

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan interaksi komunikasi dalam kegiatan konseling terjadi akibat adanya pandangan negatif terhadap individu yang melakukan aktivitas konseling. Pandangan negatif yang tercipta akibat aktivitas konseling tersebut membentuk sebuah stigma negatif yang mempengaruhi aktivitas konseling secara *face to face*. Mengutip Nurlaila (2021, 38) stigma negatif yang tertanam pada pemahaman manusia mengenai seseorang yang membutuhkan layanan konsultasi menyebabkan terjadinya rasa harga diri yang rendah, rendahnya harapan untuk bangkit, dan kehilangan motivasi.

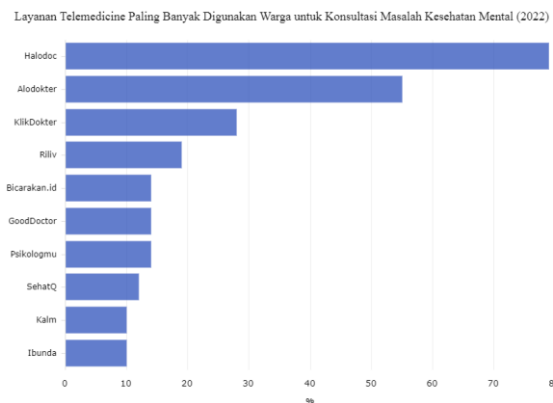
Pemahaman mengenai stigma negatif terhadap aktivitas konseling juga dijelaskan oleh Vogel yang dikutip Nurlaila (2021, 38), stigma negatif yang melekat pada individu yang terlibat kegiatan konseling menciptakan pemahaman sebagai individu yang sulit untuk mengontrol emosi, sulit untuk diberikan kepercayaan, tidak memiliki kemampuan untuk percaya diri, kesulitan saat diberikan harapan, dan kesulitan untuk tertarik terhadap suatu hal. Pemahaman tersebut membentuk sebuah stigma negatif yang menciptakan rasa harga diri yang rendah, rendahnya harapan untuk bangkit dan kehilangan motivasi untuk hidup (Nurlaila, 2021, 38).

Adanya stigma negatif yang tertanam kepada individu yang terlibat aktivitas konseling merubah pola komunikasi konseling yang dilakukan secara

face to face. Secara umum, pola komunikasi diartikan sebagai sebuah proses komunikasi. Hal tersebut didukung oleh Soejanto yang dikutip Riauan & Salsabila (2022, 196) yang menjelaskan pola komunikasi sebagai sebuah gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menjelaskan kaitan antara beberapa elemen komunikasi. Perubahan pola komunikasi tersebut didukung oleh adanya perkembangan teknologi yang menciptakan media digital sebagai perantara aktivitas komunikasi konseling.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui media digital memudahkan interaksi komunikasi antara psikolog dan pasiennya yang membentuk sebuah teknologi baru. Teknologi baru tersebut mulai diterapkan oleh beberapa layanan konseling online, seperti Riliv. Riliv adalah salah satu aplikasi konseling berbasis online yang didirikan oleh Audrey Maximiliam pada tahun 2015. Riliv didirikan dengan tujuan mempermudah akses masyarakat Indonesia pada layanan kesehatan jiwa dan menjadi salah satu aplikasi pertama yang memberikan layanan konseling dengan psikolog melalui komunikasi online (Riliv, 2015). Riliv melakukan branding melalui media sosial *instagram* mereka dan saat ini telah memiliki 349 ribu pengikut hingga desember 2022.

Gambar I.1
Aplikasi Layanan Kesehatan Mental Paling Banyak digunakan Periode 2022



Sumber: Databoks (Annur, 2022)

Berdasarkan data diatas, terdapat beberapa aplikasi konseling online yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia. Riliv menduduki peringkat empat sebagai layanan konseling online yang dipilih oleh masyarakat Indonesia. Peringkat keempat yang dicapai oleh Riliv pada periode 2022 tidak menjadikan Riliv sebagai aplikasi yang kurang peminat. Hal tersebut didukung oleh aplikasi layanan konseling Riliv sebagai aplikasi layanan konseling online pertama yang diterapkan di Indonesia.

Riliv diciptakan sebagai upaya untuk menghadapi gaya komunikasi baru. Riliv adalah salah satu bentuk *Cyber Counseling* yang menjadi alternative kegiatan konseling pada masa kini (Kirana, 2019, 53). Pelaksanaan kegiatan konseling melalui riliv dapat dilakukan melalui jarak jauh. Hal tersebut didukung oleh peningkatan serta perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Riliv memanfaatkan jaringan internet untuk melakukan konseling. Konseling yang

dilakukan menggunakan konsep virtual konseling yang memanfaatkan fitur *chatting* atau pesan instant (*instant messaging*).

Pembentukan aplikasi riliv sebagai aplikasi layanan kesehatan berbasis digital mengubah cara khayalak berhubungan dengan media. Hal tersebut didukung oleh pernyataan Holmes yang dikutip Nasrullah (2015, 95), yaitu pembentukan unsur media sosial menciptakan hubungan baru antara khalayak dan media. Aplikasi layanan kesehatan digital Riliv dapat digunakan dengan bantuan media *smartphone* yang mempermudah penggunaan layanan konseling digital tersebut. Mengutip Luik (2020, 73) *Mobile communication* diciptakan untuk mendukung adanya konvergensi aktivitas komunikasi *new media*.

Interaksi komunikasi antara psikolog dan pengguna layanan Riliv yang dilakukan melalui media pesan instant (*instant messaging*) mempermudah kegiatan konseling, menjaga privasi pengguna, serta meminimalisir stigma negatif kepada individu yang melakukan kegiatan konseling. Mengutip Dalentang & Oktavianti (2022, 127) media pesan instan (*instant messaging*) didefinisikan sebagai suatu teknologi berbasis internet yang dapat digunakan sebagai media interaksi komunikasi dengan menggunakan teks hingga gambar. Media pesan instant (*instant messaging*) digunakan untuk mempermudah interaksi komunikasi antara psikolog dan pasien. Dalam prosesnya, media pesan instant (*instant messaging*) memiliki hambatan, seperti ketidak hadirannya tenaga ahli (psikolog) secara fisik yang menciptakan alur konseling yang sistematis, cenderung tidak mendapatkan rasa kepercayaan, dan membutuhkan waktu yang lebih lama.

Pergeseran interaksi komunikasi pada sesi konseling melalui layanan aplikasi Riliv melalui media pesan instant (*instant messaging*) mengubah pola komunikasi yang terjadi. Secara umum, pola komunikasi adalah proses dari aktivitas komunikasi. Mengutip Riauan & Salsabila (2022, 196), Soejanto menjelaskan pola komunikasi sebagai sebuah gambaran sederhana dari proses komunikasi yang menjelaskan kaitan antara beberapa elemen komunikasi.

Proses interaksi komunikasi yang dilakukan melalui aplikasi layanan konseling Riliv dapat dilakukan dengan memanfaatkan fasilitas tes kesehatan mental. Pada fasilitas tersebut, pengguna layanan aplikasi Riliv dapat mengetahui keadaan dirinya dengan menjawab beberapa pertanyaan yang disediakan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki bobot penilaian yang sudah ditetapkan oleh pihak Riliv dan dapat menentukan tingkat kesehatan mental pengguna aplikasi layanan Riliv. Tingkat kesehatan mental tersebut akan menunjukkan kondisi pengguna dan rekomendasi layanan yang dapat digunakan oleh penggunanya. Rekomendasi layanan tersebut, seperti konselor, psikolog junior, hingga psikolog senior.

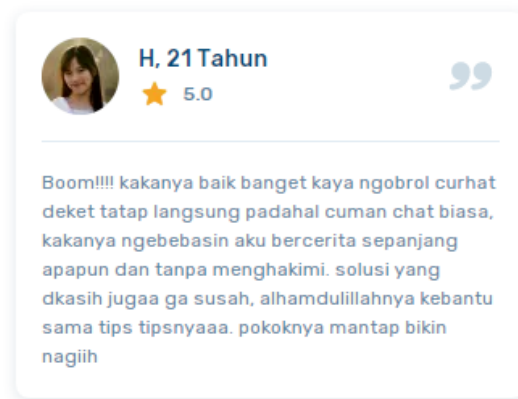
Layanan yang diberikan oleh aplikasi layanan Riliv, seperti konselor, psikolog junior, atau psikolog senior dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan Riliv. Pada sesi konseling, psikolog akan memulai sesi konseling dengan memberikan waktu bagi pengguna layanan menceritakan permasalahan yang sedang dihadapi. Durasi yang diberikan dapat disesuaikan oleh pengguna sebelum memulai interaksi komunikasi pada sesi konseling terjadi.

Pengguna dapat menceritakan permasalahan yang dialami melalui media pesan instant (*instant messaging*).

Tahapan selanjutnya dalam proses komunikasi layanan konseling Riliv dilakukan psikolog dengan mengirimkan beberapa tanggapan mengenai permasalahan yang telah diceritakan. Tanggapan tersebut akan kembali diberikan *feedback* oleh penggunanya untuk menanggapi atau mempertanyakan mengapa hal tersebut bisa terjadi. Sistematis pada kegiatan konseling yang terjadi pada layanan konseling online pada aplikasi Riliv ini terjadi seperti sedang melakukan kegiatan *chatting* dengan teman melalui media pesan instant (*instant messaging*). Hal tersebut didukung oleh beberapa ulasan pengguna Riliv, seperti:

Gambar I.2

Ulasan Pengguna Aplikasi Riliv



Sumber: Riliv (2015)

Data diatas juga didukung oleh ulasan pengguna lain yang menyatakan pengalaman konseling nya seperti bercerita dengan teman akrabnya. Ulasan tersebut menjadi alasan pengguna memilih menggunakan aplikasi Riliv karena memudahkan mereka untuk berkonsultasi. Layanan konseling yang mereka

butuhkan dapat dilakukan melalui media *chatting* yang dapat digunakan serta diakses dimanapun dan kapanpun.

Penggunaan media pesan instant (*instant messaging*) pada proses komunikasi melalui aplikasi konseling Riliv menciptakan sebuah pola komunikasi yang memberikan pengalaman yang serupa dengan konseling secara *face to face*. Pemahaman mengenai pola komunikasi yang digunakan dijelaskan oleh Townsed yang dikutip Riauan and Salsabila (2022, 195) memiliki jaringan komunikasi yang menjadi pola interaksi komunikasi manusia. Menurut Briliana dan Destiwati yang dikutip Riauan and Salsabila (2022, 195), pola interaksi komunikasi dibagi menjadi lima pola, yaitu pola rantau, pola roda, pola Y, pola lingkaran, dan pola semua saluran.

Pada layanan konseling online melalui aplikasi Riliv, pola komunikasi yang terjadi pada sesi konseling adalah psikolog akan memberikan tanggapan serta saran melalui media pesan instant (*instant messaging*) sesaat setelah pengguna menceritakan permasalahannya. Proses komunikasi tersebut juga tidak jarang mendapatkan hambatan, seperti terganggunya sinyal atau psikolog yang sedang menangani pengguna layanan konseling lain.

Gambar I.3

Keluhan Pengguna Terhadap Psikolog



Sumber: Olahan Peneliti

Hal tersebut menciptakan sebuah durasi yang cukup lama dalam memberikan atau menerima timbal balik (*feedback*) antara psikolog dan pengguna layanan konseling Riliv. Durasi yang diciptakan tersebut menjadi salah satu hambatan dalam interaksi komunikasi yang terjadi.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua orang pengguna aplikasi layanan konseling online Riliv yang bernama Mariana Ester dan Alona. Kedua subjek sama-sama telah menggunakan aplikasi Riliv selama 6 bulan dan telah melakukan interaksi komunikasi secara virtual pada sesi konseling. Mariana Ester dan Alona memilih aplikasi layanan konseling online Riliv dengan latar belakang yang tidak jauh berbeda, yaitu mengurangi isu negatif yang diberikan oleh lingkungan sosial mereka. Alasan lain yang mendasari kedua subjek memilih

aplikasi Riliv adalah kenyamanan serta adanya rasa keamanan terhadap privasi kedua subjek tersebut.

Interaksi komunikasi yang terjadi pada proses konseling melalui layanan aplikasi Riliv yang dilakukan menggunakan media pesan instant (*instant messaging*) mempengaruhi terbentuknya pemahaman terhadap konsep diri penggunanya. Secara umum, konsep diri didefinisikan sebagai cara pandang suatu individu terhadap dirinya yang dipengaruhi oleh interaksi sosial melalui interaksi komunikasi interpersonal. Definisi tersebut didukung oleh Karmila yang dikutip Sutjipto & Hafni, (2020, 75) menyimpulkan adanya pembentukan serta pemahaman mengenai konsep diri (*self concept*) pada suatu individu akibat adanya penilaian mengenai diri yang dipengaruhi oleh aspek psikologis, aspek sosial, dan aspek fisik yang tercipta akibat adanya interaksi komunikasi interpersonal dengan individu lainnya.

Pada fenomena layanan konseling online melalui aplikasi Riliv, interaksi komunikasi interpersonal antar individu dilakukan melalui media pesan instant (*instant messaging*). Interaksi komunikasi interpersonal yang dilakukan melalui *new media* dapat mempengaruhi pemahaman konsep diri penggunanya. Mengutip Nurlaila, (2021, 38) *new media* memiliki pemaknaan mengenai simbol yang sama dengan *old media*. Penggunaan *new media* mengubah pola komunikasi interpersonal dengan tatap muka menjadi melalui mesin dengan bantuan teknologi digital yang didukung oleh koneksi internet. Pemahaman ini terbentuk melalui timbal balik (*feedback*) yang diberikan oleh psikolog terhadap suatu hal yang dikonselingkan oleh penggunanya.

Dalam dunia psikologis, pemahaman konsep diri dipengaruhi oleh diagnosa mengenai kesehatan mental pasien tersebut. *Feedback* yang diberikan oleh psikolog pada kegiatan konseling melalui layanan aplikasi Riliv juga menjadi latarbelakang terbentuknya pemahaman diri pengguna layanan tersebut. Diagnosa kesehatan mental yang sedang dialami pengguna Riliv dapat menjadi latarbelakang cara pengguna tersebut melihat dirinya. Hal tersebut terjadi saat seorang psikolog Riliv memberikan diagnosa berupa suatu penyakit mental, seperti bipolar kepada penggunanya, maka pengguna layanan tersebut akan menganggap dirinya sebagai orang yang sakit dan perasaan sebagai individu yang tidak mempunyai harapan.

Hal tersebut akan terbalik jika psikolog layanan aplikasi Riliv hanya memberikan diagnosis jika pengguna tersebut hanya kelelahan atau sedang merasa bosan dengan kehidupan yang monoton. Diagnosis tersebut mempengaruhi cara pandang pengguna aplikasi Riliv terhadap dirinya. Cara pandang mereka akan beranjak positif dan menganggap dirinya hanya kelelahan dan dapat mencoba untuk keluar dari zona nyaman. Proses pembentukan konsep diri tersebut dipengaruhi oleh beberapa aspek, seperti psikologis dan fisiologis.

Pembentukan konsep diri (*self concept*) dalam kegiatan konseling online dipengaruhi oleh aspek psikologis, yaitu unsur kognisi (hobi dan ide kreatif), unsur afeksi (sikap kompetitif serta daya tahan diri), dan unsur konasi (ketelitian). Pembentukan konsep diri (*self concept*) yang dipengaruhi oleh faktor eksternal menurut Rakhmat yang dikutip Chandra Kusuma & Oktavianti, (2020, 377) memiliki pengaruh dari dua aspek, yaitu aspek umpan balik (*feedback*) orang lain

dan aspek umpan balik (*feedback*) kelompok rujukan. Aspek tersebut dapat mempengaruhi pembentukan konsep diri pengguna aplikasi Riliv akibat adanya interaksi komunikasi interpersonal melalui media pesan instant (*instant messaging*).

Secara umum, komunikasi interpersonal didefinisikan Devito (1997) yang dikutip Amalia & Destiwati (2022, 271) sebagai kegiatan pertukaran pesan yang dilakukan seorang individu atau lebih secara tatap muka dan menghasilkan umpan balik (*feedback*) yang memberikan efek terhadap pemahaman konsep diri (*self concept*) suatu individu terhadap dirinya secara langsung. Dalam kasus konseling online, kegiatan komunikasi interpersonal mengalami perkembangan dan menciptakan interaksi komunikasi interpersonal bermedia. Komunikasi interpersonal bermedia menurut Larasati (2018) yang dikutip Dalentang & Oktavianti, (2022, 132) adalah suatu interaksi komunikasi yang menggunakan media untuk menggantikan interaksi komunikasi interpersonal secara langsung.

Pada proses komunikasi yang terjadi melalui layanan konseling online Riliv dipengaruhi oleh adanya perkembangan teknologi, yaitu *Computer Mediated Communication* (CMC). Penggunaan *Computer Mediated Communication* (CMC) pada interaksi komunikasi layanan konseling online Riliv mempermudah kegiatan konseling. Kegiatan konseling yang didukung oleh *Computer Mediated Communication* (CMC) dapat dilakukan secara jarak jauh. Hal tersebut menciptakan kemudahan pengguna aplikasi Riliv untuk mengakses dan melakukan interaksi konseling dimana saja dan kapan saja sesuai dengan jam operasional psikolog. Jam operasional psikolog melalui aplikasi layanan

konseling online Riliv dimulai pada pukul 08.00 pagi hingga 22.00 malam. Pada periode operational, psikolog Riliv dapat dihubungi kapan saja dan dimana saja.

Adanya kemudahan melalui interaksi komunikasi melalui layanan aplikasi Riliv yang didukung *Computer Mediated Communication* (CMC) mempermudah kegiatan konseling dan mengurangi stigma negatif yang tercipta akibat adanya isu negatif pelaku kegiatan konseling tersebut. Interaksi komunikasi yang dilakukan melalui layanan konseling online Riliv menggunakan media pesan instant (*instant messaging*) menciptakan *Social Information Processing* (SIP). Interaksi *Computer Mediated Communication* (CMC) yang didukung model *Social Information Processing* (SIP) membutuhkan waktu yang cukup lama untuk menerima pesan atau memberikan umpan balik (*feedback*) yang diakibatkan permasalahan koneksi ataupun kesibukan salah satu individu.

Penelitian ini dilakukan peneliti dengan tujuan untuk mengetahui pola komunikasi psikolog Riliv yang dilakukan secara virtual dalam penanaman konsep diri pengguna aplikasi Riliv. Penelitian ini menggunakan teori pola komunikasi Briliana dan Destiwati yang dibagi menjadi lima pola, yaitu pola rantai, pola roda, pola Y, pola lingkaran, dan pola semua saluran. Melalui teori tersebut, dapat ditemukan bentuk pola komunikasi yang digunakan untuk membentuk konsep diri pengguna konseling *Riliv*.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian jenis kualitatif dengan sebuah jenis penelitian studi kasus. Studi kasus didefinisikan sebagai suatu metode penelitian yang meneliti mengenai ilmu-ilmu sosial. Mengutip Yin (2015,

1) studi kasus diartikan sebagai metode penelitian yang meneliti suatu pernyataan yang berhubungan dengan *how* dan *why*. Penelitian studi kasus sering digunakan dalam penelitian lapangan, seperti penelitian psikologi dan sosiologi, penelitian tata kelola kota, penelitian suatu kebijakan hukum dan politik, penelitian studi manajemen, dan penelitian tesis berbasis permasalahan sosial (Yin, 2015, 2).

Berdasarkan fenomena terciptanya aplikasi riliv sebagai media konseling secara online mendorong peneliti untuk merumuskan penelitian menjadi pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri Penggunanya (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv). Penelitian ini dilakukan dengan melakukan kegiatan wawancara dengan psikolog dan pengguna aplikasi Riliv. Kegiatan wawancara berfokus kepada pola komunikasi psikolog riliv dalam memahami dan menanggapi keluhan penggunanya melalui pesan instan (*instant message*). Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh psikolog Riliv dalam menanggapi pengguna dan mencari tahu efek pola komunikasi tersebut terhadap pembentukan konsep diri penggunanya.

Penelitian ini dilakukan sebagai perkembangan penelitian terdahulu. Penelitian terdahulu yang meneliti isu dan fenomena serupa adalah penelitian mengenai pembentukan konsep diri pasien Covid-19 melalui komunikasi interpersonal. Pada penelitian ini, teori komunikasi interpersonal Devito (1997) dan teori konsep diri Calhoun dan Acocella digunakan untuk menganalisis rumusan masalah penelitian.

Penelitian lain yang berkaitan dengan penelitian ini adalah penelitian mengenai pembentukan pemahaman keintiman yang dilakukan oleh komunitas Sehatmental.id di Instagram yang menggunakan teori *Social Information Processing* (SIP).

Penelitian mengenai pembentukan konsep diri melalui media audio visual aplikasi tiktok juga menjadi penelitian serupa dengan penelitian ini dan menggunakan teori *uses and gratifications* untuk menentukan tingkat kepuasan subjek penelitian yang mempengaruhi pembentukan konsep dirinya.

Penelitian mengenai Pola Komunikasi Virtual Layanan Psikologi Riliv Dalam Penanaman Konsep Diri Penggunanya (Studi Kasus Layanan Konseling Online Riliv) memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan menggunakan teori pola komunikasi Briliana dan Destiwati yang dibagi menjadi lima pola, yaitu pola rantai, pola roda, pola Y, pola lingkaran, dan pola semua saluran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pola komunikasi yang digunakan oleh psikolog Riliv dalam menanggapi pengguna dan mencari tahu efek pola komunikasi tersebut terhadap pembentukan konsep diri penggunanya.

I.2 Rumusan Masalah

Penjelasan mengenai latar belakang mengenai isu atau fenomena tersebut membuat peneliti memfokuskan penelitian untuk mempermudah mencapai tujuan penelitian. Untuk mencapai tujuan penelitian, peneliti menciptakan sebuah rumusan masalah sebagai berikut:

Bagaimana pola komunikasi psikolog Riliv dalam kegiatan konseling melalui media pesan instant (*instant messaging*) untuk menanggapi dan memberikan pemahaman konsep diri penggunanya?

I.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan mengenai latar belakang dan rumusan masalah, peneliti memiliki tujuan dalam penelitian ini. Tujuan penelitian digunakan sebagai hasil akhir penelitian ini, maka peneliti merumuskan tujuan penelitian ini untuk mengetahui pola komunikasi psikolog Riliv dalam kegiatan konseling melalui komunikasi virtual.

I.4 Batasan Masalah

Penelitian ini memiliki rumusan masalah, yaitu bagaimana pola komunikasi psikolog Riliv dalam memanfaatkan teknologi komunikasi interpersonal secara virtual untuk menanamkan konsep diri penggunanya. Rumusan masalah tersebut membuat peneliti menciptakan batasan pada ruang lingkup penelitian. Batasan ruang lingkup penelitian tersebut, sebagai berikut:

I.4.1 Objek Penelitian

Pembentukan konsep diri pengguna layanan konseling online melalui komunikasi virtual.

I.4.2 Subjek Penelitian

Pengguna aplikasi riliv dan psikolog yang bergabung dengan riliv.

I.4.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode studi kasus yang digunakan sebagai metode untuk mengetahui pola komunikasi virtual dalam membentuk konsep diri.

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat Akademis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber rujukan untuk penelitian selanjutnya yang membahas mengenai pola komunikasi dalam pembentukan konsep diri.

I.5.2 Manfaat Praktis

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber referensi informasi mengenai pola komunikasi dalam pembentukan konsep diri.

I.5.3 Manfaat Sosial

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber pengetahuan mengenai pola komunikasi dalam pembentukan konsep diri.