

Efektivitas Layanan Konseling Online Berbasis Aplikasi Whatsapp dalam Meningkatkan Kesejahteraan Emosional Siswa SMK Plus Ma'arif NU Parigi

Irma Nurohmah

Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Nahdlatul Ulama Al-farabi Pangandaran
;irmanurohmah@stittualfarabi.ac.id

Abstract:

Emotional well-being is an essential aspect of student development, particularly at the vocational high school level where students are vulnerable to academic and social pressures, as well as the boarding school rules that shape their daily lives. This study aims to examine the effectiveness of online counseling through the WhatsApp application in enhancing the emotional well-being of students at SMK Plus Ma'arif NU Parigi. This research employed a qualitative approach with a case study method involving eighteen students who showed symptoms of emotional distress. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation, and were analyzed descriptively to capture the effectiveness of online counseling services.

The findings indicate that WhatsApp-based online counseling is quite effective in helping students express their feelings, improve openness, and rebuild self-confidence. Despite limitations such as delayed responses and difficulty in interpreting emotional expressions, the flexibility of this service provides a relevant alternative for supporting students' emotional well-being, particularly in pesantren-based schools. This study presents an original contribution by examining the effectiveness of WhatsApp-based online counseling in the context of pesantren-based schools. It extends previous studies that have largely focused on face-to-face counseling or technology-

based counseling in general school settings.

Keywords: Online counseling; WhatsApp; emotional well-being

Abstrak:

Kesejahteraan emosional merupakan aspek penting dalam perkembangan siswa, terutama di tingkat sekolah menengah kejuruan yang rentan terhadap tekanan akademik, sosial, serta aturan kehidupan asrama di sekolah berbasis pesantren. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas konseling online berbasis aplikasi WhatsApp dalam meningkatkan kesejahteraan emosional siswa SMK Plus Ma'arif NU Parigi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus terhadap delapan belas siswa yang menunjukkan gejala ketidaksejahteraan emosional. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan

Excellent :

Journal Of Islamic Studies

Vol 2 No 2, November 2025

Hal : 494-505

Received: 18 Agustus 2025
Accepted: 20 Agustus 2025
Published: 30 November 2025

Publisher's Note: Publisher: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) STITNU Al-Farabi Pangandaran, Indonesia stays neutral with regard to jurisdictional claims in published maps and institutional affiliations.



Copyright: © 2024 by the authors.
Submitted for possible open access
publication under the terms and conditions
of the Creative Commons Attribution (CC
BY) license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>).

dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan efektivitas layanan konseling online.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online berbasis WhatsApp cukup efektif membantu siswa menyalurkan perasaan, meningkatkan keterbukaan, dan membangun rasa percaya diri. Kendala berupa keterlambatan respon dan keterbatasan membaca ekspresi emosi tetap muncul, namun fleksibilitas layanan ini memberikan alternatif pendampingan yang relevan, terutama di sekolah berbasis pesantren. Penelitian ini menyajikan kontribusi orisinal dengan mengkaji efektivitas konseling online berbasis WhatsApp dalam konteks sekolah berbasis pesantren. Hal ini memperluas kajian sebelumnya yang lebih banyak berfokus pada konseling tatap muka atau konseling berbasis teknologi di lingkungan sekolah umum.

Kata Kunci: Konseling online; WhatsApp; kesejahteraan emosional

1. Pendahuluan

Di era modern ini teknologi informasi berkembang semakin pesat sehingga dapat dimanfaatkan manusia untuk berbagai kepentingan, terutama di bidang Pendidikan, salah satunya pada bimbingan dan konseling. Konseling merupakan salah satu layanan penting yang disediakan oleh sekolah untuk membantu siswa dalam mengatasi permasalahan emosional dan meningkatkan kesejahteraan psikologis siswa. Namun, dalam praktiknya, konseling tatap muka sering menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan waktu, jarak, serta rasa enggan dari siswa untuk berkonsultasi secara langsung dengan konselor karna malu. Dalam konteks ini, teknologi berbasis komunikasi digital memberikan solusi inovatif, salah satunya yaitu konseling *Online* berbasis aplikasi *WhatsApp*.

Kesejahteraan emosional merupakan aspek penting dalam kehidupan siswa, terutama pada jenjang Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang menghadapi berbagai tantangan baik akademik maupun non-akademik. Siswa SMK, selain dituntut untuk menguasai kompetensi kejuruan, juga dihadapkan pada masa transisi menuju dunia kerja atau pendidikan lanjutan. Kondisi ini sering kali menyebabkan munculnya tekanan emosional yang dapat memengaruhi kesejahteraan mereka secara keseluruhan. Jika tidak ditangani dengan baik, tekanan emosional tersebut berpotensi menurunkan motivasi belajar, prestasi akademik, serta kemampuan beradaptasi siswa terhadap lingkungan sosialnya.

Menurut Goleman (2015) kesejahteraan emosional sangat berkaitan dengan kemampuan seseorang dalam mengenali dan mengelola emosi secara efektif, yang merupakan inti dari kecerdasan emosional. Ia menekankan bahwa individu dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu beradaptasi terhadap tekanan dan menjaga hubungan sosial yang sehat. Selaras dengan itu, Laily Fitriyah juga menyatakan

bahwa layanan bimbingan dan konseling berperan penting dalam mendampingi siswa mengelola beban emosional mereka secara konstruktif melalui pendekatan yang empatik dan responsive (Laily: 2020).

Sementara itu, layanan konseling dalam penelitian ini merupakan konseling *online*. Konseling *online* juga dikenal sebagai E-Konseling atau *Cyber-counseling*, merupakan proses bantuan yang diberikan konselor kepada konseli dalam mengatasi masalah yang dialami konseli secara daring (dalam jaringan) dengan memanfaatkan teknologi berbasis komunikasi digital sebagai media interaksi antara konselor dan konseli. *WhatsApp* adalah aplikasi yang mudah diakses oleh berbagai kalangan termasuk siswa. Menurut laporan GoodStats (2024) tercatat sekitar 112 juta orang di Indonesia menggunakan *WhatsApp* pada 2024. Dari keseluruhan pengguna internet usia 16–64 tahun, sekitar 91 % menggunakan *WhatsApp* sebagai platform utama komunikasi. Fitur-fitur yang tersedia, seperti pesan teks, panggilan suara, dan panggilan video, memungkinkan komunikasi yang efektif dan fleksibel antara konselor/guru BK dan siswa. Melalui pendekatan ini, konseling dapat dilakukan tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat, sehingga diharapkan mampu meningkatkan partisipasi siswa dalam layanan konseling serta memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan emosional mereka.

konseling *online* sebagai “pemberian layanan psikologis menggunakan teknologi telekomunikasi,” dengan media yang meliputi telepon, perangkat seluler, *videoconference*, *email*, pesan teks, dan internet (American Psychological Association, 2013). Di Indonesia mulai bermunculan aplikasi-aplikasi yang memberikan pelayanan konseling *online* kepada masyarakat diantaranya alodokter, halodoc, riliv, dan lainnya. Aplikasi-aplikasi tersebut selain mengenalkan tentang pelayanan konseling *online* kepada masyarakat juga memberikan edukasi kepada masyarakat tentang permasalahan-permasalahan psikologis melalui media berupa video dan leaflet (Putu: 2021).

Meskipun konseling *online* berbasis aplikasi seperti *WhatsApp* telah banyak digunakan di berbagai institusi pendidikan, namun belum dapat dipastikan secara menyeluruh bahwa metode ini benar-benar efektif dalam membantu siswa mengatasi tekanan emosional yang mereka alami. Terlebih lagi, setiap sekolah memiliki karakteristik dan kebutuhan siswa yang berbeda, sehingga efektivitas pendekatan ini perlu dikaji lebih lanjut secara kontekstual. Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang

secara khusus menguji bagaimana layanan konseling *online* berbasis *WhatsApp* dapat berperan dalam meningkatkan kesejahteraan emosional siswa.

Penelitian ini berfokus pada efektivitas layanan konseling *Online* berbasis aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan kesejahteraan emosional siswa SMK Plus Ma'arif NU Parigi. Kesejahteraan emosional merupakan suatu kondisi dimana individu dengan perasaan positif yang mendominasi daripada perasaan yang negatif. Individu yang memiliki kesejahteraan emosional terbukti lebih bagus dalam performa akademiknya. Dan sebaliknya, siswa yang kesejahteraan emosionalnya kurang mengakibatkan turunnya performa di bidang akademik. kesejahteraan emosional adalah kondisi di mana individu mampu mengelola emosi dengan efektif, mempertahankan perasaan positif, serta mengatasi stres dan tekanan hidup sehari-hari. Di tengah dinamika kehidupan modern yang serba cepat dan penuh tekanan, banyak individu mengalami stres, kecemasan, dan masalah emosional lainnya (Ilham et. al.: 2024).

Definisi lain mengenai kesejahteraan emosional yaitu merupakan kondisi perasaan positif dan juga perasaan negatif yang dialami oleh individu dalam kurun waktu tertentu. Seorang individu dapat dikatakan sejahtera yaitu apabila perasaan positif cenderung lebih sering dialami dan dirasakan bila dibandingkan dengan perasaan negative (Jembarwati: 2017).

Kesejahteraan emosional juga memiliki aspek-aspek yang mencakup pengalaman emosi positif, ketahanan terhadap stress, kemampuan mengelola emosi negative, serta hubungan sosial yang sehat. Regulasi emosi adalah fondasi penting bagi kesehatan afektif; kemampuan mengelola emosi negative, berhubungan dengan penurunan distress dan hasil kesejahteraan yang lebih baik (Diener et. al.: 2018)

Dalam upaya mencari solusi, konseling *Online* berbasis aplikasi seperti *WhatsApp* dapat menjadi alternatif yang menarik dan efektif dalam mengatasi isu-isu yang ada. Fauziah Handoko (2024) dalam penelitiannya berjudul "*Analisis Efektivitas Konseling Online Melalui Aplikasi Riliv Sebagai Alternatif Layanan Psikologi Pada Pengguna di Indonesia*" menyatakan bahwa aplikasi konseling *Online* seperti Riliv telah menunjukkan efektivitas sebagai layanan psikologi alternatif bagi penggunanya di Indonesia. Penelitian ini menemukan bahwa teknologi aplikasi memfasilitasi akses yang lebih luas dan fleksibel tanpa batasan waktu dan ruang. Hal ini sejalan dengan pendapat Mulawarman (2022) dalam jurnal berjudul "*Konseling Online Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis*" yang menunjukkan bahwa konseling *Online* berkontribusi

nyata dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis individu melalui metode yang lebih fleksibel dan adaptif.

SMK Plus Ma'arif NU Parigi merupakan salah satu sekolah yang memiliki program layanan konseling dan sudah menerapkan program konseling secara *online* guna membantu menyelesaikan masalah yang dialami siswa. Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas konseling *online* berbasis aplikasi *WhatsApp* dalam meningkatkan kesejahteraan emosional siswa di SMK Plus Ma'arif NU Parigi.

2. Bahan dan Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena sosial dan masalah manusia. Sugiyono (2015) merumuskan penelitian kualitatif sebagai penelitian pada objek yang alamiah, peneliti sebagai instrumen kunci, analisis induktif, dan hasilnya menekankan makna ketimbang generalisasi, umumnya dihimpun melalui teknik triangulasi dan disajikan secara deskriptif. Penelitian ini bersifat induktif, menekankan pada konteks interaksi, serta menghasilkan data deskriptif melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

Desain penelitian yang digunakan yaitu studi kasus (*Case Study*) yaitu metode dalam mengetahui dan memahami seseorang menggunakan praktek inklusif dan menyeluruh atau komprehensif (Rahardjo & Gudnanto: 2022). Subjek penelitian ini sebanyak 18 orang siswa SMK Plus Ma'arif NU Parigi. Siswa-siswa tersebut dipilih karena memiliki permasalahan emosional tertentu dan telah menjalani proses konseling secara daring bersama guru Bimbingan dan Konseling (BK). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono: 2015).

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi: a) Observasi, dilakukan secara tidak langsung melalui percakapan dan interaksi dalam sesi konseling, dengan mencatat dinamika komunikasi, Tingkat partisipasi, dan respons-respons yang menunjukkan perubahan emosional. b) Wawancara, dilakukan kepada seluruh siswa yang menjadi peserta konseling *online*, satu orang guru Bimbingan dan Konseling serta satu Wali Kelas di SMK Plus Ma'arif NU Parigi. c) Dokumentasi, dilakukan untuk mengumpulkan bukti-bukti yang berkaitan dengan pelaksanaan penelitian, seperti

tangkapan layar (screenshot) percakapan konseling (yang telah disamarkan identitasnya demi menjaga kerahasiaan), daftar peserta, jadwal pelaksanaan layanan, serta catatan-catatan penting lainnya.

Penelitian ini dilaksanakan di SMK Plus Ma'arif NU Parigi yang berlokasi di Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran, Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa sekolah tersebut memiliki kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian, khususnya dalam hal penerapan layanan konseling dan penggunaan media digital dalam proses bimbingan dan konseling. Waktu penelitian berlangsung selama satu bulan. Terhitung dari tanggal 19 Mei 2025 sampai 14 Juni 2025.

3. Hasil dan Pembahasan

SMK plus Ma'arif NU Parigi merupakan salah satu Lembaga Pendidikan kejuruan swasta yang terletak di Kecamatan Parigi, Kabupaten Pangandaran, Jawa Barat. Berdiri sejak tahun 2014 dan berbasis pesantren, SMK Plus Ma'arif NU Parigi memiliki komitmen untuk mencetak lulusan yang tidak hanya unggul dalam bidang keahlian, tetapi juga memiliki karakter religius dan berakhlak mulia sesuai dengan nilai-nilai Ahlussunah Waljama'ah.

Nilai tersebut diharapkan mampu menjadi landasan dalam membentuk ketenangan jiwa, pengendalian diri, serta sikap yang baik dalam kehidupan. Namun demikian, tidak semua siswa mampu secara otomatis mencapai kesejahteraan emosional yang stabil. Beberapa diantara mereka masih menunjukkan gejala-gejala stress, kecemasan, konflik pertemanan, bahkan kurangnya motivasi belajar. Sebagai sekolah berbasis pesantren, siswa tidak hanya dituntut untuk mengikuti kegiatan akademik sebagaimana siswa pada umumnya, tetapi juga diharuskan menjalani aktivitas kepesantrenan yang cukup padat.

Kondisi ini menunjukkan bahwa layanan Bimbingan dan Konseling (BK) memiliki peran cukup penting dalam membantu siswa meningkatkan kesejahteraan emosional mereka. Guru BK di SMK Plus Ma'arif NU Parigi berperan sebagai fasilitator dalam memberikan layanan konseling baik secara tatap muka maupun secara *online*, guna membantu siswa mengenali masalahnya, mengembangkan keterampilan sosial dan menemukan Solusi yang tepat dalam permasalahan yang dihadapi.

3.1. Kesejahteraan Emosional Siswa SMK Plus Ma'arif sebelum Konseling Online

Hasil observasi yang dilakukan peneliti kepada siswa sebelum dilaksanakannya konseling *online* berbasis aplikasi *WhatsApp* umumnya menunjukkan gejala ketidaksejahteraan emosional. Beberapa siswa tampak menarik diri dari pergaulan, kurang bersemangat dalam mengikuti kegiatan pembelajaran, serta menunjukkan ekspresi wajah yang murung atau tidak antusias. Hal ini mengindikasikan adanya tekanan emosional yang belum tersalurkan dengan baik.

Salah satu siswa yang merupakan siswa kelas XI OTKP menyampaikan bahwa ia cenderung menyimpan sendiri masalah yang dihadapinya, merasa tidak nyaman untuk bercerita kepada orang lain, dan lebih memilih menyendiri. Siswa lainnya yang merupakan kelas X MPLB juga mengalami hal serupa. Ia merasa kesulitan beradaptasi dengan lingkungan sekolah dan pondok, merasa tertekan oleh beban tugas, serta mengalami gangguan konsentrasi dalam belajar.

Selain melakukan observasi dan wawancara kepada siswa, peneliti juga mewawancarai guru Bimbingan dan Konseling (BK) untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi kesejahteraan emosional siswa sebelum layanan konseling *online* dilakukan. Guru BK menyampaikan bahwa beberapa siswa di SMK Plus Ma'arif NU Parigi menunjukkan gejala ketidakstabilan emosi, terutama yang berasal dari luar daerah dan harus tinggal di asrama. Mereka cenderung mengalami tekanan yang berasal dari berbagai aspek, seperti adaptasi dengan lingkungan pondok, tuntutan akademik, hingga masalah pribadi yang tidak tersampaikan.

Wali kelas menyampaikan bahwa beberapa siswa tampak menunjukkan perubahan perilaku dan suasana hati yang tidak stabil. Mereka sering terlihat menyendiri, kurang antusias saat mengikuti pelajaran, serta kurang terlibat dalam kegiatan kelas. Menurut wali kelas, kondisi ini berlangsung cukup lama sebelum akhirnya ada siswa yang mulai mencoba menggunakan layanan konseling *online* yang disediakan oleh guru BK. Ia melihat bahwa layanan tersebut menjadi alternatif yang cukup efektif bagi siswa yang canggung atau takut berkonsultasi secara langsung.

3.2. Kesejahteraan Emosional Siswa SMK Plus Ma'arif setelah Konseling Online

Setelah mendapatkan layanan konseling *online* berbasis aplikasi *WhatsApp*, siswa-siswa yang menjadi subjek penelitian menunjukkan perubahan dalam kondisi kesejahteraan emosionalnya. Berdasarkan hasil wawancara, konseling *online*

membantu mereka dalam menyalurkan emosi, mengatasi tekanan, serta membentuk cara pandang yang lebih positif terhadap masalah yang dihadapi.

Salah satu siswa menyampaikan bahwa dirinya merasa lebih tenang dan mulai terbiasa untuk mengungkapkan perasaan setelah mengikuti beberapa sesi konseling *online*. Siswa lainnya juga merasakan dampak positif dari konseling *online*. Ia menyatakan bahwa konseling memberikan ruang aman untuk bercerita dan membantunya memahami bahwa emosi yang ia rasakan adalah hal yang wajar.

Hasil wawancara ini menunjukkan bahwa konseling *online* memiliki peran penting dalam membantu siswa mengelola emosi, meningkatkan kemampuan sosial, dan memperbaiki suasana hati. Keduanya merasakan manfaat dari layanan tersebut, khususnya dalam hal kenyamanan dalam bercerita dan kemudahan akses.

Guru Bimbingan dan Konseling menyampaikan bahwa layanan konseling *online* yang dilakukan melalui aplikasi *WhatsApp* memberikan dampak yang cukup positif terhadap siswa, khususnya bagi mereka yang awalnya sulit dijangkau melalui layanan tatap muka. Guru BK mengamati adanya perubahan perilaku serta keterbukaan siswa setelah mengikuti beberapa sesi konseling *online*.

Wali kelas juga mengamati adanya perubahan perilaku pada siswa setelah mereka mengikuti konseling *online*. Menurut pengamatannya, beberapa siswa yang sebelumnya cenderung pasif dan menyendiri mulai menunjukkan peningkatan dalam hal komunikasi, kepercayaan diri, dan partisipasi di kelas.

Untuk mengetahui perubahan kondisi kesejahteraan emosional siswa, peneliti melakukan observasi sebelum dan sesudah konseling *online* berbasis *WhatsApp*. Observasi difokuskan pada aspek-aspek seperti ekspresi emosi, interaksi sosial, kehadiran dan partisipasi, serta kegiatan dalam kegiatan. Hasilnya dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 1. Observasi kesejahteraan emosional siswa sebelum dan sesudah konseling *online*

NO	Aspek yang Diamati	Sebelum Konseling <i>Online</i>	Setelah Konseling <i>Online</i>
1	Ekspresi Emosi	Cenderung tertutup, mudah cemas, dan menyimpan masalah sendiri	Mulai terbuka, mampu mengungkapkan perasaan secara jujur

2	Interaksi Sosial	Menarik diri, jarang berkomunikasi dengan teman sekelas	Lebih aktif berkomunikasi dan mulai menjalin hubungan social
3	Kehadiran dan Partisipasi	Kurang fokus, kehadiran cukup baik, dan pasif saat diskusi	Mulai hadir secara konsisten dan lebih fokus saat belajar
4	Keterlibatan dalam kegiatan	Tampak tidak antusias dan jarang mengikuti kegiatan ekstrakurikuler	Menunjukkan antusiasme tinggi dan partisipasi aktif dalam kegiatan ekstrakurikuler

Tabel di atas menunjukkan adanya perubahan positif pada kesejahteraan emosional siswa setelah mengikuti konseling *online*. Siswa yang sebelumnya tertutup dan kurang percaya diri mulai menunjukkan keterbukaan, kemampuan mengelola emosi, serta partisipasi yang lebih aktif di sekolah. Hal ini mengindikasikan bahwa konseling *online* berbasis *WhatsApp* memberikan dampak yang cukup efektif terhadap kondisi emosional siswa.

3.3. Efektivitas Konseling Online Berbasis Aplikasi WhatsApp dalam Meningkatkan Kesejahteraan Emosional Siswa SMK Plus Ma'arif NU Parigi

Konseling *online* berbasis aplikasi *WhatsApp* terbukti memiliki peran yang signifikan dalam membantu meningkatkan kesejahteraan emosional siswa di SMK Plus Ma'arif NU Parigi. Berdasarkan hasil wawancara dengan guru BK, layanan ini sangat membantu siswa yang merasa tidak nyaman berbicara secara langsung, enggan masuk ruang BK karena malu, atau takut mendapat stigma negatif dari teman-teman sebayanya. Padahal, seperti yang dijelaskan oleh guru BK, anggapan tersebut tidaklah benar, karena layanan bimbingan dan konseling justru hadir untuk membantu, bukan menghakimi. Dalam kasus-kasus seperti ini, *WhatsApp* menjadi media alternatif yang mampu menjembatani kebutuhan siswa untuk mencurahkan isi hati dan mengungkapkan masalahnya secara lebih terbuka.

Guru BK menjelaskan bahwa meskipun dirinya secara pribadi lebih menyukai konseling tatap muka karena bisa langsung melihat ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan kondisi emosi siswa secara utuh, namun ia tetap berupaya maksimal menjalankan konseling *online* dengan mengikuti seluruh tahapan konseling secara formal, yakni pembukaan, inti, dan penutup. Selain itu, guru BK tetap menyesuaikan isi layanan

dengan bidang-bidang konseling yang relevan, agar prosesnya tetap berjalan profesional dan terarah.

Dari sisi efektivitas, guru BK menyampaikan bahwa konseling *online* sangat membantu siswa yang memiliki sifat tertutup. Siswa yang di dalam kelas tampak pendiam dan sulit diajak berbicara, justru bisa menjadi sangat terbuka ketika melakukan konseling melalui *WhatsApp*. Mereka bahkan mampu mengungkapkan masalah pribadi secara mendalam, termasuk luka emosional, masalah keluarga, bahkan persoalan yang dianggap sebagai aib, yang tidak mungkin mereka sampaikan dalam situasi tatap muka. Hal ini menunjukkan bahwa bagi sebagian siswa, konseling *online* mampu menciptakan rasa aman dan kenyamanan psikologis yang mendukung proses pemulihan emosional secara signifikan.

Namun demikian, guru BK juga mengakui adanya keterbatasan dalam konseling *online*. Salah satu kendala utamanya adalah tidak dapat menangkap secara langsung ekspresi emosional siswa. Emosi siswa hanya bisa ditafsirkan melalui teks atau emotikon yang digunakan, sehingga proses memahami kondisi emosional secara menyeluruh menjadi lebih terbatas. Dalam situasi tertentu, ketika siswa sedang menangis, guru BK tidak dapat memberikan respon empatik secara fisik seperti memberikan tisu atau menyentuh bahu siswa untuk menenangkan. Selain itu, kendala dalam manajemen waktu juga menjadi tantangan tersendiri. Sering kali, siswa membutuhkan waktu lama untuk membalas pesan, atau sebaliknya, guru BK harus menghentikan percakapan karena adanya tugas lain. Hal ini membuat proses konseling tidak berjalan secara utuh dalam satu waktu.

Seiring berjalannya waktu, guru BK mulai menyadari pentingnya pengaturan durasi dalam konseling *online*. Ia mulai menetapkan batasan waktu layanan, serta menyampaikan kepada siswa bahwa konseling idealnya dilakukan pada jam kerja, yaitu antara pukul 07.00 hingga 17.00 WIB. Meskipun begitu, terdapat kondisi khusus di mana siswa mengirim pesan di malam hari karena sedang mengalami tekanan emosional yang tidak dapat ditunda. Dalam kasus seperti ini, guru BK akan tetap menanggapi, namun memberikan layanan lebih lanjut di pagi harinya demi menjaga efektivitas dan kesinambungan proses konseling.

Salah satu keunggulan konseling *online* yang tidak dimiliki oleh layanan tatap muka adalah fleksibilitasnya. Guru BK menjelaskan bahwa layanan ini tetap bisa dilaksanakan meskipun siswa sedang tidak berada di sekolah, misalnya saat sakit dan

berada di rumah, atau ketika guru BK sedang tidak berada di sekolah karena dinas luar. Situasi ini menunjukkan bahwa konseling *online* memberikan akses yang lebih luas bagi siswa untuk mendapatkan layanan meskipun dalam kondisi terbatas.

Secara keseluruhan, guru BK menyimpulkan bahwa konseling *online* cukup efektif, khususnya bagi siswa yang tidak bisa atau enggan mengikuti konseling secara langsung. Dibandingkan dengan siswa yang tidak mengikuti konseling sama sekali baik secara langsung maupun *online* mereka yang memanfaatkan layanan *online* menunjukkan perubahan positif. Beberapa di antaranya kembali percaya diri, mampu masuk kelas dengan nyaman, bisa fokus belajar, dan mulai bersosialisasi dengan teman sebaya. Hal ini menjadi indikator bahwa layanan konseling *online* berbasis *WhatsApp* mampu berkontribusi dalam meningkatkan kesejahteraan emosional siswa, selama dilaksanakan dengan pendekatan yang terstruktur dan profesional.

4. Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan konseling *online* berbasis aplikasi *WhatsApp* mampu memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan emosional siswa di SMK Plus Ma'arif NU Parigi. Berdasarkan data observasi dan wawancara, tercatat bahwa sekitar 95% siswa yang mengikuti konseling *online* mengalami perubahan perilaku ke arah yang lebih baik, seperti meningkatnya kemampuan dalam mengelola emosi, bertambahnya rasa percaya diri, serta mulai terbuka dalam menjalin interaksi sosial. 18 siswa yang menjadi subjek utama penelitian juga menunjukkan perkembangan signifikan; dari yang semula tertutup dan cenderung menyendiri, kini menjadi lebih aktif, terbuka, dan menunjukkan semangat belajar yang meningkat.

Meskipun terdapat kendala, seperti keterbatasan dalam membaca ekspresi emosional secara langsung dan kurangnya kesinambungan waktu dalam percakapan, layanan ini tetap mampu menjadi alternatif yang efektif. Konseling *online* memberi ruang yang aman dan fleksibel, terutama bagi siswa yang merasa tidak nyaman melakukan konseling secara tatap muka. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konseling *online* berbasis *WhatsApp* merupakan pendekatan yang adaptif dan relevan dalam mendukung kesejahteraan emosional siswa di lingkungan sekolah berbasis pesantren.

5. Referensi

- American Psychological Association. (2013). *Guidelines for the practice of telepsychology*. American Psychologist, 68(9), 791–800. <https://doi.org/10.1037/a0035001>
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L.. (2018). *Advances in subjective well-being research*. Nature Human Behaviour, 2, 253–260.

GoodStats. *Indonesia masuk 3 besar negara pengguna WhatsApp terbanyak di dunia.* Goodstats.id. <https://goodstats.id/article/indonesia-masuk-3-besar-negara-pengguna-whatsapp-terbanyak-di-dunia-dlG13> (2024, April 23).

Handoko dkk. (2024). *Analisis Efektivitas Konseling Online Melalui Aplikasi Rilis Sebagai Alternatif Layanan Psikologi Pada Pengguna di Indonesia.* JIKES: Jurnal Ilmu Kesehatan. 1(3), 118 – 123

Ilham R. A & Satrio A. P. (2024). *Studi Fenomenologi Kesejahteraan Emosional Praktisi Tasawuf*, Jurnal Budi Pekerti Agama Islam. Vol. 2, No. 5

Jembarwati, O. (2017). *Model Pengembangan Well Being Pada Peserta Didik.* Journal An-Nafs, 2 (1), Pp. 111–127

Laily Fitriyah. (2020). *Peran Bimbingan dan Konseling dalam Meningkatkan Kesejahteraan Emosional Siswa,* Jurnal Konseling dan Pendidikan 8, no. 2: 115.

Mulawarman dkk. (2022). *Konseling Online Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis.* TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan dan Konseling. Vol. 5, No. 3, pp. 266-274

Putu Abda U. (2021). *Mengenal Layanan Konseling Online,* (DAIWI WIDYA: Jurnal Pendidikan.

Rahardjo, Susilo & Gudnanto. (2022). *Pemahaman Individu Teknik Non Tes,* Prenada Media.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* Bandung: Alfabeta, hlm. 301