



## STUDI NETNOGRAFI MANAJEMEN PRIVASI KOMUNIKASI PENGGUNA LAYANAN E-KONSELING IBUNDA

<sup>1</sup>Rahadian Marva Utami, <sup>2</sup>Evan Saktiendi

[rahadianmarva@gmail.com](mailto:rahadianmarva@gmail.com), [evansaktiendi@staff.gunadarma.ac.id](mailto:evansaktiendi@staff.gunadarma.ac.id)

Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Gunadarma  
Jl. Margonda Raya No. 100, Depok 16424, Jawa Barat

### ABSTRACT

*This study aims to determine the communication privacy management process of user / client towards e-counseling, that is counseling through online media. The researcher tries to reveal and analyze the way user / client manages his privacy in online media, which is an e-counseling service called Ibunda. Counseling activities are carried out through long distance communication mediated by LINE, WhatsApp and website. The user / client doesn't meet directly with the psychologist / counselor. The research method used is descriptive qualitative approach because it tries to explain how the communication privacy management process is carried out. Using a constructivist paradigm with netnography research strategy. Data collection techniques by interviews, observation and documentation. The research subjects used purposive sampling and obtained 6 users of user / client from "Ibunda" e-counseling. The results found that the user / client organizes their personal information through several processes, which is, the user / client believes that their personal information is his, then the user / client follows the privacy rules they have to reveal personal information, then the user / client becomes open and trusts in Ibunda, after that the user / client and Ibunda coordinating mutual privacy boundaries, and finally there are no parties that violate the boundaries, therefore the relationship created between the user / client and Ibunda is well maintained.*

**Keywords:** *Interpersonal Communication, User, Privacy, E-counseling, Netnography*

### PENDAHULUAN

Kesehatan mental merupakan komponen mendasar dari definisi kesehatan. Definisi sehat menurut kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO). adalah "*Health as a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity*" sehat adalah suatu keadaan sejahtera yang

meliputi fisik, mental dan sosial yang tidak hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Kesehatan mental bukan hanya sekedar bebas dari gangguan tetapi lebih kepada perasan sehat, sejahtera dan bahagia (*well being*), ada keserasian antara pikiran, perasaan, perilaku, dapat merasakan kebahagiaan dalam sebagian besar kehidupannya



serta mampu mengatasi tantangan hidup sehari-hari.

Kesehatan mental di Indonesia masih menjadi tantangan yang sangat berat memiliki perspektif yang berbeda-beda terutama dalam konteks kesehatan. Kesehatan didefinisikan sebagai keadaan yang sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan orang untuk hidup produktif. Permasalahan kesehatan tidak hanya tergambar secara fisik saja, namun juga terkait kesehatan jiwa.

Menurut Dirjen Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Anung Sugiantono mengatakan bahwa sering kali persepsi sakit hanya diartikan apabila seseorang tidak mampu melakukan sesuatu. Maka dari itu kesehatan mental masih sering dipandang sebelah mata. Masyarakat masih menganggap masalah kesehatan mental ini bukan sebagai penyakit. Padahal, kesehatan mental sama halnya dengan kesehatan fisik. Jika tidak ditangani, sekecil apapun gangguan kejiwaan dapat mengancam kehidupan seseorang.

Hal terpenting pada kasus gangguan mental adalah dapat melakukan pencegahan dengan berbagai intervensi yang cocok pada masyarakat. Mendengarkan keluh kesah seseorang, memberi masukan kepada orang yang

sedang mendapatkan masalah dan tidak menghakimi seseorang yang memiliki masa lalu yang kurang baik dapat menjadi salah satu kegiatan pencegahan yang bisa kita lakukan dimana saja dan kapan saja. Proses pemberian bantuan psikis juga dapat dilakukan oleh seorang ahli yang disebut konselor, kepada individu yang mengalami masalah (konseli). Kegiatan tersebut merupakan kegiatan konseling.

Konseling yang dilakukan melalui format jarak jauh yang dibantu teknologi yang selanjutnya dikenal dengan istilah e-konseling. Istilah e-konseling berasal dari bahasa Inggris yaitu *e-counseling* (*electronic counselling*) yang secara singkat dapat diartikan yaitu proses penyelenggaraan konseling secara elektronik. Menurut Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2017 terlihat bahwa pemanfaatan teknologi khususnya internet telah banyak dipakai untuk bidang kesehatan dimana 51,06% dipakai untuk mencari informasi kesehatan sedangkan 14,05% untuk konsultasi dengan ahli kesehatan. Salah satu penyedia jasa e-konseling atau konseling online yaitu Ibunda. Dalam membangun layanan konseling secara *online* yang efektif dan efisien Ibunda menyediakan berbagai situs dan aplikasi internet, seperti jejaring sosial



Instagram, LINE, WhatsApp dan Website.

Kegiatan konsultasi baik *online* maupun *offline* memerlukan pengungkapan informasi pribadi dari *user*/klien. Pengungkapan informasi pribadi didalam sebuah hubungan membutuhkan pengelolaan batasan publik dan privat. Terdapat risiko yang mungkin didapat ketika seseorang mengungkapkan informasi pribadinya kepada orang yang salah, pengungkapan informasi pribadi dilakukan pada saat yang tidak tepat, mengatakan terlalu banyak tentang diri kita sendiri, atau berkompromi dengan orang lain.

Di lain pihak, pengungkapan informasi pribadi dapat memberikan keuntungan yang besar, kita dapat meningkatkan kontrol sosial, memvalidasi perspektif kita, dan menjadi lebih intim dengan pasangan kita dalam suatu hubungan ketika kita membuka diri. Pengungkapan informasi pribadi melalui internet juga cukup beresiko. Ketika seseorang mengungkapkan informasi pribadinya melalui internet, mereka tidak tahu bagaimana informasi tersebut akan disimpan. Apakah penerima informasi pribadi akan menyimpai informasi itu dengan baik atau tidak.

Namun studi tentang hubungan internet menunjukkan bahwa pihak-pihak

yang yang berinteraksi secara saling anonim lebih mungkin dalam membocorkan informasi intim, seolah-olah mereka sudah memiliki hubungan *face-to-face* jangka panjang, daripada mereka dengan orang asing dalam interaksi nyata (David Holmes, 33 : 2012). Seseorang pada akhirnya harus mampu mengkoordinasikan informasi pribadi miliknya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen privasi komunikasi dalam melakukan keterbukaan diri konseli dengan konselor online mereka maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Studi Netnografi Manajemen Privasi Komunikasi Pengguna Layanan E-Konseling Ibunda*”

## KAJIAN PUSTAKA

### Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar perorangan yang bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun yang tidak langsung (melalui medium) (Burhan Bungin, 2008 : 32). Setiap hubungan bersifat unik, masing-masing dari kita membangun hubungan karena alasan-alasan unik. Terdapat 4 alasan umum untuk pengembangan hubungan yaitu a) mengurangi kesepian, b) mendapatkan rangsangan, c)



mendapatkan pengetahuan diri, d) memaksimalkan kesenangan, meminimalkan kesediaan. (Devito, 1997: 245)

### E-konseling

Konseling melalui internet adalah layanan konseling profesional antara konselor dengan klien yang terpisah jarak dan waktu dengan memanfaatkan teknologi internet baik interaktif maupun tidak interaktif, baik secara langsung maupun tidak langsung, dengan menggunakan situs yang aman dan berisi informasi-informasi yang senantiasa diperbaharui, dimana layanan konselingnya bisa diberikan melalui email, chat, maupun video conferencing dengan aman. Terdapat dua layanan dalam konseling melalui Internet, Non Interaktif dan Interaktif.

### New Media

Nasrullah dalam bukunya Teori dan Riset Media Siber mengatakan bahwa banyak penyebutan yang bisa disematkan untuk media siber atau *cybermedia* dalam literature akademis, misalnya media *online*, *digital media*, media virtual, *e-media*, *network media*, media baru dan media web (2014: 13) selain itu, Nasrullah juga mengatakan bahwa kata *cyber* banyak digunakan

untuk menjelaskan realitas media baru. Terdapat 11 jenis media baru atau jenis-jenis media siber dalam Nasrullah yaitu, situs (website), email, forum internet, blog, wiki, aplikasi pesan, *broadcasting*, *peer to peer*, RRS, MUDs, media sosial.

### Teori *Communication Privacy Management*

Petronio melihat teori komunikasi privasi manajemen sebagai peta cara orang menavigasi privasi. Dia ingin kita memikirkan batasan privasi yang mencakup informasi yang kita miliki namun tidak diketahui orang lain. Batasan privasi dapat berkisar mulai dari filter tipis dan berpori hingga penghalang tebal yang tidak dapat ditembus yang melindungi rahasia yang dalam dan gelap. Tetapi setiap kali kita membagikan sebagian informasi itu kepada seseorang, kita akan membentuk kembali batas privasi. Terdapat lima prinsip-prinsip inti *Communication Privacy Manajement* menurut Petronio (EmGriffin, 2011: 168-178): kepemilikan dan kontrol informasi pribadi, Aturan dalam mengungkapkan dan menyembunyikan, keterbukaan menciptakan kepercayaan dan kepemilikan bersama, mengkoordinasikan batas privasi bersama, dan batas hubungan beresiko.



## METODE PENELITIAN

### Subjek Penelitian

Menurut Creswell (2014: 266) gagasan dibalik penelitian kualitatif adalah memilih para partisipan (informan) dan lokasi (dokumen-dokumen atau materi visual) penelitian yang dapat membantu peneliti memahami masalah yang diteliti.

Berdasarkan acuan *nonprobability* atau *nonrandom samples* dalam penelitian, pemilihan informan menggunakan jenis *purposive sampling*, yang biasanya digunakan dalam penelitian lapangan atau penelitian yang bersifat penyelidikan dimana peneliti menggunakan berbagai metode yang dimungkinkan dapat menjangkau sesuatu yang sukar untuk didapatkan, dalam arti peneliti dapat menentukan siapa saja informan sepanjang informan tersebut mempunyai informasi yang melimpah dan mendalam terkait permasalahan dan memiliki kriteria-kriteria tertentu (Neumann, 2006: 222). Pemilihan jumlah informan berdasarkan pertimbangan kriteria yang ditentukan oleh peneliti yaitu adalah user/klien dari layanan e-konseling Ibunda.

Peneliti melakukan wawancara dengan 7 informan yang didapat atas ketersediaan user/klien yaitu wanita dengan kisaran umur 17 – 26 tahun, sesuai data yang diperoleh dari CEO

Ibunda bahwa user/klien didominasi oleh wanita dan fokus kepada generasi milenial. User/klien yang dimaksud didalam penelitian ini adalah orang yang perlu memperoleh perhatian sehubungan dengan masalah yang dihadapinya dan membutuhkan bantuan dari pihak lain untuk memecahkannya (<http://konselorkonseli.weebly.com/>

diakses pada 25 Maret 2019) dan adalah seseorang yang pernah melakukan kegiatan “curhat” dan/atau konsultasi, kepada layanan e-konseling Ibunda melalui Whatsapp, LINE ataupun website.

### Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah meneliti proses manajemen privasi komunikasi pengguna layanan e-konseling Ibunda. Bagaimana konseli tersebut dapat mengelola informasi pribadi yang mereka miliki untuk berbagi dengan pihak e-konseling Ibunda.

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan umum dari pada penelitian kualitatif yakni mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian,



dan lokasi penelitian (Creswell, 167: 2012).

### Paradigma Penelitian

Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis. Konstruktivisme adalah sebuah perspektif yang meyakini bahwa makna atau realitas bergantung pada konstruksi pikiran. Para konstruktivis percaya bahwa pengetahuan itu ada dalam diri seseorang yang sedang mengetahui.

### Strategi Penelitian

Strategi penelitian ini menggunakan etnografi virtual atau netnografi. Etnografi virtual atau netnografi adalah *a special form of ethnography adapted to the unique computer mediated contingencies of today's social world*, atau etnografi virtual atau netnografi didefinisikan sebagai sebuah bentuk khusus etnografi yang diadaptasi untuk berbagai jenis interaksi sosial yang dimediasi perangkat computer (Kozinets, 2010: 1).

Untuk terlibat dalam upaya ini, peneliti telah mengembangkan seperangkat protokol dan prosedur umum untuk membantu mengatur, tetapi tidak sepenuhnya menentukan pendekatan mereka (Kozinets, 2010: 61). Pertama peneliti harus merencanakan penelitian dan rencana

kerja lapangan. Kedua peneliti mengidentifikasi komunitas dan melakukan penyeleksian. Ketiga saat peneliti berada dilapangan mereka harus mengumpulkan data tentang budaya dan komunitas. Keempat adalah mengolah data. Peneliti melakukan interpretasi terhadap data-data yang sudah diperoleh. Terakhir, peneliti perlu mempresentasikan hasil akhir atau produk dari penelitiannya yang telah selesai.

### Metode Pengumpulan Data

Peneliti dalam penelitian kali ini menggunakan metode pengumpulan data *interviews and journal methods*. Metode ini dirasa paling tepat untuk digunakan dalam mencari tahu manajemen privasi komunikasi seseorang. *Interviews and journal methods* adalah metode yang berdasarkan pada wawancara, yaitu sebuah percakapan yang didalamnya terdapat pertanyaan dan jawaban diantara dua orang yang setuju bahwa salah satu diantara mereka akan menjadi penanya dan satu lainnya adalah penjawab.

Wawancara mendalam memungkinkan peneliti netnografi untuk memperluas pemahaman mereka dari apa yang telah mereka amati secara online. Wawancara mendalam juga memungkinkan peneliti netnografi



mempertanyakan hubungan kegiatan komunitas online dan kegiatan sosial lainnya dalam kehidupan anggota masyarakat (Kozinets, 2010: 45 – 47). Maka dari itu, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### E-koseling Ibunda

Ibunda merupakan tempat curhat dan konsultasi *online* berbasis teknologi, dengan fokus kepada topik masalah diri, percintaan, pertemanan dan keluarga. Ibunda bertujuan untuk menjadi tempat atau pertolongan pertama bagi kamu yang memiliki permasalahan (<https://www.Ibunda.tentang>).

Ibunda didirikan pada Februari 2015 oleh Arief Saputra (*Founder* Ibunda) dan Lady Noor Chita Mawardi (*Co-Founder* Ibunda). Ibunda memiliki tim yang beranggotakan tujuh orang. Tim tersebut merupakan tim yang khusus mengerjakan pekerjaan administrasi, mengurus sosial media Ibunda, membuat konten dan event, dll. Tim tersebut dari Arief sebagai CTO (*Chief Technology Officer*), Chita sebagai CEO (*Chief Executive Officer*) dan beberapa teman-temannya. Menurut Chita saat ini penduduk berusia produktif dihadapi dengan masalah yang

cukup kompleks terlebih lagi pada kalangan milenials atau generasi z yang dinilai masih dalam tahap perkembangan secara mental.

Maka dari itu Ibunda ingin *support* para SDM (*Sumber Daya Manusia*) agar memiliki ketahanan mental yang cukup tinggi, supaya permasalahan apapun yang terjadi seseorang tidak akan putus asa dan cepat bangki kembali. Selain memiliki tim beranggotakan tujuh orang, Ibunda juga memiliki Para Pakar Psikologi yang bekerjasama dengan Ibunda. Para Pakar dan Layanan Konsultasi Ibunda dibagi menjadi 2 yaitu Psikolog Ibunda dan Supertras Ibunda. Psikolog Ibunda adalah Psikolog resmi yang telah mendapatkan surat ijin prekter dan Superstars Ibunda adalah individu yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi (S1 maupun S2).

Ibunda juga merupakan sebuah *start up* yang bergerak dalam bidang *Social Entrepreneur*, maka dari itu Ibunda memiliki layanan yang tidak berbayar dan juga layanan yang berbayar. Beberapa layanan konsultasi yang dimiliki Ibunda antara lain:

- a. Layanan Tidak Berbayar  
Layanan tidak berbayar terdiri dari layanan konsultasi “*chatting*” atau melalui pesan teks. Layanan konsultasi yang dapat dilakukan oleh *user*/klien



yang tidak berbayar yaitu melalui LINE, WhatsApp maupun website. Layanan konsultasi melalui LINE dianggap layanan konsultasi yang paling privasi karena terjadi hanya diantara *user/klien* dan admin. Lalu layanan konsultasi melalui website dapat menjadi layanan yang privasi maupun tidak. Karena kegiatan konsultasi dapat dipublikasikan dalam bentuk anonim dan dapat ditanggapi oleh *user/klien* lainnya. Sedangkan layanan konsultasi melalui WhatsApp lebih dianggap sebagai *online support grup* yaitu dimana para anggota dapat berkomunikasi bersama, saling membagikan dan menanggapi “curhat”.

b. Layanan Berbayar  
Ibunda memiliki beberapa layanan konseling berbayar, antara lain:

1. *Counseling Corner*, adalah layanan konseling tatap muka 1 on 1 dengan psikolog Ibunda dengan durasi maksimal 90 menit per sesi. *Counseling Corner* dibutuhkan untuk *user/klien* yang lebih nyaman bertemu dan berinteraksi secara langsung dengan psikolog, dengan tempat dan vibes yang membuat *user/klien* tidak serasa di Klinik atau Rumah Sakit. *Counseling Corner* berbayar dengan biaya Rp. 200.000/60 menit, berlokasi di kantor Ibunda di Jakarta Selatan.

2. *Curhat Call / Counselling Call*, adalah layanan konseling melalui telepon online dengan psikolog Ibunda dengan durasi 50 menit per sesi. *Counseling Call* ini dapat kamu lakukan dari mana saja melalui aplikasi Google Hangouts. *User/klien* harus memastikan aplikasi Google Hangouts sudah terinstall atau tersedia di gadget sebelum melakukan konseling. *Counseling Call* berbayar dengan biaya Rp. 125.000/50 menit.

3. *Kelas Online*, adalah media belajar secara online dimanapun *user/klien* itu berada dengan materi yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal pertemuan. Pertemuan disini dimaksudkan pada mengakses website khusus dengan *username* khusus yang akan diberikan pihak Ibunda. Materi berupa video yang dibagi ke beberapa sesi, masing-masing berdurasi 7 menit. Total sesi untuk 1 kelas terdapat sekitar 75 menit. *Kelas online* akan dipandu langsung oleh psikolog bersertifikat yang ahli dibidangnya. Materi tersebut juga dapat di unduh dan disimpan oleh *user/klien* yang mengikuti kelas *online*. *Kelas online* ini juga terdapat sesi tanya jawab yang memungkinkan *user/klien* dapat berinteraksi dengan psikolog. Biaya yang diperlukan untuk mengikuti satu tema kelas online yaitu Rp. 125.000.



4. *Workshop* atau *Talkshow*. Ibunda juga memiliki beberapa kegiatan bersama *user/klien* salah satunya mengadakan *workshop* atau *talkshow*. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk membahas topik permasalahan yang paling sering muncul dengan harapan akan terdapat lebih banyak *user/klien* yang merasa terbantu dalam sekali event. Ibunda juga seringkali membagikan informasi mengenai event-event yang berhubungan dengan kesehatan mental yang diselenggarakan oleh pihak lain. Biaya pendaftaran berkisar antara Rp. 50.000 – Rp. 600.000.

Sesuai dengan penjelasan mengenai e-konseling diawal, e-konseling adalah konseling yang dilakukan menggunakan bantuan teknologi. Teknologi yang dimaksud disini adalah media yang terhubung dengan internet, yang memudahkan *user/klien* dari jarak dan waktu yang berbeda untuk melakukan konsultasi. Ibunda memiliki *platform online* yang digunakan untuk menunjang kegiatan konsultasi, menurut hasil observasi dan wawancara peneliti berikut adalah *platform online* yang digunakan Ibunda untuk kegiatan konsultasi

#### a. LINE.

LINE mengizinkan penggunanya untuk berkirim pesan dan panggilan

melalui smart phone mereka. LINE menggunakan medium internet yang telah ada jadi panggilan dan pesan melalui LINE tidak ditarik biaya. Konsultasi melalui LINE adalah konsultasi *chat one by one* yaitu satu *user/klien* akan ditangani oleh satu psikolog Ibunda. konsultasi melalui LINE bersifat pribadi dan lebih privasi dibandingkan dengan konsultasi melalui website. Terdapat jadwal konsultasi yang harus dipatuhi yaitu senin – jumat pada pukul 10.00 – 21.00 WIB.

#### b. Website.

Sebelum melakukan konsultasi atau cerita *user/klien* diharuskan membuat sebuah akun. Akun tersebut nantinya akan digunakan sebagai fasilitas konsultasi agar *user/klien* mendapatkan jawaban atau tanggapan dari permasalahannya. Dengan akun tersebut *user/klien* juga dapat menanggapi permasalahan yang di konsultasikan oleh *user/klien* lainnya. Karena seluruh permasalahan *user/klien* yang di konsultasikan melalui website Ibunda akan terpublikasi didalam halaman depan website namun dengan menyamarkan identitas asli (*anonymous*).

#### c. WhatsApp.

Grup tersebut digunakan untuk menjadi *online support group* para *user/klien* Ibunda. Terdapat satu



psikolog didalam satu grup WhatsApp. Didalam grup WhatsApp tersebut para *user/klien* dapat berbagi cerita dan menanggapi cerita/permasalahan satu sama lain. Terdapat beberapa aturan didalam grup untuk menjaga kenyamanan para anggota grup. Waktu untuk berdiskusi maupun menjawab pertanyaan yaitu 09.00 – 18.00 dan tidak buka saat akhir pekan, tidak menyebarluaskan cerita ataupun pertanyaan anggota dalam bentuk gossip ataupun *bullying*, apabila anggota grup ingin membagikan pengetahuan yang didapat dari grup ke orang lain dapat dilakukan secara general tanpa menyebut ciri-ciri khusus dan informasi personal, serta jika hendak membagikan informasi yang terdapat didalam grup akan lebih baik jika izin atau memberitahu grup terlebih dahulu. Selain itu didalam grup WhatsApp tidak terdapat aturan yang mengikat. Jika terdapat anggota baru, orang tersebut tidak diharuskan memperkenalkan diri ataupun mengisi identitas, anggota juga bebas jika ingin menggunakan nama dan *photo profile* samaran, selain itu anggota juga bebas untuk menanggapi/tidak menanggapi jika terdapat anggota lain yang sedang menceritakan permasalahan yang dialaminya. Maka dari itu seorang anggota grup juga bebas saat ingin keluar dari grup tersebut tidak ada yang

harus dilakukan atau dikatakan, keluar dari grup dapat dilakukan dengan hanya meninggalkan ruang obrolan atau grup *chat*.

### **Pengguna Layanan (*User/Klien*)**

#### **Ibunda**

Penggunaan e-konseling bagi *user/klien* Ibunda memiliki tujuan yang berbeda-beda. Menurut hasil observasi dan wawancara peneliti terhadap enam *user/klien* Ibunda tujuan penggunaan e-konseling dapat dibedakan sebagai berikut:

- a. Mencari solusi atas permasalahan yang dialami. Banyak *user/klien* yang mencari e-konseling untuk membantu dirinya menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami. Dengan bantuan psikolog, *user/klien* merasa terbantu dalam menangani emosi yang sedang dirasakan. Selanjutnya Ibunda akan membantu mencari jalan keluar atau solusi dari permasalahan *user/klien*.
- b. Menceritakan perasaan yang sedang dirasakan. Tidak jauh berbeda dengan mencari solusi atas permasalahan yang dialami, menceritakan perasaan yang sedang dirasakan juga sejalan dengan tujuan *user/klien* untuk menyelesaikan permasalahan diri yang dialami. Karena dengan menceritakan apa yang sedang



dirasakan oleh *user/klien* dapat membuat *user/klien* merasa lebih tenang, termotivasi dan menjadi semangat dalam menjalani kehidupan. *User/klien* akan mendapatkan perasaan bahagia ketika mereka didengar.

- c. Mencari referensi mengenai kesehatan mental. Ibunda memiliki pengikut akun media sosial dalam jumlah yang lebih besar dari *user/klien* yang curhat setiap harinya. Hal ini dikarenakan pengikut akun media sosial Ibunda belum tentu akan melakukan kegiatan konsultasi dengan Ibunda. Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengguna Instagram yang telah mengikuti akun Instagram Ibunda dan meninggalkan komentar di salah satu foto yang diunggah Ibunda dalam Instagramnya, mereka menyatakan bahwa mereka belum pernah berkonsultasi dengan pihak Ibunda, mereka hanya mengikuti akun Instagram Ibunda dan tidak mengikuti akun media sosial Ibunda lainnya seperti LINE, WhtasApp, dll. Mereka tertarik untuk mengikuti akun Instagram Ibunda karena didalam Instagramnya terdapat konten yang bermanfaat bagi semua orang untuk lebih mengenal atau

mengetahui mengenai kesehatan mental.

Martin membagi dua jenis layanan dalam konseling melalui internet menjadi lebih spesifik, yaitu:

**a. Non Interaktif.**

Non Interaktif merupakan situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Situs e-konseling yang memberikan layanan non interaktif merupakan suatu bentuk layanan informasi atau jika kita kaitkan dengan bimbingan komprehensif merupakan salah satu bentuk layanan dasar (yang mendukung individu sebagai sebuah nara sumber yang berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat *self help* bagi pribadi yang membutuhkan. Ibunda dapat memberikan layanan Non Interaktif berupa artikel maupun konten yang dipublikasikan melalui akun yang dimiliki Ibunda seperti website, Instagram, LINE, Twitter, Facebook dan Youtube. hal ini dapat membantu *user/klien* dalam menangani masalah diri yang sedang dialami.

**b. Interaktif.**

Interaktif terdapat 2 jenis yaitu (*synchronous dan asynchronous*). interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat* atau *instant messaging*, dan *video*



*conference*. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa *email therapy* dan *Bulletin Boards*. Konseling interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung. Layanan konseli yang ditawarkan Ibunda secara tidak langsung berupa konsultasi melalui *chat* atau *instant messaging* melalui LINE, website atau WhatsApp dan layanan konsultasi melalui telepon dalam *curhat call*. Layanan konsultasi langsung dapat diperoleh *user/klien* dengan mengikuti kegiatan *counselling corner* langsung di kantor Ibunda.

Pengungkapan informasi yang dilakukan oleh *user/klien* sudah melalui proses-proses yang disebutkan dalam teori CPM (*Communication Privasi Management*). Petronio dalam Em Griffin (2011 ; 168-178) mengatakan bahwa petronio melihat teori manajemen privasi komunikasi (CPM) sebagai peta cara orang menavigasi privasi. Dia ingin kita memikirkan batasan privasi yang mencakup informasi yang kita miliki tetapi orang lain tidak tahu. Dalam CPM terdapat proses seseorang dalam mengorganisir informasi pribadinya. *User/klien* percaya bahwa informasi pribadinya adalah miliknya dan mereka

berhak mengontrol informasi tersebut. *User/klien* memilih informasi apa yang ingin mereka bagikan, dengan siapa dan kapan informasi tersebut akan mereka bagikan. *User/klien* juga mengendalikan informasi pribadi miliknya, terdapat beberapa aturan yang dimiliki oleh *user/klien* tentang bagaimana mereka mengendalikan informasi tersebut.

Salah satu faktor yang paling menonjol terhadap bagaimana *user/klien* mengendalikan informasi pribadi miliknya adalah rasio resiko/manfaat. *User/klien* menganalisis resiko/manfaat yang akan didapatkan jika mereka membuka informasi pribadi miliknya kepada e-konsling Ibunda. Hasil analisis mereka adalah resiko yang mungkin didapat kecil, sedangkan manfaat yang mungkin diterima cukup besar bagi mereka rasakan. *User/klien* yang mengungkapkan informasinya pribadinya mereka melakukan keterbukaan diri dan menciptakan kepercayaan dan kepemilikan informasi bersama dengan pihak Ibunda. Penetrio dalam Em Griffin juga mengatakan bahwa terdapat pengoordinasian batasan privasi bersama dan turbulensi batas atau hubungan yang beresiko karena penerima informasi melewati batas-batas yang telah ditetapkan. Dalam hal ini karena Ibunda adalah sebuah e-konseling maka seringkali *user/klien* tidak



mengkoordinasikan batas privasi bersama. Mereka hanya akan mempercayai apa yang tertulis dalam *platform* Ibunda yaitu segala informasi pribadi yang diberikan hanya untuk kegiatan konsultasi dan tidak akan disebar luaskan.

Sesuai penjelasan mengenai CPM diatas user/klien memilih untuk mengungkapkan informasi pribadi miliknya kepada Ibunda karena tidak terdapat banyak resiko yang mungkin didapatkan, tidak terjadinya pelanggaran batas privasi dan terciptanya kenyamanan atas interaksi yang dimediasi oleh media *online*. Pengguna e-konseling Ibunda merasa puas ketika mereka berinteraksi dengan e-konselling Ibunda. Karena dengan berinteraksi dengan e-konseling Ibunda *user/klien* dapat mengungkapkan perasaannya dan masalah yang sedang mereka hadapi, sehingga mereka merasa lebih baik. Seiring berjalannya waktu, layanan e-konseling Ibunda mengembangkan layanan-layanan yang mereka miliki. Terdapat layanan konseling yang memungkinkan *user/klien* dapat bertemu secara langsung dengan konselornya yang disebut *counseling corner* dan terdapat juga kegiatan yang memungkinkan *user/klien* nya saling bertemu yaitu dalam kegiatan *talkshow*, *workshop*, atau seminar.

Kozinets dalam bukunya (2010 : 7) menyatakan awalnya diasumsikan bahwa anggota grup *online* hampir tidak pernah bertemu secara fisik. Dalam formasi asli dimana komunitas *online* terwujud, para peserta selalu diasumsikan untuk menjaga kerahasiaan identitas mereka. Dalam hal ini pada akhirnya terdapat suatu kegiatan yang memungkinkan pertemuan secara langsung, antara para *user/klien* dan psikolog Ibunda yang selalu berinteraksi melalui media *online*.

#### KESIMPULAN

Proses yang dilalui oleh *user/klien* dalam mengorganisir informasi pribadi mereka mencakup prinsip yang ada di dalam teori CPM. Pada dasarnya *user/klien* Ibunda percaya bahwa informasi pribadi adalah milik mereka dan mereka sepenuhnya memegang kendali atas informasi pribadi mereka. Selanjutnya *user/klien* mengikuti aturan privasi yang mereka miliki, lalu setelah itu *user/klien* mulai terbuka dan menjadi percaya dengan Ibunda. Kemudian terdapat koordinasi antara *user/klien* mengenai batasan privasi. Terakhir, jika terdapat pelanggaran terhadap hal-hal yang telah dikoordinasikan bersama maka hubungan antara *user/klien* akan mengalami guncangan, namun sampai



saat penelitian ini dilakukan pelanggaran belum pernah terjadi dan hubungan antara user/klien dan Ibunda tidak pernah mengalami guncangan.

## SARAN

Sesuai dengan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian di atas maka peneliti berupaya memberikan saran kepada pihak Ibunda. Ibunda perlu melakukan koordinasi dengan para user/klien-nya, untuk mengetahui bagaimana kinerja Ibunda dimata user/klien-nya. Sekiranya pihak Ibunda dapat merekrut lebih banyak tenaga kerja baik dalam pihak yang melakukan pekerjaan oprasional maupun psikolog yang dimiliki. Mengingat semakin banyaknya user/klien yang dimiliki Ibunda dan banyaknya user/klien yang melakukan konsultasi dalam sehari. Agar keefektifan waktu terjaga saat user/klien berkonsultasi tidak menunggu terlalu lama. Sehingga hubungan antara user/klien dengan Ibunda dapat selalu terjaga dengan

Selain itu kepada peneliti selanjutnya tentang Ibunda atau e-konseling lainnya sebaiknya menentukan bagian yang belum diteliti. Karena penelitian ini belum meneliti sebuah e-konseling secara keseluruhan. Penelitian ini hanya berfokus pada

menejemen privasi komunikasi yang dilakukan oleh user/klien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2008. *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana.
- Creswell John W. 2010. *Riset Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Research Design*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Devito, Joseph. 1997. *Komunikasi Antarmanusia*. Jakarta : Professional Books
- Effendy, Onong Uchjana. 1992. *Ilmu Komunikasi, Teori dan prektek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Flew, Terry. 2002. *New Media : An Introduction*. New York : Oxford University Press.
- Gibson R L, Mitchell Marianne H. 2011. *Bimbingan dan Konseling*. Edisi Indonesia Edisi Ketujuh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Griffin, Em 2011. *A First Look At Communication. Theory 8<sup>th</sup> Edition*. New York : McGraw Hill



- Holmes, David. 2012. *Teori Komunikasi : Media, Teknologi, dan Masyarakat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kozinet, V Robert. 2010. *Netnography : Doing Ethnography Research Online*. London: SAGE Publication.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Littlejohn, W Stephen. 2012. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- McLeon, John. 2008. *Pengantar Konseling (Teori dan Studi Kasus) Edisi Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McQuail, Denis. 2011. *Teori Komunikasi Massa Mcquail Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika
- Miles, M.B, Huberman, A.M. 1994. *Qualitatif Data Analysis 2<sup>nd</sup> edition*. USA: Sage Publication.
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- \_\_\_\_\_. 2017. *Etnografi Virtual: Riset Komunikasi, Budaya dan Sosioteknologi di Internet*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Neumann, W. Lawrence 2006. *Social Research Methods: Qualitatif and Quantitatif Research*. USA: University of Wisconsin.
- Prayitno, Erman Amti. 1994. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. 2009. *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rulliana, Poppy. 2014. *Komunikasi Organisasi : Teori dan studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Press
- West, Richard dan Lynn H. Turner. 2009. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi Ketiga buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- \_\_\_\_\_. 2013. *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi Ketiga buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Jurnal**
- Caravita, Simona C.S, Blassio, Paola Di. 2008. *Unique and Interactive Effects of Empathy and Social Status of Involvement in Bullying*.
- Matthews, M: Doherty, G: Sharry J & Fitzpatrick, C. 2008. *Mobile*



Volume 10 No. 1 September 2020 ISSN 2085-2428  
e ISSN 2721-7809



## Jurnal Ilmu Komunikasi

*Phone Mood Charting for Adolescents.* British Journal of Guidance & Counselling

Nuryati, Dinda, Noviawan. 2017. *Konstruksi Pendidikan Virtual: Studi Netnografi Pembelajaran pada Facebook.* Prosiding Konferensi Nasioanl Komunikasi.

Prasetno, Rizal Yugi, Djunaidi. 2015. *Implementasi E-konseling pada Social Learning Network.* Edu Komputika Journal Vol. 2 No. 2

### Internet

Ibunda

<https://www.Ibunda/tentang>

Diakses pada 20 Juli 2019

Konselor Konseli

<http://konselorkonseli.weebly.com/>

Diakses pada 25 Maret 2019

