

## PEMANFAATAN TEKNOLOGI BAGI GENERASI MILLENNIAL : KONSELING BERBASIS TEKS MENGGUNAKAN RILIV-APLIKASI ANDROID

F. Yuni Apsari<sup>1</sup>

Made Darmawan Rama<sup>2</sup>

Eli Prasetyo<sup>3</sup>

Email: [Apsari\\_y@yahoo.com](mailto:Apsari_y@yahoo.com); [ramarama75@gmail.com](mailto:ramarama75@gmail.com); [eli\\_prasetyo@yahoo.com](mailto:eli_prasetyo@yahoo.com)

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Psikologi Unika Widya Mandala Surabaya

### Abstrak

Bangsa Indonesia dengan keberagamannya menghadapi tantangan perubahan perilaku sosial sebagai dampak perkembangan teknologi dan perubahan generasi. Generasi millennial yang saat ini mendominasi merupakan generasi yang lekat dengan teknologi sebagai gaya hidup. Gaya hidup dipengaruhi oleh arus informasi yang cepat, ketidakpastian dan tuntutan tinggi juga mempengaruhi sikap dan pengambilan keputusan yang menjadi sulit. Menjawab kebutuhan diatas maka perlu adanya inovasi diberbagai bidang termasuk inovasi bantuan psikologi dengan pemanfaatan teknologi. Telah dibuat aplikasi *Appstore* dimana proses konseling dilaksanakan online melalui aplikasi Riliv. *Riliv* merupakan *social network* yang menghubungkan klien dengan konselor secara online. Guna menjaga mutu proses konseling berbasis teks melalui teknologi maka penelitian ini bertujuan menemukan model konseling yang tepat melalui aplikasi android. Penelitian terdiri dua tahap : 1) Menemukan kebutuhan pengembangan ketrampilan konseling berbasis teks yaitu *microskill* konseling dan teknik konseling berbasis teks. Tahap ini merupakan penelitian kualitatif dengan pengambilan data melalui wawancara konselor. 2) Berdasar hasil tahap 1, dirancang model pengembangan ketrampilan konseling berbasis teks. Hasil penelitian merancang 5 Modul yaitu konsep konseling berbasis teks, pendekatan konseling, *microskill* konseling, teknik *helping* model, studi kasus konseling online. Modul yang dikembangkan menjadi alternatif model konseling berbasis teks melalui aplikasi android sebagai alternatif model bagi generasi Millennial.

**Kata kunci:** generasi millennial, konseling berbasis teks, *android*.

### Abstract

*Indonesia with the diversity face the challenges that is change of social behavior as a result of technological development and change generation. Millennial generation which currently dominated, is the generation that attaching with technology as lifestyle. Lifestyle affected by the tide information rapid, uncertainty situation and high demands have also affect attitude and decision-making by which it becomes harder. Answering the needs, we need to make an innovations in different fields including psychological assistance in the use of technology. Have been made application appstore where the counseling processes carried out online through the application of Riliv. Riliv is a social network that connects clients with an online counselor. The aims of this reaserch is to find the right models for counceing through android application. The reaserch consisted of two phases: 1) Find the skills and counseling based text that are microskill counseling and technical text based counseling. This phase*

*is a qualitative research with data collection through interviews the counselor. 2) Based on the results of stage 1, the reasercher designed model of development skills counseling based text. The results of the study design 5 modules namely the concept of counseling based text , counseling approach, microskill counseling, helping model technique, case study for counseling online. Module that developed into alternative model counseling based text through the android application as an alternative model for the millennial.*

**Keyword:** *millennial generation, text-based counseling, android.*

Menghadapi adanya pergeseran generasi dan VUCA era, bangsa Indonesia dengan berbagai keberagaman yang ada saat ini menghadapi tantangan berbagai perubahan perilaku sosial. Perubahan perilaku sosial sebagai dampak arus informasi yang begitu cepat, adanya ketidakpastian fenomena sosial, perkembangan teknologi yang mempengaruhi perubahan gaya hidup serta adanya perubahan generasi yang saat ini didominasi kaum millennial. Generasi millennial atau generasi Y yang lahir tahun 1980-2000 dikenal sebagai generasi yang berbeda dengan generasi sebelumnya diantaranya generasi ini tidak pernah lepas dari teknologi terutama internet dan *entertainment* sebagai gaya hidup. Gaya hidup generasi millennial dengan berbagai tantangan sosial dapat memiliki resiko penggunaan sosmed yang mengarah pada perilaku yang kurang tepat. Kebebasan akses internet disatu sisi berdampak positif pada kemudahan mendapatkan informasi dan pemenuhan kebutuhan hidup, namun disisi lain ada dampak negatif yang mempengaruhi sikap dan pengambilan keputusan generasi millennial yang saat ini rata-rata menginjak masa remaja atau dewasa awal. Berbagai permasalahan muncul karena berbagai hal dilakukan secara maya melalui internet, diantaranya masalah relasi, ambiguitas informasi, permasalahan politik dan perbedaan budaya, serta permasalahan lain yang begitu dapat menyebar dengan cepat sejalan dengan arus informasi yang cepat pula. Permasalahan yang muncul inipun perlu dikelola dengan pemanfaatan teknologi sehingga dapat menetralsir permasalahan dengan cepat. Perubahan perilaku atau gaya hidup sebagai dampak perkembangan teknologi dan informasi dapat direspon dengan bantuan psikologi, psikoedukasi dan bantuan kesehatan mental melalui pemanfaatan teknologi (Kraus, Stricker & Speyer, 2010). Proses konseling penting untuk mempertimbangkan perbedaan budaya termasuk mempertimbangkan adanya perubahan generasi yang terjadi (Gelso, 2015). Pemahaman budaya dan perubahannya merupakan hal yang penting dipahami oleh konselor (Corey, 2009).

Perubahan gaya hidup yang menawarkan kemudahan akses informasi dan berbagai kebutuhan dapat diselesaikan dengan melalui internet, menuntut adanya inovasi diberbagai bidang kehidupan termasuk inovasi dibidang jasa psikologi. Dunia sudah menjadi layar datar dimana semua kebutuhan dapat diakses melalui handphone, tablet, PC dengan internet. Sementara jika peran dan bantuan psikologi tetap dilakukan secara konvensional bisa jadi hal ini kurang sesuai dengan kebutuhan generasi millennial yang saat ini mulai mendominasi. Perlu adanya inovasi untuk menjawab kebutuhan generasi millennial dalam mendapatkan bantuan psikologi sehingga perlu dikembangkan praktek psikologi dengan memanfaatkan

teknologi. Pemanfaatan teknologi dengan konseling online dapat dilakukan oleh konselor profesional dalam memberikan bantuan kesehatan mental (Dokou A & Lazuras L, 2014). Generasi millennial akan mudah mengakses kebutuhan mereka dengan aplikasi android, akses internet, etc. Berbagai tawaran barang dan jasa saat ini dapat dipenuhi dengan melalui handphone dan internet. Kemudahan akses barang dan jasa menjadi pilihan generasi millennial karena kecepatan dan kemudahan yang didapat. Teknologi seperti internet, handphone, televisi, radio etc, saat ini menjadi menyatu dengan kehidupan sehari-hari dan memfasilitasi komunikasi dalam kehidupan. Kehidupan dan gaya hidup saat ini bergeser dengan penggunaan internet dan teknologi sehingga bantuan psikologi dapat memanfaatkan internet dan teknologi sebagai alat dalam menjalin komunikasi dan relasi dengan klien (Kraus dkk., 2010).

Menjawab perubahan gaya hidup dan kebutuhan generasi milenial ini maka penting pula dipikirkan alternatif adanya bantuan psikologi yang dilakukan secara online untuk kemudahan akses dan dengan pemanfaatan teknologi yang terus berkembang. Perlu adanya inovasi dan penyesuaian bentuk, cara dan proses bantuan psikologi sehingga dapat sejalan dengan perkembangan IPTEKS dan perubahan generasi. Bantuan psikologi sudah saatnya dapat memanfaatkan teknologi dalam pelaksanaannya sehingga dapat diakses dan bermanfaat bagi generasi millennial. Komunikasi melalui internet lekat dengan generasi millennial, mereka mendapatkan informasi kesehatan mental, mengakses layanan psikologi profesional, melakukan konsultasi dan memperoleh psikoedukasi dengan memanfaatkan internet (Kraus dkk., 2010). Sejalan dengan hal ini, hasil penelitian Dowling M & Rickwood (2014) menunjukkan bahwa anak muda usia 16-25 tahun cenderung mengakses online konseling untuk menyelesaikan permasalahannya. Salah satu bantuan psikologi melalui konseling dapat dirancang disesuaikan dengan kebutuhan generasi millennial yang tidak pernah meninggalkan teknologi dan internet dalam memenuhi kebutuhannya. Pemanfaatan internet dalam praktek konseling dan psikoterapi dapat dilakukan untuk membangun pendekatan, relasi yang efektif dan komunikasi yang intensif dengan klien. Terutama pada generasi muda abad 21, usia SMA dan generasi millennial maka praktek konseling online melalui internet merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung konseling berjalan dengan efektif (Kraus dkk., 2010).

Guna menjawab kebutuhan generasi millennial maka telah dirancang sebuah aplikasi *Appstore* dan *Google Playstore* dimana melalui pemanfaatan teknologi informasi dimungkinkan proses konseling dilaksanakan secara online yaitu melalui aplikasi yang dinamakan *Riliv*. *Riliv* merupakan sebuah *social network* yang menghubungkan setiap orang yang memiliki permasalahan pribadi untuk menyelesaikannya melalui konseling *online* berbasis teks. Aplikasi ini menghubungkan seorang psikolog atau ilmuwan psikologi dengan user sebagai klien untuk proses konseling berbasis teks. *Riliv* dirancang dengan konsep konsultasi *one on one* oleh psikolog profesional secara anonim. Melalui *Cyberspace* mendukung adanya keterbukaan, dapat membangun komunikasi yang realistis apa adanya, dukungan sosial dapat pula dipenuhi karena adanya anonymus dalam proses konseling (Kraus dkk., 2010). Sejalan

dengan hal ini hasil penelitian Amanvermez (2014) menunjukkan bahwa konseling *online* cenderung lebih efektif karena membantu mendekatkan jarak dan dapat fokus pada *outcome*. Guna menjaga mutu bantuan konseling berbasis teks melalui pemanfaatan teknologi maka penelitian ini bertujuan untuk menemukan model konseling berbasis teks yang paling tepat melalui *Riliv* sebuah aplikasi android. Konseling online berbasis teks perlu mempertimbangkan pemahaman bagaimana relasi dan komunikasi dapat terbangun antara konselor dan klien melalui ketrampilan, gaya dan sikap dalam penulisan proses konseling (Kraus dkk., 2010).

Penelitian kualitatif ini dilakukan melalui dua tahap. Tahap pertama merupakan penelitian kualitatif guna menemukan kebutuhan konselor yang disebut *reliever* dalam pengembangan ketrampilan konseling berbasis teks yaitu micro-skill konseling dan teknik konseling helping model yang tepat untuk dipraktikkan pada konseling berbasis teks. Penelitian tahap pertama ini merupakan penelitian kualitatif dengan memanfaatkan pengambilan data melalui wawancara konselor atau *reliever* yang telah menjalankan praktek konseling berbasis teks yang dilakukan melalui *Riliv* sebuah aplikasi android. Perlu adanya adaptasi micro-skill counseling yang dilaksanakan secara konvensional *face to face* dengan terapannya di teks. Selain itu, penerapan teknik konseling berbasis teks perlu ada penyesuaian antara konseling yang dilakukan bertemu secara langsung dengan *face to face*. Penerapan micro-skill konseling, teknik konseling dan penerapan kode etik yang tepat ketika konseling dilakukan secara *online* melalui android merupakan tujuan yang dicapai di tahap pertama. Data yang didapat kemudian dianalisis dan dibahas dengan konsep konseling, micro-skill konseling dan pelaksanaan kode etik psikologi dalam praktek konseling berbasis teks melalui android. Indikator konseling *face to face* yang bisa jadi hilang pada konseling *online* setidaknya dapat diantisipasi dengan penerapan prosedur yang tepat dan penguasaan konteks dalam proses konseling. Transfer ketrampilan konseling dalam konteks konseling berbasis teks perlu diimbangi dengan penerapan microskill konseling, pemahaman konteks, prosedur konseling pada proses konseling berbasis teks (Kraus dkk., 2010).

Selanjutnya penelitian tahap kedua membuat rancangan model pengembangan ketrampilan konseling berbasis teks dalam bentuk modul pelatihan konselor atau *reliever*. Penelitian tahap kedua merupakan penelitian yang bertujuan merancang modul pelatihan bagi konselor atau *reliever* sehingga dapat memiliki ketrampilan konseling psikologi berbasis teks. Modul yang dirancang merupakan tindak lanjut dari hasil penelitian tahap pertama. Tahap kedua ini merupakan tahap pembuatan modul pelatihan konseling berbasis teks dengan demikian mutu, standar dan penerapan kode etik psikologi masih dapat tetap dilakukan dalam konteks konseling online. Proses konseling dapat ditatakelola secara profesional dalam memberikan bantuan kesehatan mental (Dokou & Lazuras, 2014).

### Penutup

Bantuan psikologi melalui konseling berbasis teks dapat diterapkan dengan memanfaatkan teknologi yaitu menggunakan aplikasi android-Riliv. Mutu pemberian bantuan psikologi yang diterapkan pada konseling secara konvensional dapat diadaptasi pada proses konseling dengan memanfaatkan teknologi. Penerapannya diantaranya adalah penerapan konsep dan struktur konseling, teknik-teknik konseling, studi kasus yang dapat diterapkan dalam konseling berbasis teks dan penerapan kode etik psikologi ketika konseling bersifat online melalui android. Bagaimana bantuan psikologi melalui konseling dapat tetap dilaksanakan secara profesional dan memenuhi kaidah proses konseling pada dasarnya dapat diterapkan melalui aplikasi android di *Riliv*.

Penelitian tahap kedua bertujuan untuk merancang modul pelatihan untuk konseling berbasis teks melalui android-Riliv. Hasil penelitian tahap kedua ini menghasilkan 5 (lima) modul antara lain : 1) Modul konsep konseling berbasis teks; 2) Modul pemahaman pendekatan konseling psikologi dan penerapan kode etik psikologi; 3) Modul micro skill konseling dengan penerapan pada konseling berbasis teks; 4) Penerapan teknik helping model pada konseling berbasis teks; 5) Modul studi kasus untuk konseling berbasis teks. Modul yang dikembangkan dapat menjadi acuan model konseling berbasis teks melalui aplikasi android, sehingga bantuan konseling psikologi tidak hanya terbatas melalui cara konvensional namun juga dapat dilakukan melalui aplikasi android-Riliv. Dengan demikian konseling psikologi berbasis teks merupakan alternatif cara konselor untuk memberikan bantuan psikologi terutama bagi generasi Millennial yang memerlukan bantuan jasa konseling psikologi dengan kemudahan akses internet atau melalui android.

### Referensi

- Amanvermez, Y. (2014) . *The comparison of online counseling researches in Turkey and USA*. Procedia-Social and Behavioral Science.
- Corey, G. (2009). *Theory and practices of counseling and psychotherapy*. California: Thomson Higher Education.
- Dokou, A. & Lazuras. L.(2014). *Mental health professionals acceptance of online counseling*. New York : Elsevier Ltd
- Dowling, M & Rickwood (2014). *Exploring hope and expectations in the youth mental health online counseling environment*. New York : Elsevier Ltd
- Gelso, C. J. ( 2015). *Counseling psychology*. New York : Elsevier Ltd
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professional. Second Edition*. New York: Elsevier Academic Press.