

**POLA KOMUNIKASI VIRTUAL LAYANAN PSIKOLOG
RILIV DALAM PENANAMAN KONSEP DIRI
PENGGUNANYA**

(Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

Grace Amelia Wijaya

NRP. 1423020116

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2024

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI VIRTUAL LAYANAN PSIKOLOG
RILIV DALAM PENANAMAN KONSEP DIRI
PENGGUNANYA**

(Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik
Widya Mandala Surabaya**



Disusun Oleh:

Grace Amelia Wijaya

NRP. 1423020116

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
SURABAYA**

2024

SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini, saya:

Nama : Grace Amelia Wijaya

NRP : 1423020116

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri
Penggunanya (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)

Adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 26 Maret 2023

Penulis



Grace Amelia Wijaya

NRP. 1423020116

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**POLA KOMUNIKASI VIRTUAL LAYANAN PSIKOLOG RILIV DALAM
PENANAMAN KONSEP DIRI PENGGUNANYA**

(Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)

Oleh:

Grace Amelia Wijaya

NRP. 1423020116

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi untuk diajukan ke tim
penguji skripsi.

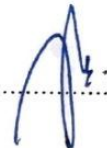
Pembimbing I: Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si.



(.....)

NIDN. 076126602

Pembimbing II: Brigitta Revia S.F. S.I.Kom., M.Med.Kom (.....)



NIDN. 0715108903

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi ini telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagi dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada:

Mengesahkan,

Fakultas Ilmu Komunikasi,



Dekan,

Brigitta Revia S.F., S.I.Kom., M.Med.Kom

NIDN. 0715108903

Dewan Penguji:

1. Ketua : Theresia Intan Putri Hartiana S.Sos., M.I.Kom

NIDN. 0725058704

2. Sekretaris : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si

NIDN. 0726126602

3. Anggota : Maria Yuliasuti S.Sos., M.Med.kom

NIDN. 0707078607

4. Anggota : Brigitta Revia Sandy Fista S.I.Kom., M.Med.Kom (.....)

NIDN. 0715108903

Four handwritten signatures in blue ink are positioned to the right of the list of examiners. Each signature is placed above a dotted line that corresponds to the name of the examiner in the list.

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS):

Nama : Grace Amelia Wijaya

NRP : 1423020116

Menyetujui skripsi saya

Judul :

Pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri Penggunanya

(Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang- Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan persetujuan publikasi skripsi ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 27 Maret 2023

Yang menyatakan

A handwritten signature in black ink is written over a 20,000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '20.000', and 'METERAI TEMPEL'. A unique alphanumeric code '6E9EALX052339852' is printed at the bottom of the stamp.

Grace Amelia Wijaya

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena kehendaknya saya dapat menyelesaikan penelitian berjudul Pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri Penggunanya (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv). Semoga penelitian ini dapat bermanfaat dan memberikan edukasi kepada khalayak yang membaca.

Surabaya, 27 Maret 2023



Grace Amelia Wijaya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas kasih karunia, sukacita, dan damai sejahtera yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan segala proses Skripsi dengan judul **Pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri Penggunanya (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)**. Skripsi ini disusun sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Secara keseluruhan, Skripsi ini berisikan penelitian mengenai pola komunikasi yang dilakukan oleh psikolog layanan konseling online Riliv secara virtual. Penelitian ini berisikan bentuk pola komunikasi secara virtual yang dilakukan dalam interaksi komunikasi psikolog dengan penggunanya dalam kegiatan konseling terjadi.

Penyusunan Skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar tanpa adanya dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak kepada penulis. Penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu dan memberi semangat dalam penyusunan Skripsi ini. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Allah SWT yang menemani penulis dan melancarkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Andre Hadi Wijaya dan Eny Yusceva, sosok orang tua yang mendukung saya hingga saat ini dan selalu memberikan kepercayaan kepada diri saya.
3. Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M. Si., selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai penelitian ini.
4. Brigitta Revia S. F. S. I. Kom., M. Med. Kom., selaku dekan dan pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan mengenai penelitian ini.

5. Jeslyn Alpina Wijaya dan Maxie Wangsa Wijaya yang selalu mendengarkan kegelisahan ku dalam mengerjakan skripsi ini di rumah.
6. Cintya Krisna dan Julvinnie Charmellya, yang selalu mendukung dan menemani saya dari awal pengajuan judul hingga penelitian ini selesai, yang selalu memback-up saya saat perkuliahan, dan menjadi rumah kedua yang menjadi tujuan saya jika lelah.
7. Stella Ivanka, yang sudah mau menjadi tempat keluh kesah saya selama mengerjakan penelitian ini dan bersedia direpotkan untuk dijadikan rumah kedua saat proses penulisan seminar proposal ini dilakukan. Terima kasih telah bersedia menjadi teman perjuangan walau baru kenal 1 tahun, saya dapat menjadi diri sendiri saat bersama mu.
8. Hanggo Pambudi Seta, sosok pacar, teman, dan sahabat yang telah menemani saya dari SMP hingga saat ini dan bersedia menjadi tempat saya meluapkan kesedihan. Terima kasih telah membantu saya untuk menyelesaikan penulisan seminar proposal ini dan bersedia bertahan disini bersama saya.
9. Thirza Bruizer, yang selalu menjadi teman bimbingan selama proses skripsi karena pembimbing I dan II yang sama.
10. Elsa Koeswandi, yang telah banyak membantu saya untuk menjadi perantara antara saya dan pihak Riliv. Terima kasih telah memberikan ruang dan kesempatan untuk berkenalan dengan orang-orang hebat di Riliv.

11. Kak Evi Yemima dan Kak Prita Yulia yang berkenan menjadi subjek penelitian saya dan memberikan dukungannya dengan kalimat-kalimat positifnya.
12. Kak Adilla Zhafira yang berkenan membantu dengan memberikan informasi mengenai Riliv.
13. Teman-teman Suara Bebek “SUBEK” yang selalu memberikan semangat dan doa serta meluangkan waktunya selama proses pengerjaan skripsi.
14. Teman-teman “Kepeseng” yang menjadi circle keluh kesah selama pembuatan skripsi.
15. Kristina Anindita dan Patricia Zenny, sebagai teman diskusi dan berbagi keresahan.

Akhir kata, bila ada kesalahan dalam bentuk penulisan ataupun ucapan, penulis menyampaikan permohonan maaf. Terima Kasih.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR KUK.....	000000x
DAFTAR VCDGN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAK.....	xvii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
I.2 Rumusan Masalah.....	14
I.3 Tujuan Penelitian.....	15
I.4 Batasan Masalah.....	15
I.4.1 Objek Penelitian.....	15
I.4.2 Subjek Penelitian.....	15
I.4.3 Metode Penelitian.....	15
I.5 Manfaat Penelitian.....	16
I.5.1 Manfaat Akademis.....	16
I.5.2 Manfaat Praktis.....	16
I.5.3 Manfaat Sosial.....	16
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
II.1 Penelitian Terdahulu.....	16
II.2 Kerangka Teori.....	20
II.2.1 Pola Komunikasi Layanan Konseling Online.....	20

II.2.2 Komunikasi Interpersonal Secara Virtual.....	25
II.2.3 Konsep Diri.....	30
II.2.4 Computer Mediated Communication (CMC)	33
II.2.4.1 <i>Social Information Processing (SIP)</i>	35
II.2.5 Studi Kasus	39
II.3 Nisbah Antar Konsep.....	41
II.4 Kerangka Konseptual.....	43
BAB III.....	41
METODE PENELITIAN	41
III.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	41
III. 2 Metode Penelitian.....	45
III.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	46
III. 4 Unit Analisis.....	47
III.5 Teknik Pengumpulan Data.....	47
III.6 Teknik Analisis Data	48
III.7 Triangulasi	49
BAB IV	51
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	51
IV.1 Gambaran Subjek Penelitian.....	51
IV.1.1 Psikolog Riliv	52
IV.1.2 Pengguna Riliv.....	53
IV.1.3 Sejarah Riliv	54
IV.1.4 Logo Riliv.....	57
IV.1.5 Visi dan Misi Riliv.....	57
IV. 1.6 Profile Informan.....	58
IV.1.7 Layanan Konseling Online Riliv	61
IV.2 Temuan dan Pembahasan	71
IV.2.1 Stigma Penyakit Jiwa dalam Komunikasi Konseling	72
IV.2.2 Ruang Privasi dalam Komunikasi Konseling Online Riliv	83
IV.2.3 Gaya Komunikasi Sesi Konseling Online Riliv	88
IV.2.4 Pola Komunikasi dalam Konseling Online Riliv.....	91

IV.2.4.1 <i>Interpersonal Information</i>	92
IV.2.4.2 <i>Impression Formation</i>	103
IV.2.4.3 <i>Relationship Development</i>	109
IV.2.5 Konsep Diri Pengguna Layanan Komunikasi Konseling Online Rilis	128
BAB V.....	127
KESIMPULAN	127
V.1 Kesimpulan	127
V.2 Saran	128
V.2.1 Saran Akademis	128
V.2.2 Saran Sosial.....	129
DAFTAR PUSTAKA	130
LAMPIRAN	136

DAFTAR TABEL

Tabel III.1	46
Tabel IV.1	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1	3
Gambar I.2	6
Gambar I.3	8
Gambar II.1	22
Gambar II.2	23
Gambar II.3	23
Gambar II.4	24
Gambar II.5	25
Gambar II.6	36
Gambar IV.1.1	57
Gambar IV.1.2	62
Gambar IV.1.3	63
Gambar IV.1.4	63
Gambar IV.1.5	64
Gambar IV.1.6	65
Gambar IV.1.7	65
Gambar IV.1.8	66
Gambar IV.1.9	67
Gambar IV.1.10	68
Gambar IV.1.11	69
Gambar IV.2.4.1.1	93
Gambar IV.2.4.1.2	94
Gambar IV.2.4.1.3	97
Gambar IV.2.4.1.4	98
Gambar IV.2.4.1.5	100
Gambar IV.2.4.1.6	102
Gambar IV.2.4.2.1	105

Gambar IV.2.4.2.2	107
Gambar IV.2.4.2.3	108
Gambar IV.2.4.3.1	110
Gambar IV.2.4.3.2	111
Gambar IV.2.4.3.3	113
Gambar IV.2.4.3.3	114
Gambar IV.2.4.3.4	116
Gambar IV.2.4.3.4	117
Gambar IV.2.....	129
Gambar IV.3.....	130

DAFTAR LAMPIRAN

Transkrip Wawancara Subjek 1	136
Transkrip Wawancara Subjek 2	144
Transkrip Wawancara Subjek 3	149
Transkrip Wawancara Subjek 4	152
Transkrip Wawancara Subjek 5	157

ABSTRAK

Grace Amelia Wijaya NRP. 1423020116. **POLA KOMUNIKASI VIRTUAL LAYANAN PSIKOLOG RILIV DALAM PENANAMAN KONSEP DIRI PENGGUNANYA (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv)**

Stigma negatif pada aktivitas komunikasi konseling menjadi sebuah fenomena yang melatarbelakangi tingginya kasus kesehatan mental di Indonesia. Pembentukan stigma negatif pada aktivitas konseling menciptakan rasa takut untuk melakukan aktivitas komunikasi konseling dengan psikolog. Rasa takut ini menimbulkan rasa diri rendah dan tidak memiliki motivasi hidup. Dengan adanya perkembangan teknologi, komunikasi konseling mengalami perkembangan dan dapat dilakukan secara *online*. Adanya perkembangan ini dimanfaatkan oleh Riliv untuk menyediakan media komunikasi konseling secara online melalui media pesan teks. Penelitian ini membahas mengenai pola komunikasi virtual pada layanan konseling online Riliv. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Metode penelitian ini adalah studi kasus dengan teori SIP (*Social Information Processing*). Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam. Melalui penelitian ini, peneliti menemukan pola komunikasi dua arah yang terjadi di aktivitas komunikasi konseling online melalui aplikasi Riliv. Aktivitas komunikasi dua arah yang terjadi di aplikasi Riliv dipengaruhi oleh SIP (*Social Information Processing*) yang mengakibatkan adanya durasi waktu dalam penerimaan, pemahaman, dan timbal balik pesan yang dipengaruhi oleh kendala jaringan internet dan kesibukan masing-masing individu. Implikasi dari SIP (*Social Information Processing*) pada pola komunikasi dua arah melalui aplikasi Riliv mengakibatkan terhambatnya pengiriman dan penerimaan *feedback* yang dilakukan antara psikolog dan pengguna layanan konseling.

Kata Kunci: Pola Komunikasi, Komunikasi Konseling Virtual, Studi Kasus, SIP (*Social Information Processing*)

ABSTRACT

Grace Amelia Wijaya NRP. 1423020116. **VIRTUAL COMMUNICATION PATTERNS OF RILIV PSYCHOLOGIST SERVICES IN Cultivating USERS' SELF-CONCEPT (Case Study of Riliv Online Counseling Services)**

Negative stigma in counseling communication activities is a phenomenon that is behind the high number of mental health cases in Indonesia. The formation of a negative stigma regarding counseling activities creates a fear of carrying out counseling communication activities with psychologists. This fear creates a feeling of low self-esteem and lack of motivation in life. With technological developments, counseling communication has developed and can be done online. This development was utilized by Riliv to provide online counseling communication media via text message media. This research discusses virtual communication patterns in the Riliv online counseling service. This research uses a qualitative approach and uses descriptive research. This research method is a case study using SIP (Social Information Processing) theory. The data collection technique used was in-depth interviews. Through this research, researchers discovered two-way communication patterns that occurred in online counseling communication activities through the Riliv application. The two-way communication activities that occur in the Riliv application are influenced by SIP (Social Information Processing) which results in the time duration for receiving, understanding and reciprocating messages which is influenced by internet network constraints and each individual's busy schedule. The implications of SIP (Social Information Processing) on two-way communication patterns through the Riliv application result in delays in sending and receiving feedback between psychologists and counseling service users.

Keywords: Communication Patterns, Virtual Counseling Communication, Case Study, SIP (Social Information Processing)