengan cara yang tegas namun tetap sopan. Dalam hal ini, konselor memberikan contoh tugas seperti *journaling* untuk mengungkapkan kebutuhan dan menyampaikan perasaannya, sehingga konseli merasa percaya diri untuk membuka diri dan menghadapi tekanan sosial.

Kemudian, strategi *modelling* digunakan konselor dengan menunjukkan perilaku positif yang dapat ditiru oleh konseli. Misalnya, konselor menceritakan pengalamannya atau memberikan contoh bagaimana cara menghadapi emosi negatif dengan cara yang sehat, seperti berbicara kepada seseorang yang dipercaya atau menyalurkan emosi melalui aktivitas produktif.

Selain itu, strategi relaksasi diterapkan untuk membantu konseli mengelola stres dan kecemasan yang mereka alami. Konselor mengajarkan teknik-teknik sederhana seperti *butterfly hug* untuk meredakan emosi yang memuncak. Teknik ini sangat bermanfaat, terutama bagi konseli yang sering merasa cemas akibat konflik keluarga.

Strategi-strategi ini tidak hanya membantu konseli merasa lebih tenang, tetapi juga memberikan mereka keterampilan praktis untuk diterapkan dalam kehidupan sehari-hari.

Namun, pelaksanaan *cyber counseling* juga memiliki beberapa hambatan yang perlu dihadapi oleh konselor. Salah satunya adalah koneksi internet yang tidak stabil, yang dapat mengganggu kelancaran komunikasi, terutama ketika sesi konseling dilakukan secara real-time. Hambatan lainnya adalah durasi sesi yang terbatas, seperti di aplikasi Halodoc yang hanya menyediakan waktu 45 menit. Waktu yang singkat ini sering kali membuat pembahasan masalah menjadi kurang maksimal, terutama jika konseli membutuhkan waktu lama untuk mengetik atau menyampaikan cerita mereka. Selain itu, kesulitan memahami informasi non-verbal juga

menjadi kendala dalam *cyber counseling*, karena ekspresi wajah, nada suara, atau gerak tubuh konseli tidak dapat diamati secara langsung. Padahal, informasi non-verbal tersebut sering kali memberikan gambaran yang lebih lengkap tentang kondisi emosional konseli.

Meski demikian, konselor tetap berupaya mengoptimalkan perannya dengan memanfaatkan strategi-strategi yang efektif serta mengatasi hambatan yang ada. Dengan pendekatan yang tepat, *cyber counseling* dapat menjadi sarana yang mendukung remaja korban *broken home* untuk bangkit dan menjalani hidup dengan lebih positif.

D. Keterbatasan Penelitian

Penulisan skripsi ini telah dilakukan dengan upaya maksimal sesuai dengan langkah-langkah yang telah ditetapkan dalam metodologi penelitian. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa hasil penelitian yang diperoleh dapat benar-benar maksimal dan objektif, serta memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman dan pengembangan topik yang diteliti.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sampel penelitian hanya mencakup konselor yang menggunakan aplikasi Halodoc, sehingga hasilnya mungkin tidak berlaku untuk konselor yang menggunakan aplikasi lain atau bekerja di setting berbeda. Kedua, pengumpulan data hanya dilakukan melalui wawancara dan dokumentasi, yang bisa mempengaruhi objektivitas hasil, karena konselor mungkin hanya menyampaikan hal-hal yang dianggap penting atau tidak sepenuhnya terbuka tentang pengalaman mereka. Selain itu, penelitian ini

hanya mencakup periode waktu yang terbatas, sehingga tidak bisa sepenuhnya menggambarkan efek jangka panjang dari *cyber counseling*. Penelitian ini juga tidak mempertimbangkan faktor-faktor eksternal yang mungkin mempengaruhi hasil konseling, seperti dukungan dari keluarga atau teman. Terakhir, keterbatasan platform Halodoc yang digunakan dalam penelitian ini membatasi pandangan mengenai bagaimana aplikasi lain dengan fitur berbeda mungkin dapat mempengaruhi hasil konseling.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya mengenai strategi yang digunakan oleh konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* di aplikasi Halodoc, penulis menyimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Konselor menggunakan berbagai strategi dalam *cyber counseling*, seperti:
 - a. *Reframing* untuk membantu remaja melihat masalah dari perspektif positif,
 - b. *Modelling* untuk memberikan contoh perilaku sehat,
 - c. Relaksasi untuk meredakan kecemasan, dan
 - d. Latihan asertif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi remaja dalam menghadapi tantangan mereka.
2. Konselor menghadapi beberapa hambatan dalam *cyber counseling*, seperti:
 - a. koneksi yang tidak stabil, yang mengganggu kelancaran komunikasi dan proses konseling.
 - b. Durasi sesi yang terbatas sering kali menyulitkan konselor untuk menggali masalah secara mendalam.
 - c. Kesulitan dalam memahami informasi nonverbal menjadi tantangan karena konselor tidak dapat melihat ekspresi wajah atau bahasa tubuh remaja, yang penting untuk menilai kondisi emosional mereka.

B. Implikasi Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan beberapa implikasi penting, baik untuk praktik konseling, pengembangan aplikasi konseling, maupun penelitian selanjutnya. Bagi konselor, temuan ini dapat menjadi acuan dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam menangani remaja korban broken home melalui cyber counseling, khususnya dalam memanfaatkan teknologi dan pendekatan yang sesuai dengan kondisi emosional konseli. Bagi pengembang aplikasi konseling seperti Halodoc, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan untuk meningkatkan fitur-fitur yang mendukung konseling, seperti kualitas video dan audio yang lebih baik serta pelatihan khusus bagi konselor dalam menangani masalah emosional remaja. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk penelitian lebih lanjut dalam mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan *cyber counseling* dan memperluas pemahaman mengenai efektivitasnya di berbagai konteks dan platform. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan praktik konseling digital yang lebih baik, terutama dalam konteks mendukung remaja yang menghadapi masalah keluarga.

C. Saran

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, penulis juga memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Orang Tua diharapkan lebih aktif mendukung proses konseling anak dengan menciptakan lingkungan yang terbuka dan nyaman, serta mendorong mereka mencari bantuan profesional jika diperlukan. Orang tua juga harus berperan sebagai pendukung utama dalam penyembuhan emosional anak.
2. Bagi Halodoc agar dapat memperluas aksesibilitas dan kenyamanan bagi pengguna dengan menambahkan fitur yang memungkinkan interaksi yang lebih personal, seperti sesi konseling dengan durasi lebih fleksibel dan adanya sesi lanjutan.
3. Bagi Konselor agar meningkatkan pemahaman mengenai dinamika psikologis yang mungkin berbeda antara konseling tatap muka dan online, serta terus mengikuti perkembangan teknologi untuk memaksimalkan kualitas layanan yang diberikan.
4. Bagi Penelitian Selanjutnya agar dapat memperluas studi mengenai efektivitas *cyber counseling* dengan melibatkan sampel yang lebih besar dan beragam, serta membandingkan hasil *cyber counseling* dengan konseling tatap muka.

DAFTAR PUSTAKA

- A, Irawan., (2019), *Teknologi Kesehatan Digital Di Indonesia: Tantangan Dan Peluang*, Jakarta: Gramedia.
- Ahmadi, Abu., (2009), *Psikologi Sosial*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Amahoru, A, & Sampe, P, D., (2023), “Gambaran Permasalahan Psikologis Pada Remaja Akhir Yang Mengalami Broken Home,” *Jurnal Kajian Keislaman*, Vol. 13, No. 1.
- Anggreani, Maulina., (2022), “Persepsi Konseli Terhadap Layanan Konseling Online Di Platform Berbagicerita.Id,” *Skripsi*, Pekalongan: UIN K.H. Abdurrahman Wahid.
- Anggraeini, Widuri Nur., Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 19 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB).
- Aritonang, N., (2019), “Gambaran Perilaku Percobaan Bunuh Diri Pada Remaja Putri Yang Broken Home,” *Jurnal Stindo Profesional*, Vol. 5, No. 2.
- Azizah, N., A. Budiyono, & A., Budh., (2022), *E-Counseling Di Lembaga Pendidikan*, Jawa Tengah: Cv. Rizquna.
- Bastomi, Hasan., (2019), “Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online,” *Konseling Edukasi “Journal of Guidance and Counseling,”* Vol. 3, No. 1.
- Corey, Gerald., (2013), *Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy*, Bandung: PT.Refika Aditama.
- Departemen Agama RI., (2019), *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, Juz 30, Bandung: Lajnah Pentashihan Mushaf.
- Desmita., (2017), *Psikologi Perkembangan*, Cet. ke 1, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Effendy, O, U., (2017), *Ilmu Komunikasi, Teori Dan Praktek Komunikasi Dalam Sebuah Organisasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Harlock, Elizabeth B., (2015), *Psikologi Perkembangan Suatu Pendekatan Sepanjang Rentan Kehidupan*, Jakarta: Erlangga.
- Hernowo, Teddy Bagus., Konselor, *Wawancara Awal*, Google Meet: 02 Desember 2024, Pukul 10:00 WIB.

Hernowo, Teddy Bagus., Konselor, *Wawancara*, Google Meet: 20 Januari 2025, Pukul 10:00 WIB.

Hidayat, Arifin., (2021), "Pola Pelaksanaan Cyber Konseling Sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling," *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 3, No. 2.

Hidayat, Dede., (2015), *Psikologi Kepribadian Dalam Konseling*, Bandung: PT Refika Aditama.

Hikmawati, Fenti., (2016), *Bimbingan Konseling*, Edisi, Cet. ke 5, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

<https://www.halodoc.com/media>, (diakses pada tanggal 19 Januari 2025 pukul 08:25 WIB).

https://www.halodoc.com/?gad_source=1&gclid=Cj0KCQjw7dm-BhCoARIsALFk4v9M38yakYI2lF7HSnPRGltEahaJOR6wPYsGMgl0DfJoLaZCw79YUgsaAqBrEALw_wcB, (diakses pada tanggal 19 Januari 2025 pukul 10:02 WIB).

Jahja, Yudric., (2015), *Psikologi Perkembangan*, Edisi 1, Cet. ke 5, Jakarta: Kencana.

Jannah, R., & Marjo., (2022), "Etika Profesi Konselor Dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual," *Jurnal Paedagogy*, Vol. 9, No. 1.

Kartono Kartini., (2000), *Hygiene Mental*, Bandung: Mandar Maju.

Kirana, D., (2019), "Cyber Counseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial," *Journal Al-Tazkiah*, Vol. 8, No. 1.

Larasati, N., (2020), "Pengertian Remaja Menurut Para Ahli Dan WHO," Retrieved from <https://Www.Diadona.Id/Family/Pengertian-Remaja-Menurut-Para-Ahli-Dan-Who-200530I.Html>.

Lumongga., (2014), *Memahami Dasar-Dasar Konseling Dalam Teori Dan Praktik*, Jakarta: Kencana.

Lentera, *Profil PT Media Dokter Investama*, https://www.lenterabisnis.com/profil-pt-media-dokter-investama#google_vignette, (diakses pada tanggal 21 Januari 2025 Pukul 12:20).

Mansyur, A., Aip B., Rochimah I., & Dini NF., (2020), "Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda," *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, Vol. 29, No. 2.

- McLeod, J. (2015), *Pengantar Konseling Teori Dan Studi Kasus*, Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Moleong, Lexy J., (2016), *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.
- Muttaqin, Imron., & Bagus, S., (2019), "Analisis Faktor Penyebab Dan Dampak," *Jurnal Raheema: Jurnal Studi Gender dan Anak*, Vol. 6, No. 2.
- Nurhikma, L., & Aditya., (2023), "Pengaruh Forgiveness Terhadap Happiness Pada Remaja Dengan Keluarga Broken Home Di Kota Makassar," *Jurnal Psikologi Karakter*, Vol. 3, No. 2.
- Nursalim, Mochamad., (2014), *Strategi Dan Intervensi Konseling*, Jakarta: Akademia Permata.
- Oktavirahmi, Nila., (2021), "Gambaran Konsep Diri Pada Remaja Dari Keluarga Broken Home," Pekanbaru: UIR
- Octavia. S., (2020), *Motivasi Belajar Dalam Perkembangan Remaja*, Sleman: Deepublish.
- Pane, Riem Malini., (2016), "Kompetensi Kepribadian Konselor dalam Pelaksanaan Bimbingan dan Konseling Islam," *Jurnal Hikmah*. Vol. 10, Vol. 2.
- Papalia, R. D. E., Olds, and R. D., Feldman., (2009), *Human Development, Eleventh Edition*, New York: McGraw-Hill Education.
- Pasmawati, Hermi., (2019), "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global," *Jurnal Ilmiah Syiar*, Vol. 16, No. 2
- Petrus, Jerizal, and Hanung Sudibyo., (2017), "Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling," *Journal Konselor*, Vol.6, No. 1.
- Poerwadarminta, W.J.S., (2014), "Kamus Umum Bahasa Indonesia," *Edisi Ketiga*, Jakarta: Balai Pustaka
- Prasetyo E., (2019), *Efektifitas Konseling Daring Pada Klien Trauma Emosional: Tantangan Dan Peluang*, Bandung: Refika Aditama.
- Ramadhani, Putri Erika, and Hetty Krisnani., (2019), "Analisis Dampak Perceraian Orang Tua Terhadap Anak Remaja," *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, Vol. 2, No. 1.
- Sabila, Fatiha., Putri., Nabila., & Nurul., (2024), "Peran Dukungan Sosial

Terhadap Trauma Broken Home Pada Anak.” *Jurnal Pendidikan Tambusai*, Vol. 8, No. 2.

Sania, Nurjannah., (2018), “Kesehatan Mental Anak Keluarga Broken Home (Studi Kasus Siswa X Di Sekolah Sma Negeri 1 Tanjung Tiram),” *Skripsi* (Medan: UINSU)

Sepang, Angel Mikha Clara., Konselor, *Wawancara* (Google Meet, 18 Januari 2025, Pukul 09:00 WIB).

Sofyan s, Willis., (2015), “Konseling Keluarga, Family Counselling,” Bandung: Alfabeta.

Statistik, Badan Pusat., (2023), “Jumlah Perceraian Menurut Provinsi Dan Faktor,”<https://www.bps.go.id/id/statisticstable/3/yvdoU1IwVmlTM2h4yzfov1pswkvirxhqlzwrfvumdkjmw==/jumlah-perceraian-menurutprovinsi-dan-faktor.html?year=2023>.

Sugiyono., (2017), *Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.

Sukamto., & Suryadi S., (2022), “Cyber Counseling: Media & Solusi Layanan Konseling Di Tengah Pandemi Covid-19,” *Hisbah: Jurnal Bimbingan Konseling dan Dakwah Islam*, Vol. 19, No. 1.

Suryono, Agus., (2020), *teori dan Strategi*, Jakarta: Bumi Aksara.

Trianto., (2007), *Model Pembelajaran Terpadu Dalam Teori Dan Praktek*, Jakarta, Prestasi Pustaka.

Ursula, Putu abda., (2021), “Menenal Layanan Konseling,” *Jurnal Pendidikan*, Vol. 8, No. 3.

WHO., (2024), “Mental Health of Adolescents,” Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/adolescent-mental-health>.

Yusuf, Syamsu, (2019), *Psikologi Perkembangan Anak Dan Remaja*, Cet. ke 19. Bandung: PT.Remaja Rosdakarya.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara tentang strategi konselor

1. Bisa ceritakan sedikit tentang latar belakang pendidikan dan pengalaman Anda di Halodoc?
2. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi faktor penyebab remaja tersebut mengalami *broken home*?
3. Dalam pengalaman bapak/ibu, masalah apa yang paling sering dialami oleh remaja korban *broken home*?
4. Apasaja strategi bapak/ibu gunakan dalam menangani masalah tersebut?
5. Bagaimana bapak/ibu menerapkan strategi tersebut dalam membantu remaja korban broken home?

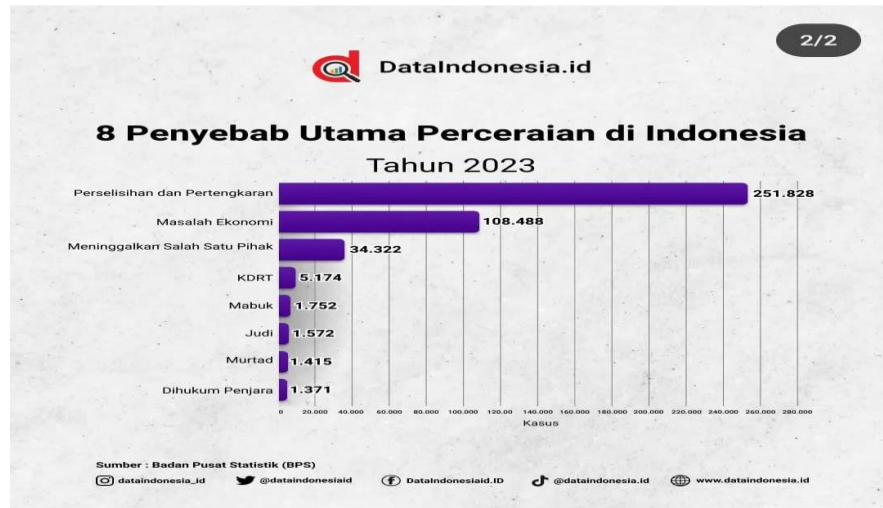
B. Wawancara tentang faktor penghambat dalam melaksanakan *cyber counseling*

1. Menurut bapak/ibu apa sebenarnya yang remaja *broken home* butuhkan?
2. Apa faktor yang menjadi penghambat bapak/ibu hadapi dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling*?
3. Menurut bapak/ibu apakah sulit memahami ekspresi emosi konseli dalam proses *cyber counseling*?

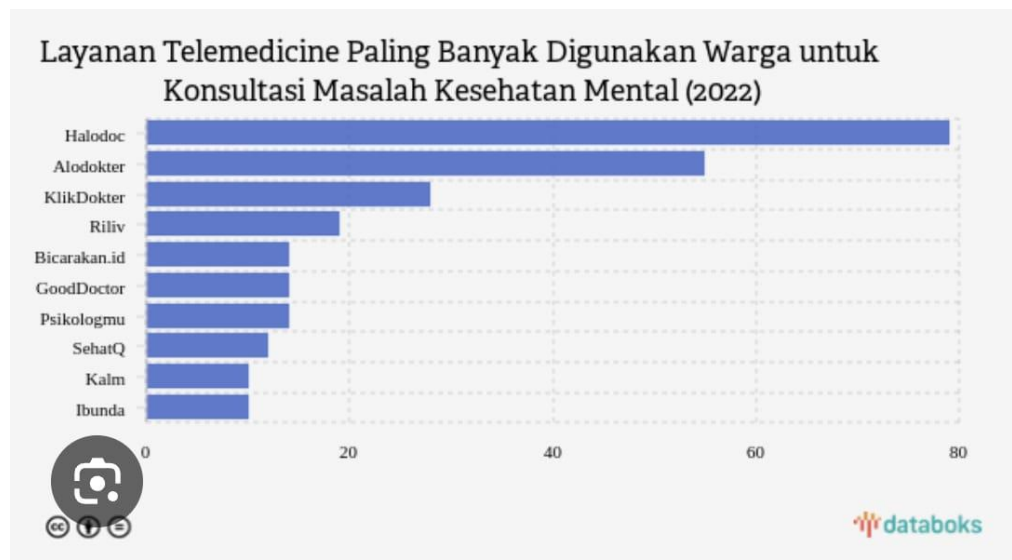
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DOKUMENTASI

1. Dokumentasi penyebab utama perceraian di Indonesia



2. Dokumentasi platform paling banyak digunakan warga untuk konsultasi masalah kesehatan mental



3. Cv Widuri Nur Anggraieni

Widuri Nur Anggraieni
S.Psi., M.Psi., Psikolog
Psikolog Klinis, Anak, Remaja, Dewasa & Keluarga

NO STR : 1524821213445723 // NO SIPPK: 449.2/02/SIP-Psi.K-Faskes/X/2021
No SIPK: 20141010-2023-01-1609 // No. SSP: 20141010-2014-0620

PENDIDIKAN:

- S1 Psikologi (2004, Universitas Islam Indonesia)
- S2 Magister Profesi Psikologi (2009, Universitas Islam Indonesia)

ALAMAT:
Cluster Griya Sukaseuri D30, Sarimulya, Kec. Kota Baru, Karawang, Jawa Barat // 0812-8033-3085
widurianggraieni@gmail.com

PUBLIKASI:

- “Mencari Kepingan Puzzle Kehidupan” yang merupakan hasil kolaborasi dengan teman-teman sejawat psikolog.

KEAHLIAN:

- Assessment Psikologis & Assessment Centre
- Layanan Psikologis untuk: Keluarga, Anak & Remaja, Autisme, Kecemasan, Fobia, Depresi, Trauma, Pra-Nikah, Forensik, dll.
- Terapi Psikologis: Cognitive Behaviour Therapy, Terapi Autisme, Dhikr Therapy, Logotherapy, Terapi Singkat, Hipnoterapi, Terapi Keluarga, Terapi Catur, Biodanza, Terapi Seni, dll.

PENGALAMAN LAINNYA:
Sebagai Pembicara Utama di:

- “Merdeka dan Berdamai dengan Overthinking” di IG Talenta
- “Stop Bullying” di SD Amsar, Karawang
- “Mengatasi Tantrum dan Regulasi Emosi Ibu” di IG dengan Manaksas
- “Stop Bullying” di SDUT Bhumi Kartini, Jepara
- “Kecemasan Menghadapi Covid” di LIPI, Online
- “Jangan Cemas dengan Covid” di Radio Kartini Jepara
- “Menghadapi Covid” Kolaborasi dengan Relawan Jepara, Online
- “Menenal Tantrum” di BPTJ, Jepara Online
- “Menenal Sensori pada Anak” di BPTJ, Jepara Online
- “Burnout pada Karyawan” di Tencent Company dengan Ikigai, Online
- “Mempersiapkan Anak Masuk TK” di Ikigai, Online Sebagai narasumber di MNCTV “seorang ibu membunuh anaknya karena masalah toilet training”

Kontribusi Sosial dalam Layanan Psikolog Klinis untuk Bangsa:

- Layanan 1000 psikolog klinis untuk 1000 klien

PENGALAMAN KERJA:

- Feb 2023–Sekarang: Psikolog Klinis Berlisensi @Halodoc
- Sep 2021–Agu 2022: Psikolog Klinis Berlisensi @Ikigai Consulting
- Juli 2020–Sekarang: Co-Founder, Direktur & Psikolog Utama @Biro Psikologi Terapan Jepara
- 2016–Sekarang: Psikolog Asosiasi
 - Dengan PPM Consulting untuk proyek rekrutmen & asesmen
 - Klien: Bank Indonesia, Sucofindo
 - Dengan Bina Karir Consulting untuk Asesmen Eksekutif
 - Klien: Bank BCA
 - Dengan Sintesa Consulting untuk proyek rekrutmen
 - Dengan Unik Edu untuk asesmen siswa di SD Al-Ikhlas, Cipete, dan TK AN NAHL, Jakarta Barat
- 2008–2009: Asisten Laboratorium di Universitas Islam Indonesia



PELATIHAN & SERTIFIKASI:

- Enlighthten Parenting (2023)
- Webinar Internasional Kesehatan Mental, Produktivitas, dan Kualitas Hidup Selama dan Setelah Pandemi COVID-19 (2022)
- Dialectical Behavior Therapy (DBT) dalam Layanan Telekonseling (2022)
- Workshop tentang Menghitung Biaya Unit dalam Menetapkan Tarif Layanan Psikologis di Fasilitas Kesehatan (2022)
- Webinar Psikologi "Pelatihan Alat Deteksi Disleksia Indonesia Batch 4" (2022)
- Intervensi Pengampunan untuk Mengatasi Ketergantungan Emosional pada Anak dengan Gangguan Bahasa (2022)
- Webinar Psikologi "Model Diagnostik dan Intervensi pada Anak Disleksia" (2021)
- Webinar Manajemen Psikologi Medis (2021)
- Gambaran Burnout dalam Berbagai Pengaturan Psikologis (2021)
- 15 Pola Kepribadian dalam Teori Theodore Millon & MCMI IV, DASS, BAI, BDI-II (2021)
- Pelatihan Praktik Psikolog Klinis untuk Tujuan Hukum: Pemeriksaan Tersangka & Korban Kekerasan Seksual (2021)
- Teknik Photovoice dalam Penanganan Masalah Psikologis (2021)
- Penjelasan P2KB dari KTKI dan Gangguan Perkembangan Saraf (2020)
- Asesmen, Diagnosis, dan Pengobatan Gangguan Kepribadian (2011)
- Sertifikasi Hipnoterapis (CHT), (2011)
- Sertifikasi Hipnosis (CH), (2011)
- Pelatihan Logotherapy (2010)
- Mengelola Organisasi Layanan Psikologis (2010)
- Terapi Catur – Terapi Keluarga (2010)
- Pengayaan Psikodiagnostik: PAPIKOSTIC (2008)
- Pengayaan Psikodiagnostik: Tes Grafis BAUM (2008)
- Pengayaan Psikodiagnostik: WPPI (2008)
- Pengayaan Psikodiagnostik: Tes Pauli (2008)
- Kursus Pendek Autisme "Tingkat Lanjut" (2008)
- Pengayaan Psikodiagnostik: Tes Wartegg (2008)
- Membangun Kompetensi Asesor di Tempat Kerja (2008)
- Kursus Pendek Autisme "Tingkat Dasar" (2007)

SEMINAR INTERNASIONAL:

- "Intervensi Psikologis Pasca-Bencana – Konseling Kesabaran dan Doa Khusus" (2010)
- "Intervensi Psikologis Pasca-Bencana – Biodanza" (2010)
- "Intervensi Psikologis Pasca-Bencana – Yoga" (2010)
- "Intervensi Psikologis Pasca-Bencana – Terapi Seni" (2010)
- "Intervensi Psikologis Pasca-Bencana – Konseling Pasca Bencana" (2010)

WORKSHOP:

- Workshop Web tentang Praktik Psikolog Klinis untuk Tujuan Hukum: Pemeriksaan Tersangka & Keluarga Korban Kekerasan Seksual (2021)
- Grafologi (2011)
- Psikotraumatologi "Lanjutan" (2010)
- Psikotraumatologi (2010)
- Temukan Bakat Anda, Pilih Karier Anda (2007)

SEMINAR:

- Seminar Nasional tentang Disleksia (2010)
- Deteksi dan Bantuan untuk Siswa dengan Kesulitan Belajar (2010)
- Konseling untuk HIV/AIDS (2010)
- Psikologi Medis (2009)
- Anak Autis (2007)
- Autisme "Anak Autis Menuju Masa Depan" (2007)

4. Cv Konselor Angel Mikha Sepang



ANGEL MIKHA CLARA SEPANG. S. PSI. M. PSI. PSIKOLOG
(Psikolog, Konselor, Asesor dalam bidang Konseling, Trainer, Speaker)

Lahir di Manado, 3 Agustus 1990

Studi:
S1 – Fakultas Psikologi UKSW Salatiga
S2 – Magister Profesi Psikologi Klinis Anak UNIKA
Soegijapranata Semarang

Passion dalam dunia anak, remaja, dan mahasiswa.

Bidang minat: Kesehatan Mental, Pendidikan,
Pendampingan, dan Pengembangan diri baik secara formal
dan informal



 @dangelmesepang
 @dangelmes90

5. Cv Konselor Teddy Bagus Hernowo



**Teddy Bagus Hernowo, M. Psi., Psikolog**

Latar Belakang Pendidikan :
Lulusan S2 Magister Profesi Psikologi Klinis
Universitas Gunadarma tahun 2020

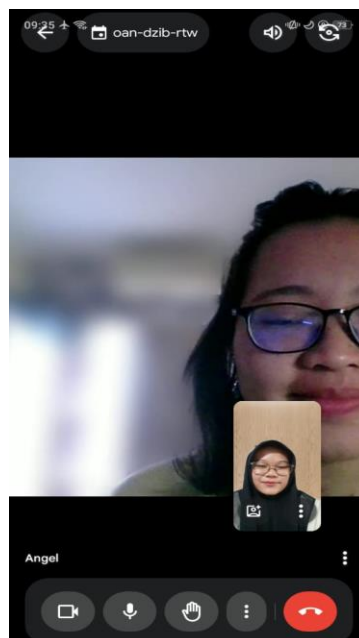
Pekerjaan :

- Psikolog klinis di BPP Consultant (2021-Saat ini).
- Koordinator layanan eksternal (Psikotes) dan koordinator IT-GA BPP Consultant (2022-Saat ini).
- Psikolog klinis di aplikasi Halodoc (2021-Saat ini).
- Pernah bekerja sebagai *associate tester* BPP Consultant (2016-2021).
- Pernah bekerja sebagai *shadow teacher* di Sekolah Inklusi Lentera Insan (2012-2013).
- Pernah bekerja sebagai Staff HRD, *document control* dan sekretaris di PT Federal Mahardika Citramandiri (2011-2012).
- Saat ini aktif dalam memberikan psikotes, psikoedukasi, konsultasi dan terapi baik secara *online* maupun *offline*.

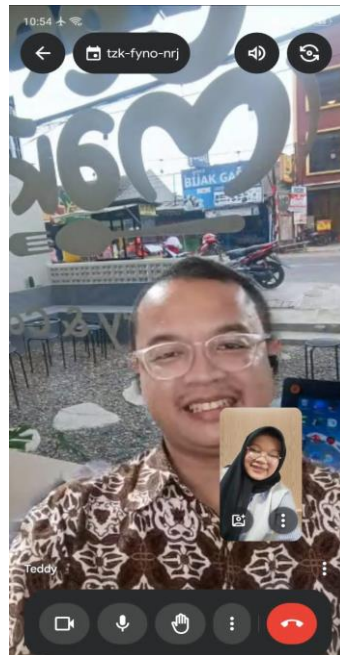
6. Dokumentasi wawancara dengan konselor Widuri Nur Anggraieni



7. Dokumentasi wawancara dengan konselor Angel Mikha Clara Sepang



8. Dokumentasi wawancara dengan konselor Teddy Bagus Hernowo



9. Deskripsi Wawancara Dengan Konselor

- a. Tujuan Wawancara : Mengetahui strategi konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling* dan faktor penghambat konselor dalam menangani remaja korban *broken home* melalui *cyber counseling*.

1) Subjek : Teddy Bagus Hernowo

Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Senin, 20 Januari 2025

Pukul : 10:00

Tempat : Google Meet

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh, Selamat pagi, Kak Teddy. Sebelumnya perkenalkan, saya Rida Arkita, mahasiswa jurusan Bimbingan Konseling semester 7 di Padang Sidmpuan. Mungkin bisa perkenalan dulu, Kak?	Waalaikumsalam. Saya Teddy Bagus Hernowo, biasa dipanggil Tedy. Saya lulusan Magister Profesi Psikologi Komunitas dari Universitas Gunadarma. Saya lulus tahun 2020 dengan peminatan psikologi klinis, khususnya remaja dan dewasa. Saya memulai karier di bidang psikologi sebagai associate tester, kemudian menjadi asisten psikolog, hingga akhirnya pada tahun 2020 saya menjadi psikolog klinis. Saya mulai bergabung dengan Halodoc sejak tahun 2020 dan hingga sekarang sudah sekitar 4 tahun.
2	Dalam 4 tahun ini, kasus apa saja yang sering Kak Teddy tangani, terutama yang berkaitan dengan broken home?	Kasus broken home cukup banyak. Yang paling sering datang adalah klien dewasa awal (usia 20-an), sedangkan klien remaja (17–19 tahun) lebih jarang. Pernah juga menangani klien usia SMP (13–14 tahun) yang berasal dari keluarga broken home. Selain itu, ada juga klien dengan masalah luka batin, depresi, kecemasan, stres, trauma, hingga adiksi. Untuk kasus adiksi, konseling di Halodoc bukan untuk terapi penyembuhan, tetapi lebih untuk mendengarkan keluhan mereka dan memberikan saran praktis sebagai pertolongan pertama.
3	Biasanya Apa permasalahan yang sering dialami remaja korban broken home kak?	Jadi kalau broken home itu kan berarti ada fungsi dari keluarga yang kurang. Jadi dari figur orang tua yang kurang mengisi dalam kehidupan anak remaja. Figur ayah atau ibu kurang

		berperan atau kedua-duanya, kebanyakan seperti itu. Jadi mereka merasa tidak dihargai, merasa diabaikan, merasa tersakiti gitu ya. Mungkin ada yang kasusnya broken home itu keluarga. Jadi kalau broken homekan nggak mesti keluarganya bercerai, Mbak Rida ya.
4	Apa langkah awal yang kakak lakukan dalam memulai konseling?	Awalnya itu kan prosesnya ada membina rapor dulu ya mbak. Hubungan baik ke klien gitu-gitu. Agar klien itu bisa trust. Trust, percaya. Kalau udah percaya dia jadi terbuka ke kita mbak Rida.
5	Gimana sih cara kakak melihat kondisi psikologisnya?	Biasanya gini mbak saya kalau di Halodoc itu kan memang kita nggak bisa secara langsung melakukan konseling ya. Jadi kita benar-benar lewat chat atau kalau misalnya juga lewat call gitu ya, lewat suara. Sebenarnya ada sebuah video call, tapi saya nggak mau memakai itu gitu, karena presisi dan saya jamnya malam gitu ya, jadi agak nggak tepat gitu lewat video call. Biasanya lewat chat itu saya mengetahuinya.
6	Bagaimana strategi Kakak dalam menangani remaja broken home melalui Halodoc melihat dari berbagai permasalahan yang mereka alami?	Ada beberapa strategi yang saya gunakan. seperti relaksasi dengan breathing exercises dan butterfly hug untuk membantu mereka menenangkan diri, saya juga membagikan materi singkat dalam bentuk slide agar klien lebih mudah memahami kondisi mereka, dan Saya coba membantu mereka melihat situasi dari perspektif yang lebih positif atau reframing. Terkadang saya

		juga meminta mereka menonton kisah orang sukses yang pernah gagal, terpuruk, atau memiliki pengalaman yang sama, agar mereka mendapatkan motivasi dan inspirasi lebih ke strategi modelling sih.
7	Kalau untuk strategi reframing bagaimana kakak menerapkannya?	Biasanyakan remaja yang menjadi korban broken home itu selalu melihat perceraian tersebut negatif atau mereka merasa bahwa mereka adalah penyebab itu, nah saya bilang bahwa ada hal-hal yang bisa kita kontrol dan ada yang tidak bisa kita kontrol. Ini juga seperti yang pernah saya dengar dalam ajaran Stoikisme. Misalnya, kita tidak bisa mengontrol rasa sedih atau terluka, atau sikap orang lain yang melukai kita, termasuk sikap orang tua kita. Itu sulit, karena mereka sudah menjadi pribadi mereka. Tapi, apa yang bisa kita kontrol? Kita bisa mengontrol bagaimana kita bahagia, bagaimana cara kita mengelola stres dan kecemasan, serta bagaimana kita bangkit. Itu yang bisa kita kontrol, dan itu yang sebaiknya kita fokuskan. Ini bukan hanya motivasi, tapi juga saran praktis untuk menjalani hidup
8	Sebelumnya kakak menggunakan strategi relaksasi juga nih, apakah menurut kakak relaksasi ini memantu remaja karena melihat pelaksanaan konseling yang tidak tatap muka ini?	Alhamdulillah, sangat membantu untuk klien-klien. Mereka bisa mempraktekkan langsung teknik-teknik yang sederhana, seperti mengatur napas atau melakukan breathing untuk menenangkan diri. Selain itu, ada juga butterfly hug, yaitu tepukan

		lembut di bahu, yang bisa merangsang hormon kebahagiaan. Relaksasi ini memang sangat efektif untuk menenangkan emosi mereka dan membantu mengatur perasaan.
9	Menurut Kak Teddy sendiri itu apa sih Kak yang dibutuhkan sebenarnya yang dibutuhkan oleh anak broken home itu?	Yang dibutuhkan adalah pemenuhan kebutuhan psikologis. Jadi kebutuhan psikologis itu kan ada banyaknya. Ada kebutuhan untuk menghargai, kebutuhan untuk didengarkan, kebutuhan untuk diperhatikan, kebutuhan untuk validasi ketika mereka sedang cerita. Tapi secara tulus gitu ya, karena ada juga yang baik tapi tidak tulus. Mereka putus-putus, benar-benar kebutuhan psikologisnya bisa terpenuhi. Syukur-syukur punya pasangan ya, kalau memang ada pasangan yang memang baik, dari masa remajanya sudah baik, mendukung mereka gitu. Tapi kalau enggak, dari om tante atau dari keluarga terdekat di luar orang tua gitu ya.
10	Bagaimana kakak mengakhiri proses konseling online biasanya?	Untuk penutupnya saya akan menanyakan lagi, memastikan lagi kira-kira ada yang ditanyakan atau ada yang ingin diceritakan lagi enggak mas, mbak, mbak, munggo silakan. Biasanya kalau waktunya masih ada tersisa sekitar 5 menit, 10 menit gitu kan ya mungkin masih ada yang ditanyakan. Tapi kalau nggak ada yang mau diceritakan, mereka nanti akan merespon, oh nggak ada, terima kasih untuk ingin mendengarkan saya. Saya tutup dengan terima

		kasih. Saya sangat menghargai yang penutup ini pentingnya. Saya sangat menghargai apa namanya, effort yang Mas Mbak atau Kakak lakukan dengan sudah mau sharing melalui Halodoc karena tidak semua klien memilih inisiatif yang sama dalam kondisi tertekan. Ini kata-kata penutup biar mereka tidak merasa trauma. Jadi nanti suatu saat mereka mau ke psikolog lagi, atau mau ke psikiater, atau mau ke sokonselor, mereka punya pengalaman yang baik, yang positif.
11	Apa faktor yang menjadi penghambat bapak dalam menangani remaja korban broken home melalui cyber counseling pada aplikasi halodoc ini?	Kalau di Halodoc itu biasanya saya berkomunikasi melalui teks. Terkadang sulit memang untuk memahami emosi dan ekspresi klien dari tulisan saja. Namun, ada klien-klien yang sudah mampu mengekspresikan emosinya melalui kata-kata. Misalnya, dari cara mereka menulis, kita bisa menangkap perasaan mereka, seperti sedih atau marah. Ada juga yang langsung menyatakan emosi mereka dalam tulisan, seperti mengatakan, 'saya merasa sedih' atau 'saya kecewa.' Dari situ, kita mencoba untuk lebih memahami perasaan mereka meskipun tidak bertatap muka langsung. Hambatan lainnya paling di masalah jaringan atau apa gitu mungkin dari hp saya juga kali.
12	Halodoc itu biasanya kakak melalui teks gitu kan jadi sulit gak sih kak menurut kakak ketika untuk memahami emosi ekspresi klien tersebut?	Ada klien-klien yang memang kalau ekspresi emosi bisa terlihat dari kata-kata ya, dari kata-kata itu. Atau itu saya merasa ini sedih atau apa gitu.

		Ada yang udah mengekspresikannya melalui tulisan. Banyak yang kita nggak tahu nih, apa yang dia rasakan ketika sedang konsul kepada kita, kita nggak tahu gimana tanggapan mereka. Nah itu memang kesulitannya betul, ada kesulitan di situ kita nggak bisa.
13	Menurut kakak apa sih keunggulan dari konseling online melalui aplikasi halodoc ini dibandingkan mungkin tatap muka gitu kak	konseling online dengan Halodoc itu bisa memprovide atau bisa melayani klien-klien yang lokasi rumahnya itu jauh. Misalkan saya pernah dapat di Papua, di mana akses di sana itu terbatas. Beliau itu bila sangat bersyukur bisa melayani Halodoc, saya bilang, itu bisa mencapai bahkan banyak yang dari luar juga, Mbak Rida, dari Amerika, orang Indonesia yang di sana, terus konsul melalui Halodoc. Atau orang bule, orang bule yang ke Bali, yang tiba-tiba dia cemas. Jadi, sangat membantu sih dengan memberikan tempat chat yang tidak terbatas ruang dan waktu di Halodoc. Dan biayanya juga lebih murah. Biayanya itu kan bervariasi sih, tapi lebih terjangkau yang saya tahu ya dibanding kalau langsung ke biro psikologi.
14	Biasanya kalau konseling ke kakak itu cuma satu sesi atau mungkin sesi berikutnya dia datang lagi begitu?	Memang kebanyakan sih rata-rata satu sesi ya. Mungkin karena sudah merasa didengarkan, mendapatkan masukan-masukan, merasa dihargai. Tapi ada juga memang yang sampai datang ke Biro. Jadi ke Biro Psikologi, tempat saya kerja. Jadi memang kebetulan

		rumahnya dekat.
15	Biasanya di sesi konseling itu kak gimana sih kak feedback klien setelah kakak memberikan konseling?	Feedback-nya alhamdulillah positif. Jadi mereka merasa, tidak marah, merasa dihargai, merasa didengarkan.
16	Nah, karena cuma satu sesi itu kan kak, kalau kakak gimana cara mengukur perkembangan klien itu? Karena dia cuma satu sesi gitu.	Biasanya saya kalau kasusnya yang berat-berat itu ya ini biasanya coba mengajak klien untuk konsultasi lagi gitu jadi ya kalau bisa di rutinnya jadi kalau di halodoc itu ada dokter notes jadi kayak ada catatan dokter disini yang isinya saran-saran jadi ada diagnosa eh ada keluhan diagnosa saran-saran disini kayak gitu nah di saran-saran itu biasanya aku masukkan juga ya mbak 7 hari lagi, ini lagi ya, perlu penghasil lagi atau konsumsi lagi, seperti itu. Biasanya gitu sih. Jadi saya bisa nanti melihat perkembangannya pelayan itu. Tapi kalau kasusnya yang nggak terlalu berat sih, nggak sih cukup. Biasanya nanti pelayan itu seringnya balik lagi, mbak. Karena udah keras gitu.
17	Mungkin sebelum kita tutup bisa untuk pose untuk screenshot dokumentasi Kak	iya benar boleh saya minta ya
18	Terima kasih ya kak atas waktunya Mungkin saya mengganggu Terima kasih sudah mau meluangkan waktunya	sama-sama ya mbak Rida ya kak mungkin bisa lanjut DM nanti kak ya mbak Rida ya makasih ketemu lagi ya mbak Rida
19	Iya, Kak. Makasih. Sehat juga untuk kakaknya. Saya tutup ya, Kak. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	Waalaikumussalam

2) Subjek : Angel Mikha Clara Sepang

Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Sabtu, 18 Januari 2025

Pukul : 09:00

Tempat : Google Meet

NO	Pertanyaan	Jawaban
1	Selamat pagi kak Angel, maaf ya mbak Angel Udah mengganggu waktu paginya	Oh it's okay It's okay Tidak apa-apa Mumpung hari ini aku libur juga
2	Sebelum dimulai mungkin kak Angel ingin bertanya atau yang lain?	Sorry, gimana suara kamu putus-putus, Rida?
3	Apakah sudah boleh dimulai, kak?	Oke, silakan. bisa, bisa.
4	Selamat pagi kak Angel. Masuk pertanyaan pertama ya Mbak. Bisa kak ceritakan bagaimana sih latar Mbak sebagai konselor di aplikasi Halodoc?	Kalau latar belakang pendidikan pastinya dari profesi psikologi ya aku ngambil spesialisasi klinis anak dan remaja di Unika Studio Pranata Semarang kemudian gabung dengan Halodoc itu kalau tidak salah 2022 mungkin kayaknya 2022 kalau tidak salah di 2022 atau 2021, jadi pas zaman Covid. Jadi udah hampir 3 tahunan.
5	Selama menjadi konselor apakah kak angel pernah menangani kasus remaja yang menjadi korban broken home?	Beberapa kasus memang ada dengan latar belakang karena broken home, kekerasan di dalam keluarganya sehingga orangtuanya berpisah broken home disini maksudnya dengan berpisahnya orangtua ya Rida.
6	Menurut kakak apa sih yang menjadi faktor penyebab remaja tersebut mengalami broken home	Pertama, terjadi karena orang tuanya berpisah secara hukum, yaitu bercerai. Kemudian yang kedua, ada juga kasus di mana orang tua tidak bercerai, tetapi di dalam keluarga mereka sering terjadi konflik, seperti orang tua yang selalu bertengkar, dan akhirnya memutuskan untuk berpisah, meskipun tidak secara hukum. Bisa berupa pisah ranjang

		atau hanya tinggal di rumah yang berbeda untuk sementara waktu.
7	Kalau dari pengalaman kakak sendiri nih, kalau kakak lihat, masalah apa sih yang sering dialami mereka yang anak broken home itu?	Nah, yang paling sering ditemui adalah masalah emosi. Kemudian yang kedua kalau di perempuan, mereka kadang punya pandangan misalkan aku gak mau menikah gitu kemudian yang ketiga kalau di laki-laki begitu ya bisa jadi mereka jadi abusive gitu ya maksudnya mudah melakukan kekerasan kemudian yang keempat itu dampaknya bisa perempuan bisa laki-laki itu mereka mencari kesenangan di luar maksudnya mencari penerimaan mencari orang-orang yang bisa terima mereka sehingga mereka bisa melakukan apa saja untuk diterima bahkan sampai hal-hal yang seharusnya tidak mereka lakukan misalkan melakukan hubungan seksual di luar nikah atau mengkonsumsi obat-obatan kayak drugs dan lain-lain karena itu untuk menyalurkan mungkin rasa kekecewaan mereka untuk menyalurkan rasa sedih mereka yang besar dan karena mereka mungkin tidak pernah mendapatkan kasih sayang karena orang tuanya selalu berantem dan yang paling sedih adalah kalau ada mungkin dari mereka yang merasa perceraian orang tua itu karena mereka. Karena anak, karena dia. Sehingga orang tuanya bercerai. Sehingga perasaan bersalah itu menghantui.
8	Apa langkah awal yang kakak lakukan saat menerima remaja korban broken home itu melalui aplikasi Halodoc tersebut?	Pastinya biasanya gini, sebagian besar orang yang pertama kali masuk konsultasi itu, mereka nggak langsung bilang, oh aku tuh korban broken home. Biasanya itu mereka akan mengeluhkan ciri-ciri misalkan aku sering cemas, aku sering gelisah, aku sering menangis setiap malam, aku jadi lebih sensitif, aku tidak mau

		ketemu dengan banyak orang, awalnya seperti itu nah kemudian biasanya aku akan tanya ya menurutmu apa sih yang membuat kamu tuh merasakan hal-hal itu nah baru tuh mereka cerita latar belakang mereka dan dia salah satunya mereka akan bila salah satunya yang mereka bisa bilang begitu aku tuh anak broken home orangtuaku sudah lama bercerai atau ada salah satu orang tua itu pergi entah kemana. Jadi mereka tidak mendapatkan kasih sayang yang mereka harapkan mereka tidak mendapatkan model model suatu keluarga yang ideal begitu ya
9	Bagaimana strategi yang kakak gunakan dalam menangani remaja korban broken home?	Saya menggunakan beberapa strategi, seperti latihan asertif, strategi reframing, dan teknik relaksasi. Setiap klien memiliki kebutuhan yang berbeda, jadi saya menyesuaikan strategi yang paling sesuai dengan mereka.
10	Bagaimana kak menerapkan strategi reframing dalam membantu remaja korban broken home?	Reframing ini bisa membantu mereka melihat situasi dari sudut pandang yang lebih luas. Banyak remaja yang merasa bahwa perceraian atau konflik orang tua adalah kesalahan mereka. Dalam konseling, saya sering bertanya, "Menurut kamu, apakah itu mungkin?" Dengan cara ini, mereka diingatkan bahwa meskipun mereka ingin orang tuanya bersatu kembali, ada banyak hal dalam hidup yang tidak bisa mereka kendalikan, termasuk keputusan orang tua. Perpisahan orang tua adalah pilihan mereka, bukan karena kesalahan atau keinginan anak-anak. Meskipun anak memiliki hak untuk berbicara, mereka tidak bisa memaksakan kehendak mereka terhadap keputusan orang tua.
11	Kalau strategi modelling dan	beberapa sesi, saya menggunakan

	latihan asertif biasanya kakak terapkan seperti apa?	teknik modelling ini. Biasanya, saya menceritakan kisah-kisah inspiratif dari individu yang pernah mengalami pengalaman serupa dan berhasil mengatasinya. Ini bisa memberikan mereka harapan dan motivasi bahwa mereka juga bisa melewati fase sulit dalam hidup mereka. Kalau latihan asertif biasanya ini digunakan untuk membantu remaja mengekspresikan perasaan, pikiran, atau kebutuhan mereka dengan cara yang sehat. saya biasanya meminta mereka melakukan journaling. Teknik ini sangat bermanfaat, terutama bagi mereka yang kesulitan berbicara atau belum menemukan orang yang tepat untuk menjadi tempat bercerita. Dengan journaling, mereka dapat menuangkan perasaan dan pikiran mereka secara bebas, terutama saat mulai merasa cemas atau mengalami overthinking.
12	Teknik relaksasi apa yang paling sering kakak sarankan kepada klien?	Salah satunya adalah relaksasi dengan butterfly hug, saya anggap sangat efektif karena dapat membantu menenangkan diri ketika rasa cemas muncul. Saya biasanya menyarankan mereka untuk mencoba teknik ini saat mereka merasa tidak nyaman, agar perlahan-lahan emosi mereka menjadi lebih stabil
13	Apa saja hambatan yang sering kak angel hadapi dalam memberikan konseling online melalui Halodoc?	Hambatannya lebih ke durasinya sih, kalau percakapannya lama, misalnya dia chat, saya balas, dan kadang-kadang bisa beberapa menit tidak ada balasan. Nah, itu kan menghabiskan waktu, karena waktu yang tersedia cuma 45 menit. Sebenarnya hambatan lainnya tidak terlalu signifikan, tapi yang jadi masalah adalah waktu yang sangat singkat. Apalagi lewat chat, karena chat saja sudah membutuhkan

		waktu, bisa satu menit sendiri. Terlebih lagi jika dia menulis panjang. Kadang-kadang mereka sudah menulis panjang di notes, jadi itu memakan waktu untuk membacanya. Membalasnya juga memerlukan waktu, karena saya harus mengerti konteksnya terlebih dahulu, jadi tidak bisa sembarangan membalas. Karena keterbatasan waktu itulah, sering kali percakapan tidak selesai. Meskipun begitu, waktu sudah habis, dan sistem otomatis mengakhiri percakapan setelah 45 menit. Itu yang menjadi hambatan, karena waktu yang singkat dan melalui chat, komunikasi menjadi lebih sulit
14	Menurut Kakak sendiri nih, apa sih yang remaja korban broken home itu butuhkan?	Yang mereka butuhkan pasti ada orang yang bisa mendengarkan mereka. Mendengarkan, kemudian mengerti juga kondisi mereka. Karena kadang-kadang mungkin banyak mereka tidak mendapatkan tempat yang aman. Untuk mereka bercerita, untuk mereka berbagi, mereka sering mendapatkan tanggapan-tanggapan orang yang ah kamu mah baru juga kayak gitu, udah down, udah gak bisa ngontrol emosi, ah mental tempe lu gitu kan kadang-kadang itu. Jadi di satu sisi mereka jadi gak mau terbuka gitu ke orang lain. Jadi yang paling penting adalah mereka mendapatkan tempat yang aman. Komunitas yang mendukung mereka, komunitas yang positif.
15	Kalau untuk memahami ekspresi nonverbalnya itu menurut kakak sulit atau tidak kak?	Oh, sangat sulit. Kan kita nggak lihat orangnya. Jadi kita nggak bisa. Kecuali kadang dia ngomong. Ada beberapa orang ketika lagi konsultasi, mereka bilang, ini aku nangis, Kak. Aku kayaknya kayak air mataku keluar terus. Tapi kalau untuk respon non-verbal, pasti nggak

		bisa kita lihat. Sama sekali nggak bisa kita lihat.
16	Apakah kakak merasa konseling online itu punya keterbatasan gak dalam membantu kasus broken home tersebut kak?	Iya, sangat terbatas gitu. Makanya kenapa saya bilang konseling online itu hanya kayak pertolongan pertama aja. Sebetulnya sih sebagian besar yang saya terima itu karena mereka tuh gak ada teman cerita. Apalagi anak-anak zaman sekarang mungkin lebih senang dengan chat ya. Jadi ya oke, saya cuma mendengarkan ceritanya mereka. Tapi kalau untuk memberikan yang lebih efektif, saya selalu sering mengatakan ke mereka carilah konselor atau psikolog secara on-site karena itu lebih efektif gak ada yang bisa menggantikan keefektifan kalau kita ketemu langsung apalagi konseling atau terapi gak ada yang bisa menggantikan kecuali ketemu langsung seperti mungkin lebih beda suasana ketemu langsung sama melalui chat gitu ya kak.
17	Sebelumnya terima kasih ya kak sudah bisa meluangkan waktunya untuk wawancara dengan saya mungkin sebelum kita tutup kak apakah kakak punya pertanyaan?	gak ada, nanti yang kamu kirim di email nanti aku kirim balik ya itu di tanda tangan ya nanti saya
18	Terima kasih banyak ya kak mungkin nanti lebih lanjutnya chat lagi gitu kak	Thank you, Rida. Semangat buat skripsinya.

3) Subjek : Widuri Nur Anggreani

Pelaksanaan

Hari/Tanggal : Ahad, 19 Januari 2025

Pukul : 10:00

Tempat : Google Meet

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Assalamualaikum mba, apa kabar mbak Widuri?	Waalaikumussalam, alhamdulillah baik mba rida
2	Pertanyaan pertama mbak bisa ceritakan latar belakang mbak menjadi konselor di aplikasi halodoc	latar belakang saya kebetulan saya S1 kuliah di psikologi ya pas kebetulan S1 saya pembinaan emang klinis kemudian saya ambil S2 magister profesi psikologi di kampus yang sama keputusan saya dari UI Jogja ya ambil magister profesi psikologi klinis ya akhirnya saya di sekolah klinis ya nah kemudian Dengan jalannya waktu, kenapa saya bisa ada di Halodoc. Kebetulan kan dari sekolah klinis kan ada kumpulan gabungannya dari IPK. Nah, jadi IPK itu kerja sama-sama Halodoc. Kemudian, saya juga karena melihat kemajuan teknologi sekarang ya, semenjak COVID itu ya, kebutuhan orang untuk berkonsultasi online itu semakin tinggi. Karena dimudahkan dengan segala hal.
3	Kira-kira mbak di aplikasi Halodoc itu sudah berapa lama mbak?	Tanggal 1 Februari saya bergabung di Halodoc 2023 sampai dengan sekarang. Sampai 2 tahun ya berarti
4	Apakah mba pernah menangani kasus broken home?	Ini beragam kasusnya ya ditemukan dan beragam juga masalah remaja. Jadi istilahnya kebutuhan mereka bagaimana bisa tetap struggling dengan kondisi yang saat ini bagi mereka tidak baik-baik saja ya buat para remaja ini.

5	Menurut mbak apa sih mbak yang menjadi faktor remaja tersebut menjadi broken home	Oke kalau broken home lebih tepatnya ini ya kalau remaja broken home mungkin orang tuanya yang orang tua disfungsi ya disfungsi bagi orang tua jadi dari sisi remaja tersebut merasa jadi remaja yang broken home karena disfungsi dari orang tapi kalau mungkin cara bahas pasiennya berkena kedua orang tua ya kedua orang tua yang ada permasalahan di efek pada anak ini tersebut ya di masyarakat orang tua saya broken home gitu ya saya menjadi aja ya tidak percaya diri ya saya tidak punya harga diri saya takut untuk apa ya melakukan bukan aktivitas sosial, karena fokusnya tidak lengkap. Jadi, mereka sudah membuat diri mereka menjadi tidak utuh sebagai remaja yang sedang mencari hati jadi dirinya. Sedangkan mereka butuh sosok adalah kedua orang tuanya. Sehingga banyak kejadian-kejadian yang akhirnya mempengaruhi kondisi mentalnya.
6	Apa sih yang mbak lakukan di awal ketika menerima remaja korban broken home melalui aplikasi halodoc yang mungkin masih sulit untuk mengutarakan perasaannya?	Biasanya ya kalau mereka sulit untuk memberitau atau mengungkapkan apa yg ingin mereka katakan, saya kasih tugas ya seperti meminta mereka untuk journaling dengan begitu mereka akan bisa dengan pelan pelan mengungkapkan apa sih sebenarnya yang mereka inginkan.
7	Kalau untuk durasinya itu berapa lama biasanya satu sesi mbak?	Durasinya 1 jam. Jadi dalam 1 jam ini, untuk pertemuan pertama cukup membantu, tapi biasanya nanti saya kasih pertemuan kedua, nanti ada tugas-tugas yang saya berikan. Ya, tugas-tugas lagi pas pertemuan kedua, saya menanyakan bagaimana tugas-tugas yang sudah dilakukan.
8	Pernah gak sih mbak	Oke kalau remaja susah di awal

	menemukan remaja yang mungkin susah terbuka di awal itu bagaimana sih cara mbak membangun hubungan yang baiknya?	kebetulan ya yang datang kesini emang dia dengan sadar diri ya. sadar diri untuk menceritakan dia sedang butuh ya karena kalau memang dipaksa biasanya tidak anda cerita ya tetapi kalau dia sadar diri dia akan menceritakan saya bikin saya bingung nggak terdengar dari awal kebingungan untuk menceritakan itu oke nggak papa saya bilang yang merasakan saat ini bagaimana saya nggak tahu bagaimana kalau nggak tahu kita relaksikan dulu ya nanti saya akan masuk ke stabilisasi emosi.
9	Strategi apa yang mba gunakan dalam menangi remaja korban broken home	Oke, yang saya lakukan pertama kali adalah mendengarkan cerita dari para remaja. Biasanya, mereka mulai dengan bercerita tentang apa yang mereka rasakan seperti katharsis, menceritakan dirinya sendiri. Terkadang, cerita mereka bisa sangat emosional, bahkan ada yang sampai menangis, merasa putus asa, atau merasa ingin mengakhiri hidup karena tidak kuat dengan kondisi di rumah. Mereka melihat orang tua sering bertengkar atau bercerai, dan saat mereka keluar ke masyarakat, mereka sering dibuli atau mendapatkan kekerasan dari pasangannya. Dampaknya luar biasa bagi cara mereka menyikapi hidup. Apa yang saya lakukan dalam menghadapi remaja dengan kondisi seperti ini selain saya mendengarkan dan memvalidasi emosi mereka saya juga memberikan relaksasi dan stabilisasi emosi. Saya tenangkan mereka terlebih dahulu. Karena kalau mereka dalam kondisi penuh dengan pikiran negatif, hati yang tidak tenang, dan perasaan yang menumpuk, maka pemikiran mereka bisa berlarut-larut menjadi

		overthinking. Jadi, kami stabilkan dulu kondisi mereka sebelum melanjutkan diskusi.
10	Apakah mba menggunakan strategi modelling?	Kalau strategi modelling juga salah satu yang saya gunakan, biasanya saya pakai di pertemuan berikutnya, khususnya melalui self-disclosure. Saya merasa ini sangat efektif, terutama bagi klien yang kesulitan untuk membuka diri. Jadi, saya memulai dengan membuka diri saya terlebih dahulu. Dengan berbagi pengalaman pribadi, kita menunjukkan bahwa kita memahami perasaan mereka. Misalnya, saya pernah mengalami situasi serupa, seperti tumbuh dalam keluarga <i>broken home</i> . Saya ingin mereka tahu bahwa mereka tidak sendirian. Saya bisa berdamai dengan masa lalu, dan saya ingin mereka merasa bahwa hal tersebut mungkin juga bisa mereka lakukan. Dengan cara ini, klien tidak merasa malu untuk jujur mengenai perasaan mereka
11	Bagaimana Mbak memastikan privasi dan kenyamanan remaja tersebut selama sesi konser?	Oke, untuk privasi pastinya ada yang menanyakan, ini rahasia kan dok? Saya bilang gitu kan. Saya bilang ini rahasia, dari halodoknya sudah ada kode etiknya. Jadi memang sudah masuk ke sini hanya saya dan kamu saja yang tahu. Jadi ini tidak akan bisa menyebar kemana-mana. Karena saya punya kode etiknya, saya sudah disumpah. Itu ada yang menanyakan beberapa seperti itu. Untuk kenyamanan, biasanya ada yang masuk, datang itu. Misalkan ada yang memanggil saya, dok, budok, atau dokter, atau kakak, atau mbak. Saya tidak pernah mempersalahkan. Karena apa? Mereka butuh orang yang mereka percaya dulu.

12	Apakah mba menggunakan alat bantu khusus dalam melakukan counseling ?	Ada, seperti tes psikologis gitu dan catatan hasil konseling yang memang sudah disediakan Halodoc. Kalau untuk alat bantu, kebetulan alat bantu ada di haloderma sendiri, tinggal mengisi tes-tes tadi untuk membantu saya mengetahui tingkat kondisinya ringan, sedang, atau berat. Sehingga saya bisa memberikan pertolongan, jika ini berat, saya suruh, saya rujuk untuk ke psikiater. Jika masih sedang, ringan, kesedang, masih bisa diberikan pendampingan dari psikolog dengan menggunakan psikoterapi.
13	Apa sih Mbak yang sebenarnya anak remaja broken home butuhkan?	Mereka butuhkan adalah kasih sayang ya timbal balik, anak itu butuh siapa butuh orang tuanya mungkin anak tidak hanya butuh materi ya tapi dia butuh diperhatikan didengarkan dipeluk, karena anak remaja itu kan jati dirinya sedang mencari jati diri ya emosinya sedang tidak stabil ya kalau memang dia masuk ke lingkungannya baik, teman-temannya baik kalau temannya tidak baik dia akan kejar rumah hal yang tidak baik juga jadi kuncinya siapa? orang tuanya kembali lagi ke orang tuanya ya misalkan bapaknya sudah tidak ada misalkan ya tinggal ibunya ya berarti ada kakeknya, ada omnya. anpa banyak bicara, dengarkan keluhan kesahnya. Jadi anak kemaja ini tidak perlu banyak pendiktean, tetapi dengarkan validasi emosinya, baru diajarkan diskusi.
14	Bagaimana faktor penghambat mba dalam melaksanakan konseling online melalui halodoc ini?	Nah memang kalau di online ini kurangnya kita nggak ada touch-nya. saya tidak bisa memeluknya mengelusnya menguatkan, saya ada disini kamu tidak sendiri itu ya

		kalau di orang saya tidak bisa melakukan itu gitu ya jadi saya kuatkan adalah dengan afirmasi kata-kata yang bisa menguatkan dia. Kekurangan lainnya ya, sinyal pasti sangat berpengaruh. Apalagi, kadang saya mendapat konseli yang tinggal di pelosok-pelosok. Kondisi seperti ini seringkali membuat komunikasi menjadi terputus atau terganggu, sehingga proses konseling tidak bisa berjalan optimal. Terkadang harus menunggu sinyal membaik, dan ini tentunya memengaruhi kelancaran sesi konseling
15	Kalau untuk memahami ekspresi nonverbalnya itu menurut kakak sulit atau tidak kak?	Cukup sulitnya, karena komunikasi online ini kita tidak bisa melihat ekspresi wajahnya. Namun saya mencoba memahami ekspresi via chat atau melalui ketikannya.
16	Terima kasih banyak ya mbak sudah bisa meluangkan waktunya	Sama-sama mbak Rida



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SYEKH ALI HASAN AHMAD ADDARY PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
Jalan. T. Rizal Nurdin Km 4,5 Sihitang Padangsidempuan 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Nomor : ~~W34~~ /Un.28/F.6a/PP.00.9/11/2024

29 November 2024

Lamp. : -

Hal : Pengesahan Judul dan Pembimbing Skripsi

Kepada:

Yth. 1. Dr. Riem Malini Pane, M.Pd
2. Arifin Hidayat, S.Sos.I., M.Pd.I

di

Tempat

Dengan hormat, disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa berdasarkan Hasil Sidang Keputusan Tim Pengkajian Judul Skripsi, telah ditetapkan Judul Skripsi Mahasiswa/I tersebut dibawah ini sebagai berikut:

Nama : Rida Arikita
NIM : 2130200034
Judul Skripsi : **STRATEGI KONSELOR DALAM MENANGANI REMAJA KORBAN *BROKEN HOME* MELALUI *CYBER COUNSELING* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)**

Seiring dengan hal tersebut, kami mengharapkan kesediaan Bapak/Ibu menjadi **Pembimbing-I** dan **Pembimbing-II** penelitian penulisan Skripsi Mahasiswa/I dimaksud.

Demikian Kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama yang baik dari Bapak/Ibu Kami ucapkan terima kasih.



Dekan

Dr. Magdalena, M. Ag
NIP. 197403192000032001

Kaprodi BKI

Fithri Choirunnisa Siregar, M.Psi
NIP. 198101262015032003

Pernyataan Kesediaan Sebagai Pembimbing

Bersedia/ Tidak Bersedia

Pembimbing I

Dr. Riem Malini Pane, M.Pd
NIP. 198703012015032003

Bersedia/ Tidak Bersedia

Pembimbing II

Arifin Hidayat, S.Sos.I., M.Pd.I
NIP. 198804162023211026

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angel Mikha Clara Sepang, M.Psi., Psikolog

Jabatan : Psikolog Klinis Anak & Remaja

Perusahaan/Institusi : Telekonsultasi Online Halodoc

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

Nama : Rida Arikita

NIM : 2130200034

Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Bimbingan Konseling islam

Institusi : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan

Menyatakan mahasiswi tersebut diatas telah melakukan wawancara dengan saya pada tanggal 18 Januari 2025, secara daring via google meet, dalam rangka melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul **Strategi Konselor dalam Menanagani Remaja Korban *Broken Home* Melalui *Cyber Counseling* (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc).**

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Padangsidempuan, 18 Januari 2025



Angel Mikha Clara, M.Psi., Psikolog

INFORMAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Widuri Nur Anggraieni M.Psi., Psikolog

Jabatan : Psikolog Klinis

Perusahaan/Institusi : Telekonsultasi Online Halodoc

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

Nama : Rida Arikita

NIM : 2130200034

Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Bimbingan Konseling islam

Institusi : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Menyatakan mahasiswi tersebut diatas telah melakukan wawancara dengan saya pada tanggal 19 Januari 2025, secara daring via google meet, dalam rangka melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul **Strategi Konselor dalam Menanagani Remaja Korban Broken Home Melalui Cyber Counseling (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc).**

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Padangsidimpuan, 19 Januari 2025



Widuri Nur Anggraieni M.Psi., Psikolog

INFORMAN

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Teddy Bagus Hernowo M.Psi., Psikolog

Jabatan : Psikolog Klinis

Perusahaan/Institusi : Telekonsultasi Online Halodoc

Menerangkan bahwa nama dibawah ini :

Nama : Rida Arikita

NIM : 2130200034

Fakultas/Prodi : Dakwah dan Ilmu Komunikasi/Bimbingan Konseling islam

Institusi : UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan

Menyatakan mahasiswi tersebut diatas telah melakukan wawancara dengan saya pada tanggal 20 Januari 2025, secara daring via google meet, dalam rangka melengkapi data penelitian skripsi yang berjudul **Strategi Konselor dalam Menanagani Remaja Korban Broken Home Melalui Cyber Counseling (Studi Kasus Pada Aplikasi Halodoc)**.

Demikian surat ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Padangsidimpuan, 20 Januari 2025



Teddy Bagus Hernowo M.Psi., Psikolog

INFORMAN