



**ANFUSINA: JOURNAL OF PSYCHOLOGY**  
<http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/anfusina>  
DOI: // dx.doi.org/10.24042/ ajp.v4i2.13120  
Volume 4, Nomor 2, Oktober 2021

---

**Perbedaan Skor *Anxiety* antara *User* *Konseling Online* dengan *Non-User* *Konseling Online* di Sumatera Barat**

---

**Nurul Fadhilah Khair**

Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang  
*nurul.fadhillah@uinib.ac.id*

**Faisal Adnan Reza**

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung  
*faisaladnan@radenintan.ac.id*

**Risanita Fardian Farid**

Universitas Putra Indonesia “YPTK”  
*risanita.fardian @upiypk.ac.id*

---

**Article Information:**

*Received: 17 July 2021*

*Revised: 20 August 2021*

*Accepted: 22 September*

**Abstract**

*Online counseling, or cyber counseling, or virtual counseling, is one of the new trends that has emerged since the COVID-19 pandemic. This trend is attached to teenagers aged 17 to 19 years who currently sit in college on average. Living side by side with technology, it is easy for them to keep up with these new developments. However, whether online counseling services, or cyber counseling, or virtual counseling, are able to reduce the most common anxiety symptoms that arise in individual mental health disorders. This type of research is a survey, which involves 172 students from XY University, West Sumatra which are divided into user and non-user groups of online counseling.*

## Perbedaan Skor *Anxiety* antara *User* Konseling *Online* dengan *Non-User* Konseling *Online* di Sumatera Barat

*Descriptive statistical analysis technique was used to see the difference in scores between the two groups. The results showed that the anxiety level in the online counseling user group was higher than the non-user group.*

**Keywords:** *online counseling, anxiety scores, adolescents*

### Abstrak

Konseling *online* atau *cyber counseling*, atau *virtual counseling* merupakan salah satu *trend* yang muncul sejak pandemi Covid-19 dalam melakukan konseling secara *online* kepada psikolog. *Trend* ini melekat pada remaja usia 17 tahun hingga 19 tahun yang rata-rata duduk di bangku kuliah. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kecemasan antara pengguna konseling *online* dengan non konseling *online* di Sumatera Barat. Penelitian ini merupakan penelitian survei yang melibatkan 172 mahasiswa Universitas XY Sumatera Barat. Subjek dibagi menjadi kelompok *user* konseling *online*. Teknik analisis statistik deskriptif digunakan untuk melihat perbedaan skor antara dua kelompok. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, *anxiety level* pada kelompok *user* konseling *online* lebih tinggi jika dibandingkan dengan kelompok *non-user* konseling *online*.

**Kata Kunci** : konseling *online*, skor *anxiety*, remaja

### Pendahuluan

Pandemi covid-19 yang muncul di awal tahun 2020 lalu membawa banyak perubahan dalam berbagai segi kehidupan masyarakat. Munculnya pembatasan sosial dalam skala besar, membuat aktivitas sosial terbatas dan hal tersebut memaksa kebanyakan aktivitas sosial dilakukan secara *online*. Salah satu aktivitas *online* yang paling banyak dilakukan oleh masyarakat selama pandemi covid-19 adalah konseling *online* atau dikenal juga dengan istilah *cyber counseling* (Sari & Herdi, 2021), atau *virtual counseling* (Sari & Herdi, 2021) yang disediakan banyak situs dan aplikasi di Indonesia (Harahap & Maryolo, 2018). Bentuk dari konseling ini adalah pertemuan antara konseli dan konselor di melalui media *website, telpon, email, video call, conference call, chat, instant messaging*, maupun sosial media lainnya (Haryati, 2019). Oleh karena itu terlihat bahwa konseling *online* yang disebut juga *cyber counseling* atau *virtual counseling*, merupakan layanan konseling yang dilakukan melalui media tertentu tanpa adanya tatap muka di antara kedua pihak yang terlibat.

Remaja merupakan salah satu *user* terbanyak yang menjadi pengguna konseling *online*, karena dekatnya mereka dengan perkembangan teknologi saat ini (Haryati, 2020). Konseling *online*

kemudian menjadi *trend* baru yang berkembang di masyarakat, terutama remaja sehingga pengguna atau *user* nya semakin banyak dari hari ke hari semakin bertambah (Haryati, 2020). Hal ini dibuktikan dengan semakin mudahnya akses profesional psikolog maupun konselor, yang didapatkan dari aplikasi-aplikasi tertentu maupun banyaknya konten edukasi psikologi di sosial media. Oleh karena itu, saat ini remaja pun semakin menyadari betapa pentingnya kesehatan mental dan memiliki kemauan yang besar untuk mencari bantuan profesional ketika dibutuhkan. Walaupun dilakukan secara *daring* atau di dalam jaringan, konseling *online* terbukti efektif dalam membantu remaja menyelesaikan permasalahannya. Sehingga, pelaksanaan konseling *online* secara rutin mampu mewujudkan tercapainya tujuan dari konseling tersebut (Syamila & Herdi, 2021).

Salah satu permasalahan yang umumnya dikeluhkan oleh remaja sebagai *user* konseling *online* adalah kecemasan atau *anxiety*. *Anxiety* merupakan gejala gangguan kesehatan mental yang umum dimiliki oleh individu, yang dimanifestasikan kepada gangguan suasana hati, pikiran, perilaku dan aktivitas fisiologis individu (Almokhtar A. *et al.*, 2019). *Anxiety* menjadi keluhan utama yang disampaikan oleh 54% individu dari 139 partisipan berusia 12 hingga 19 tahun, pada masa pandemi covid 19 (Ruskandi, 2021). Penelitian lain, dilakukan kepada remaja usia 12 hingga 19 tahun secara acak dimana sebagian di antara mereka bukan merupakan *user* konseling *online*. Temuan dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa umumnya partisipan survey merasakan kecemasan dengan level ringan (Ruskandi, 2021). Berdasarkan data di atas, terlihat bahwa terdapat dua kelompok remaja yang mengakses layanan konseling selama pandemi covid 19. Satu kelompok merupakan pengguna konseling *online* atau *user* konseling *online*, dan lainnya bukan *user* konseling *online*. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana perbandingan bentuk *anxiety* yang dialami oleh remaja *user* konseling *online* dan bukan *user* konseling *online* selama pandemi covid-19.

## Metode Penelitian

Penelitian dilakukan kepada mahasiswa aktif di Universitas XY kota Padang, yang dibagi menjadi kelompok *user* sebanyak 50 orang dan kelompok *non-user* sebanyak 102 orang dengan rentang usia 17 hingga 20 tahun yang dikategorikan sebagai usia remaja (Fatmawaty, 2017). Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *Generalized Anxiety Disorder-7* (GAD-7) untuk melakukan skrining awal kemungkinan adanya simtom Gangguan Cemas Menyeluruh. Skala ini sudah diujikan dengan versi bahasa Indonesia. Hasil uji validitas internal dengan korelasi *spearman* didapatkan koefisien korelasi 0,648 hingga 0,800 ( $p < 0,01$ ). Uji reliabilitas konsistensi internal dengan *Alpha Cronbach* 0,867. Oleh karena itu disimpulkan bahwa Kuesioner GAD-7 versi Indonesia terbukti valid dan reliabel sehingga dapat digunakan untuk skrining gangguan kecemasan menyeluruh (Firmansyah, 2011).

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif *analytical*, dimana penelitian ini berupaya untuk menjelaskan kaitan antara *anxiety* yang dialami oleh remaja *user* konseling *online* dan perbedaan level *anxiety* yang dialami dengan remaja bukan *user* konseling *online* (Morissan, 2012). *Anxiety* merupakan variabel yang akan dijelaskan secara lebih mendalam pada *user* konseling *online* dan bukan. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan *independent sample t-test* (Denis, 2018).

## Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan analisis data, dapat diketahui sebaran jumlah antar kelompok yang disajikan pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 1. Jumlah Antar Kelompok**

Group Statistics				
KONSELING	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
1	50	15.18	5.837	.825
2	102	10.46	4.784	.474

Hasil di atas menunjukkan bahwa jumlah sampel kelompok yang pernah mengikuti konseling dengan psikolog sebanyak 50 orang dan 102 orang tidak pernah mengikuti konseling dengan psikolog. Jumlah partisipan *user* konseling *online* jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan *non-user*. Berdasarkan data kualitatif yang

diisikan dapat disimpulkan bahwa mahasiswa di Universitas XY belum terlalu mengenal layanan-layanan konseling *online* yang banyak tersedia saat ini.

Selanjutnya, berdasarkan hasil analisis data, diketahui tingkat rata-rata *anxiety* pada kelompok yang pernah mengikuti konseling dengan psikolog lebih tinggi daripada mereka yang tidak pernah melakukan konseling dengan psikolog. Secara umum skor rata-rata kelompok yang pernah mengikuti konseling dengan psikolog memiliki skor *anxiety* yang lebih tinggi dibandingkan dengan kelompok lainnya. Terdapat perbedaan yang signifikan ( $p \leq 0,05$ ) tingkat kecemasan umum berdasarkan skor *anxiety* antara *user* konseling *online* dan non - *user* konseling *online*.

**Tabel 2. Independent Samples Test**

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances			t-test for Equality of Means					
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper	
GAD TOTAL	Equal variances assumed	3.028	.084	5.306	150	.000	4.719	.889	2.962	6.476
	Equal variances not assumed			4.959	82.255	.000	4.719	.952	2.826	6.612

Berdasarkan data di atas, kemudian ditambahkan analisis tingkat kepuasan konseling yang dijalani oleh partisipan yang disajikan pada tabel sebagai berikut

**Tabel 3. Correlation**

Correlations		
	GAD TOTAL	KEPUASAN
Pearson Correlation	1	.592**
GAD TOTAL	Sig. (2-tailed)	.000
	N	35

Tabel di atas menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara *anxiety* yang dialami *user* konseling *online* dengan kepuasan terhadap layanan konseling dengan psikolog ( $p \leq 0,05$ ), dan sebagian besar menunjukkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan oleh psikolog. Data lainnya ditemukan untuk melihat prediktor utama yang mampu memprediksi munculnya kecemasan pada *user* konseling *online*. Data disajikan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4. Model Summary**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 <sup>a</sup>	.350	.330	2.632

**Tabel 5. Anova**

ANOVA						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123.196	1	123.196	17.777	.000 <sup>b</sup>
	Residual	228.690	33	6.930		
	<b>Total</b>	<b>351.886</b>	<b>34</b>			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), GAD TOTAL

Kepuasan responden terhadap layanan konseling psikolog memiliki efek sebesar 33% dalam memprediksi kecemasan responden secara signifikan ( $p \leq 0,05$ ). Data di atas, menunjukkan berbagai kelemahan yang dimiliki oleh penelitian ini bahwasanya data *user* tidak dikelompokkan dalam berapa lama layanan konseling dilakukan dan pada beberapa media layanan konseling tersebut sudah dilakukan. Selain itu hal yang dapat mempengaruhi keefektifan suatu konseling yaitu perbedaan waktu layanan dan media konseling yang dilakukan

dan kemampuan profesional dalam melayani *user* (Wibowo, 2016, 271).

Hasil di atas menunjukkan bahwa jumlah responden kelompok yang pernah mengikuti konseling dengan psikolog adalah 50 orang, dan 102 orang tidak pernah konseling dengan psikolog. Jumlah partisipan *user* konseling *online* jauh lebih sedikit jika dibandingkan dengan non *user* berdasarkan data kualitatif yang diisikan setiap partisipan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa mahasiswa di Universitas XY belum terlalu mengenal layanan-layanan konseling *online* yang banyak tersedia saat ini. Beberapa alasan muncul diantaranya : 1) kebanyakan partisipan tidak merasa konseling *online* efektif untuk dilakukan, 2) rendahnya pengetahuan partisipan mengenai layanan profesional psikolog maupun konselor; 3) lebih memilih untuk menyimpan dan menyelesaikan sendiri masalah yang dialami, karena terbiasa melakukan hal itu semenjak dari kecil. Beberapa alasan tersebut secara rinci diuraikan sebagai berikut:

1. Konseling *online* tidak efektif untuk dilakukan : sebanyak 95% partisipan merupakan mahasiswa yang selama pandemi covid-19 melakukan kegiatan perkuliahan di rumah. Mereka beranggapan bahwa ketika terjadi permasalahan dalam perkuliahan ataupun alasan lain yang menimbulkan kecemasan, lebih baik dibicarakan dengan keluarga terdekat. Beberapa di antaranya, lebih memilih untuk ngobrol via *chat* atau telepon dengan teman kuliah. Data ini menguatkan bahwa bagi remaja *emotional support* dari sahabat dan keluarga merupakan hal paling dibutuhkan saat mengalami masalah (Ningrum, 2021).
2. Rendahnya pengetahuan mengenai konseling *online* : data ini menunjukkan bahwa di Indonesia informasi mengenai layanan konseling secara *online* belum diterima secara merata. Keseluruhan partisipan yang berdomisili di Sumatera Barat, menegaskan bahwa belum semua penduduk Sumatera Barat mendapatkan akses informasi mengenai konseling *online*

tersebut. Alasan lain yang mungkin menjadi penyebab adalah ketidakmampuan dalam mengakses teknologi dan pendukung layanan konseling tersebut (Haryanti, 2020)

3. Menyelesaikan masalah sendiri, tanpa bantuan orang lain : *problem solving* ini rata-rata menjadi pilihan para partisipan ketika dihadapkan pada masalah. Partisipan beranggapan bahwa kondisi yang mereka alami belum membutuhkan bantuan dari orang lain untuk diselesaikan. Hal ini membuat partisipan lebih memilih untuk mendiamkan atau mencari solusi sendiri ketika mengalaminya. Perilaku ini sangat khas sebagai perilaku remaja dalam upaya *problem solving* dari permasalahan yang dialami, atau yang biasa disebut dengan *avoidance coping* (Haryanti, 2020)

## Simpulan

Berdasarkan data yang didapatkan, terlihat jelas bahwa terdapat perbedaan signifikan skor *anxiety user* konseling *online* yang kebanyakan memiliki skor *anxiety* tinggi. Kepuasan terhadap layanan konseling yang diberikan oleh tenaga profesional, justru menjadi salah-satu faktor yang menyebabkan munculnya kecemasan tersebut. Data dari penelitian ini belum lengkap karena analisis yang dipakai dan pengambilan *sampel* belum terlalu detail. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menutupi keterbatasan dari penelitian dan menemukan jawaban, mengenai tingginya skor *anxiety user* konseling *online* dibandingkan dengan *non-user*.

## Daftar Pustaka

- Almokhtar A., A., J.M., J., & Azab Elsayed, A. (2019). *Anxiety: Insights into Signs, Symptoms, Etiology, Pathophysiology and Treatment. East African Scholars Journal of Medical Sciences*, 2(10), 580–591. <http://www.easpublisher.com/easjms/>



- Denis, D. J. (2018). *SPSS Data Analysis for Univariate, Bivariate, and Multivariate Statistics*.
- Fatmawaty, R. (2017). Memahami Psikologi Remaja. *Jurnal Reforma*, 2(1), 55–65. <https://doi.org/10.30736/rfma.v6i2.33>
- Firmansyah, H. (2011). UPAYA PENANGGULANGAN TINDAK PIDANA TERORISME Di Indonesia. *Mimbar Hukum - Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada*, 23(2), 376–393. <https://doi.org/10.22146/jmh.16193>
- Harahap, N. M., & Maryolo, A. (2018). Konseling Multikultural: Upaya Preventif Bullying Pada Lesbian Di Masyarakat Dan Sekolah. *Palita: Journal of Social-Religion Research*, 3(1), 66–79. <https://doi.org/10.24256/pal.v3i1.194>
- Haryanti, C. R. (2020). Pengaruh Aksesibilitas, Kualitas Pelayanan, Daya Tarik Wisata, dan Harga Tiket Masuk Terhadap Minat Kunjungan Kembali Wisatawan Ke Objek Wisata Alam Kalibiru di Kabupaten Kulon Progo. *Thesis*.
- Haryati. (2019). Penerapan Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai Dinas Pertambangan Kabupaten Karimun. *JDM - Jurnal Dinamika Manajemen*, 1(1), 105–112.
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Morissan. (2012). *Metode Penelitian Survey*. Kencana.
- Ningrum, F. A. K. (2021). *Interaksi Sosial Anak Remaja Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan Oleh : Firdaning Ayu Kumala Ningrum*.
- Ruskandi, J. H. (2021). Kecemasan Remaja pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Penelitian Perawat Profesional*, 3(3), 483–492. <https://doi.org/10.37287/jppp.v3i3.530>
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Syamila, D., & Herdi, H. (2021). *Konseling Online: Pemanfaatan*

Perbedaan Skor *Anxiety* antara *User* Konseling *Online* dengan *Non-User* Konseling *Online* di Sumatera Barat

Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 475.  
<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3997>