

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kesehatan mental yang baik adalah dasar dari bagi kesejahteraan individu dan kemampuan mereka untuk berfungsi secara efektif dalam kehidupan sehari-hari. Mental yang sehat juga dapat menjadi landasan pembentukan tubuh yang sehat dan landasan bagi kita untuk terus berkembang. Orang dengan kesehatan mental yang baik tentu memiliki pemikiran yang positif sehingga dapat mengatasi segala permasalahan yang ada.

Fakta menunjukkan bahwa dalam kehidupan mereka, manusia selalu dihadapkan permasalahan yang terus berubah. Satu masalah bisa teratasi, namun masalah yang lainya akan muncul, dan seterusnya, setiap individu memiliki perbedaan, baik dalam sifat maupun kemampuannya. Beberapa individu mampu melewati permasalahan tanpa bantuan, namun tidak sedikit manusia yang tidak bisa menghadapi permasalahan jika tidak dibantu oleh orang lain¹.

Sebagaimana yang dipaparkan oleh Caraka dan Nindiya bahwa remaja saat ini atau yang sering kita sebut Generasi Z (kelahiran pertengahan 1990-an hingga awal 2010-an), menghadapi tantangan dan pengalaman hidup yang khas. Proses pencarian dan pembentukan identitas di tengah kelimpahan informasi dan tekanan sosial menjadi fokus utama mereka. Teknologi dan media sosial, sementara membuka peluang interaksi, juga membawa masalah seperti cyberbullying, kecanduan teknologi, dan tekanan untuk memenuhi standar kecantikan yang diberlakukan oleh media. Selain itu, remaja ini mengalami fluktuasi emosional yang intens, didorong oleh tekanan akademis, pergolakan hormon, dan ketidak pastian tentang masa depan, yang semuanya dapat memengaruhi kesehatan mental mereka. Faktor-faktor ini ditambah dengan perubahan sosial dan budaya yang pesat menciptakan tantangan internal yang signifikan. Konseling menjadi semakin penting karena memainkan

¹ Ahmad Zaini, "Urgensi bimbingan dan Konseling bagi Remaja (Upaya Pencegahan terhadap Perilaku menyimpang)" dalam *Konseling Religi: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, Vol. 4, No. 2 (Desember 2013) h.3

peran vital dalam membantu generasi ini mengatasi stres, kecemasan, dan masalah kesehatan mental lainnya yang mungkin mereka hadapi. Perlunya dukungan keluarga juga menjadi aspek penting, terutama dengan perubahan dinamika keluarga dan mobilitas yang tinggi. Oleh karena itu, layanan konseling yang memahami konteks unik Generasi Z adalah esensial untuk membimbing mereka menuju perkembangan yang positif secara menyeluruh.²

Dalam penelitian yang dilakukan oleh EHFA (*Emotional Health For All*) mendata bahwa tenaga kesehatan mental di Indonesia masih minim, berkisar 4.400 orang saja untuk melayani 270 juta penduduk Indonesia, akses terhadap layanan kesehatan mental masih terbatas ini, terutama di daerah pedesaan dan terpencil³. Kurangnya fasilitas kesehatan mental, kurangnya tenaga profesional yang terlatih, serta biaya yang tinggi menjadi salah satu kendala dalam mencari bantuan kesehatan mental.

Beberapa langkah termasuk peningkatan kesadaran tentang kesehatan mental, mengurangi stigma, memperluas akses terhadap layanan kesehatan mental, meningkatkan jumlah tenaga profesional yang terlatih, dan memperkuat dukungan sosial bagi individu dengan masalah kesehatan mental. Penting untuk mengedepankan pendekatan holistik dalam mengatasi kesehatan mental, termasuk pendekatan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif.⁴

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, kesehatan mental dan dukungan psikologis bagi siswa dan mahasiswa menjadi isu yang semakin penting. Hal ini ditegaskan dalam berbagai regulasi dan peraturan pemerintah yang mengamanatkan penyediaan layanan bimbingan dan konseling di institusi pendidikan. Salah satu peraturan yang relevan adalah Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) No. 111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling pada

² Caraka Putra Bhakti & Nindiya Eka Safitri, "Peran Bimbingan dan Konseling untuk Menghadapi Generasi Z dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Perkembangan", *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, Vol. 3 No. 1, (Januari-Juni 2017)

³ Maria Fatima Bona, "EHFA soroti minimnya tenaga kesehatan mental di Indonesia", *Berita Satu*, (21 Oktober 2022)

⁴ Sulis Winurini, "Penanganan Kesehatan Mental di Indonesia", *Jurnal Info Singkat*, Vol. 17, No. 20, (Oktober 2023)

Pendidikan Dasar dan Menengah. Permendikbud ini menegaskan bahwa setiap sekolah wajib menyediakan layanan bimbingan dan konseling untuk mendukung perkembangan peserta didik secara optimal. Tujuannya adalah untuk membantu siswa dalam menghadapi berbagai tantangan akademis, sosial, dan emosional yang mereka hadapi selama masa pendidikan.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi juga menggaris bawahi pentingnya layanan konseling di perguruan tinggi. Undang-undang ini mengatur bahwa setiap perguruan tinggi harus menyediakan layanan yang mendukung kesejahteraan mahasiswa, termasuk layanan konseling. Pasal-pasal dalam undang-undang ini menekankan bahwa layanan konseling adalah bagian integral dari upaya perguruan tinggi untuk menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung perkembangan holistik mahasiswa. Dengan layanan konseling yang memadai, mahasiswa dapat memperoleh bantuan dalam mengatasi masalah pribadi, akademis, dan sosial yang dapat mempengaruhi kinerja dan kesejahteraan mereka

Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa banyak kampus, termasuk kampus Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, belum memiliki fasilitas atau layanan konseling yang memadai untuk memenuhi kebutuhan kesehatan mental mahasiswanya. Kurangnya layanan konseling ini menciptakan kesenjangan dalam dukungan yang tersedia bagi mahasiswa yang mengalami masalah mental dan emosional. Tanpa akses yang memadai ke layanan konseling, mahasiswa sering kali merasa kesulitan mencari bantuan yang mereka butuhkan untuk mengatasi stres, kecemasan, depresi, dan masalah mental lainnya.

Ketiadaan layanan konseling yang memadai dapat berakibat serius. Mahasiswa yang tidak memiliki akses ke dukungan profesional cenderung menahan masalah mereka sendiri, yang dapat memperburuk kondisi mental mereka. Hal ini tidak hanya mempengaruhi kesehatan mental mereka, tetapi juga kinerja akademis dan kehidupan sosial mereka. Tekanan akademis yang tinggi, masalah pribadi, dan perubahan sosial yang signifikan dapat menjadi beban berat bagi mahasiswa, dan tanpa bantuan yang tepat, mereka mungkin mengalami kesulitan dalam menjaga keseimbangan dan kesejahteraan mereka.

Di banyak kasus, mahasiswa yang mengalami masalah mental dan emosional tidak tahu harus pergi ke mana atau siapa yang harus dihubungi untuk mendapatkan bantuan. Ini dapat mengakibatkan peningkatan tingkat stres, kecemasan, dan depresi di kalangan mahasiswa. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ningsih, prevalensi stres yang dialami mahasiswa di Indonesia berada dalam kisaran 36,7-71,6%. Angka ini menunjukkan bahwa masalah kesehatan mental di kalangan mahasiswa sangat signifikan dan memerlukan perhatian serius.⁵

Kurangnya layanan konseling yang memadai juga dapat menurunkan efektivitas kampus dalam menciptakan lingkungan yang mendukung dan inklusif bagi semua mahasiswa. Dengan tidak adanya dukungan yang memadai, mahasiswa mungkin merasa terisolasi dan tidak didukung, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kemampuan mereka untuk mencapai potensi penuh mereka baik secara akademis maupun pribadi. Tanpa akses yang memadai ke layanan konseling, mahasiswa sering kali merasa kesulitan mencari bantuan yang mereka butuhkan untuk mengatasi stres, kecemasan, depresi, dan masalah mental lainnya.

Hasil penelitian ini memperkuat urgensi untuk menyediakan layanan konseling yang efektif dan mudah diakses di lingkungan kampus. Dengan adanya layanan konseling yang memadai, diharapkan mahasiswa dapat lebih mudah mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan, sehingga dapat mengurangi prevalensi stres dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. Oleh karena itu, penelitian dan pengembangan *website* konseling *online* diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan ini, dengan menyediakan platform yang mudah diakses dan relevan bagi mahasiswa.

Pemanfaatan media dalam proses layanan bimbingan dan konseling sangat bermanfaat karena dapat memudahkan seorang konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling. Dengan adanya media yang digunakan dalam layanan bimbingan dan konseling menghadapi kendala dalam hal ruang, waktu, tenaga, dan

⁵ Ningsih, H. E. W., Dwidiyanti, M., & Hartati, E. 'Mindfulness Mobile Application Menurunkan Tingkat Stres Mahasiswa' dalam jurnal *A Literature Review. Holistic Nursing and Health Science*, Vol. 1, No. 2, (2018) <https://doi.org/10.14710/hnhs.1.2.2018.116-125>

daya ingat, sehingga mendatangkan bantuan dan meningkatkan sikap positif masyarakat terhadap Kesehatan mental baik diri maupun orang lain.

Mahasiswa jurusan konseling yang tergolong dalam Generasi Z memiliki keterkaitan yang erat dengan perkembangan *website* konseling *online*. Generasi ini, yang tumbuh dengan teknologi dan terbiasa berinteraksi secara daring, dapat menjadi pelopor dalam merancang, mengembangkan, dan memperkuat layanan konseling online berbasis web.

Pertama-tama, pemahaman mereka tentang dinamika teknologi dan kebutuhan kesehatan mental sejawat mereka dapat memberikan wawasan berharga dalam merancang platform konseling online yang ramah dan sesuai dengan preferensi generasi mereka. Mahasiswa konseling Generasi Z dapat membantu mengidentifikasi fitur-fitur yang dapat menarik perhatian dan memberikan manfaat maksimal. Selanjutnya, keterampilan komunikasi mereka yang terampil dalam lingkungan digital dapat menjadi keunggulan dalam penyampaian layanan konseling online⁶. Mahasiswa konseling Generasi Z dapat secara lebih efektif beradaptasi dengan alat-alat komunikasi modern dan menciptakan pengalaman konseling online yang mendukung dan bersahabat.

Penting untuk mencatat bahwa keterlibatan mahasiswa konseling Generasi Z dalam pengembangan layanan konseling online berbasis web dapat menciptakan ruang yang lebih inklusif dan terjangkau. Mereka dapat berkontribusi pada strategi pemasaran yang lebih efektif, mencapai khalayak yang lebih luas, dan mengurangi stigma seputar konseling online. Selain itu, pemahaman mereka tentang aspek kesehatan mental dan sosial yang unik dari generasi mereka dapat membantu meningkatkan relevansi dan efektivitas layanan konseling online. Mahasiswa konseling Generasi Z dapat berperan dalam menyusun panduan, materi, dan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi teman sebaya mereka. Dengan demikian, keterlibatan mahasiswa jurusan konseling Generasi Z dalam pengembangan konseling online berbasis web dapat membawa dampak positif

⁶ Caraka Putra Bhakti, Nindya Eka Safitri, 'Peran Bimbingan dan Konseling untuk Menghadapi Generasi Z dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Perkembangan' dalam *Jurnal Konseling Gusjigang*, Vol. 3, No. 1, (2017)

signifikan, menciptakan layanan yang lebih relevan, dapat diakses, dan sesuai dengan tuntutan dinamika sosial dan teknologi masa kini.

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan peneliti diatas, maka peneliti tertarik dengan masalah tersebut. Peneliti ingin merancang suatu pengembangan dalam sistem pemberian layanan bimbingan dan konseling yang menarik dan terbaru, sehingga pengembangan tersebut dapat merubah paradigma mahasiswa terhadap pentingnya Kesehatan mental. Saat ini mahasiswa cenderung mengungkapkan permasalahan yang mereka hadapi di dunia digital atau yang biasa disebut dengan media sosial, dibandingkan langsung mengungkapkannya kepada orang tua mereka atau kepada tenaga ahli. Peneliti ingin melakukan penelitian dan pengembangan dengan judul “Pengembangan Website Konseling Online” didalamnya akan membahas pentingkah bimbingan konseling online bagi mahasiswa.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana tingkat kebutuhan mahasiswa terhadap layanan konseling online?
2. Bagaimana rancangan website layanan konseling yang relevan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang akan dicapai dalam penelitian dan pengembangan ini adalah:

1. Mengetahui sejauh mana mahasiswa membutuhkan layanan konseling online dalam mendukung Kesehatan mental mereka.
2. Mengidentifikasi dan merancang website layanan konseling online yang relevan dan efektif dalam menyediakan dukungan Kesehatan mental bagi mahasiswa.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dan pengembangan ini antara lain:

1. Bagi peneliti, memberikan kontribusi pada pengetahuan ilmiah dibidang Kesehatan mental dan teknologi. Temuan-temuan ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Bagi Mahasiswa, penelitian ini dapat membantu meningkatkan kesadaran mahasiswa tentang konseling online sebagai opsi yang valid untuk Kesehatan mental.
3. Bagi tenaga ahli/konselor, penelitian ini dapat membantu dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling kepada Mahasiswa dalam menyampaikan informasi serta dapat menjadi inovasi baru dalam penyampaian layanan informasi dan layanan bimbingan konseling lainnya.

E. Definisi Operasional.

Untuk memfasilitasi pemahaman dan menghindari kesalahpahaman, serta memenuhi standar karya ilmiah, penulis akan menjelaskan terlebih dahulu beberapa kata yang dianggap perlu dan relevan dengan judul yang akan dibahas, sebagai berikut:

Konseling online, Koutsonika menyebutkan bahwa konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak *Eliza* dan *Parry*, pada perkembangannya awal konseling *online* dilakukan berbasis teks.⁷

Istilah konseling online merupakan dua kata yaitu kata “konseling” berasal dari “*Counseling*” dan kata “*Online*”. Kata konseling mengacu kepada individual konseling oleh ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien.

Kata "online" diartikan sebagai kondisi di mana komputer atau perangkat terhubung ke jaringan (seperti internet) dan siap digunakan oleh komputer atau perangkat lain. Online berarti dalam jaringan atau daring, yang mengacu pada situasi di mana sesuatu terhubung ke jaringan atau sistem. Oleh karena itu, istilah "konseling online" dapat dimaknai secara sederhana sebagai proses konseling yang menggunakan jaringan sebagai penghubung antara konselor dan klien.⁸

⁷ Simone Natale. ‘3 The Elize Effect: Josep Wiezenbum and The Emergence of Chatbots’, dalam Jurnal *Oxford Academic*, (2021)

⁸ Ifdal, Zadrin Ardi. ‘Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling’. Dalam Jurnal *Konseling dan Pendidikan*, Vol. 1, No. 2 (2013)