

PROSES KOMUNIKASI DALAM KONSELING KAJIAN ISLAM BAGI MASYARAKAT DIGITAL DI BANDUNG

Ditha Prasanti

Universitas Padjadjaran, Bandung, Jawa Barat, Indonesia

dithaprasanti@gmail.com

Abstrak

Jika berbicara mengenai konseling, maka kita akan teringat pada berbagai hal yang berhubungan dengan konsultasi. Konseling bisa mencakup semua aspek dalam kehidupan manusia. Pada era ini, kecenderungan masyarakat di Indonesia dikenal dengan masyarakat digital. Hal ini menyebabkan proses komunikasi pun sebagian besar dilakukan melalui media digital. Penulis juga menemukan fenomena adanya proses komunikasi konseling mengenai kajian Islam yang dilakukan oleh sebagian besar masyarakat di Bandung dengan cara yang berbeda. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat fenomena tentang model komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Hasil penelitian menggambarkan bahwa proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung meliputi beberapa tahapan, yaitu : (1) Adanya komunikator yang kredibel dari segi pendidikan agama islam; (2) Proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital terjadi dalam aspek pesan verbal maupun non verbal; (3) Adanya kesepakatan untuk menggunakan media sosial Whatsapp dan LINE sebagai wadah konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung.

Kata Kunci: Proses, Komunikasi, Konseling, Kajian Islam, Masyarakat Digital

Abstract

COMMUNICATION PROCESS IN CONSULTING ISLAMIC STUDIES FOR DIGITAL SOCIETY IN BANDUNG. If talking about counseling, then we will remember the various things related to consultation. Counseling can cover all aspects of human life. In this era, the tendency of people in Indonesia is known as the digital community. This causes the communication process was mostly done through digital media. The author also found the phenomenon of the process of communication counseling about Islamic studies conducted by most people in Bandung in different ways. Therefore, the authors are interested in lifting the phenomenon of communication model in the counseling study of Islam for the digital community in Bandung. In this study, the authors used a qualitative approach with descriptive method. The results of this study illustrate that the process of communication in the counseling study of Islam for the digital community in Bandung includes several stages, namely: (1) The existence of a credible communicator in terms of Islamic religious education; (2) The process of communication in counseling Islamic studies for the digital community occurs in aspects of verbal and non verbal messages; (3) The agreement to use social media Whatsapp and LINE as a container of Islamic studies counseling for the digital community in Bandung.

Keywords: *Process, Communication, Counseling, Islamic Studies, Digital Society*

A. Pendahuluan

Komunikasi sebagai sebuah proses yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia, kini mengalami berbagai macam perubahan, seiring juga dengan perkembangan teknologi informasi. Dalam kajian komunikasi, kita pun mengenal adanya proses komunikasi konseling yang tidak luput juga dilakukan untuk menemukan alternatif solusi dari berbagai fenomena kehidupan manusia. Apalagi saat ini, era digital yang berkembang pesat telah menjadikan manusia juga mengalami perubahan dalam proses komunikasi konseling, sehingga masyarakat pun mulai dikenal dengan sebutan masyarakat digital. Inilah yang menarik untuk ditelaah dalam kajian penelitian penulis. Khususnya, fenomena inipun terjadi di lokasi penelitian penulis, yakni kota Bandung.

Terkait dengan kajian komunikasi dan konseling masyarakat, dalam bagian ini, penulis juga menambahkan berbagai pemikiran dan hasil penelitian terdahulu dari berbagai sumber yang relevan. Salah satunya,

penelitian yang telah dilakukan Rachman (2017) dikatakan bahwa pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling tentunya tidak terlepas dari situasi dan proses konseling, hal ini senantiasa sangat mempengaruhi berjalannya bimbingan dan konseling sekaligus merupakan keunikan bimbingan dan konseling itu sendiri.

Gagasan tentang pengembangan bimbingan dan konseling Islami telah lama berkembang di Indonesia dalam sejumlah bentuk pendekatan yang telah dikembangkan dan sejumlah alternatif model, hal ini dibuktikan dengan lahirnya beragam istilah seperti bimbingan dan konseling Islami, konseling berbasis nilai-nilai Islam, konseling kalbu hingga konseling dengan pendekatan sufistik dan lain-lain baik dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, makalah, riset dan publikasi jurnal. Perbedaan istilah terhadap itu memunculkan suatu persepsi yang sama yakni dibutuhkan konseling yang mampu memberi kebutuhan konseli yang berlatar belakang nilai-nilai pelaksanaan ajaran Islam (Rachman: 2017).

Bimbingan dan konseling Islam, saat ini secara akademik sudah diakui sebagai salah satu jurusan atau program studi di Fakultas Dakwah IAIN, UIN dan Perguruan Tinggi Islam Swasta di Indonesia. Upaya ini, di samping merupakan hasil ikhtiyar dalam mengembangkan dakwah Islam sebagai ilmu secara empiris, juga untuk mengurai kompetensi pembedaan ilmu dakwah. Dalam bentuk praktis-metodologis bimbingan dan konseling adalah membangun salah satu kemungkinan dalam membahasakan dakwah Islam dengan menggunakan teori-teori bimbingan dan konseling yang dikombinasikan dengan teori psikologi. Sehingga tercipta sebuah kolaborasi yang efektif dalam proses internalisasi dan transformasi pesan-pesan Islam ke dalam kehidupan umat manusia menurut perubahan zaman (Bukhori: 2014).

Penelitian terdahulu di atas menguatkan penulis untuk melakukan penelitian ini, tetapi dikaji dari aspek yang berbeda. Penulis ingin mengangkat konseling kajian Islam sebagai sebuah kegiatan konseling yang berisi kajian Islam yang terjadi pada masyarakat digital di kota Bandung. Inilah yang ditemukan penulis di Bandung. Konseling kajian Islam sendiri muncul dari hasil wawancara dan observasi dengan para informan dalam penelitian ini. Kegiatan konseling kajian Islam ini

kemudian berkembang dalam media digital yang digunakan oleh para informan sebagai masyarakat digital.

Jika berbicara mengenai konseling, maka hal itu akan mengingatkan pada berbagai hal yang berhubungan dengan konsultasi. Konseling bisa mencakup semua aspek dalam kehidupan manusia, baik tentang kesehatan, agama, pendidikan, budaya, moral, dan hukum sekalipun. Pada era ini, kecenderungan masyarakat di Indonesia dikenal dengan masyarakat digital. Hal ini menyebabkan proses komunikasi pun sebagian besar dilakukan melalui media digital. Penulis juga menemukan fenomena adanya proses komunikasi mengenai konseling kajian Islam yang dilakukan oleh sebagian besar masyarakat di Bandung dengan cara yang berbeda. Oleh karena itu, penulis tertarik mengangkat fenomena tentang proses komunikasi dalam kegiatan konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Penulis ingin menggambarkan hasil penelitian yang ditemukan melalui tahapan teknik pengumpulan data yang dilakukan, yaitu wawancara, observasi, dan studi penelusuran dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan melakukan observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengamatan. Pengamatan dilakukan dengan cara *non participant observation*, terhadap objek yang diteliti. Wawancara Mendalam (*depth interview*) yang dilakukan penulis dalam penelitian dimaksudkan untuk mengetahui pandangan, kejadian, kegiatan, pendapat, perasaan dari nara sumber (*subjek matter expert*). Studi Penelusuran Dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan terutama untuk memperkaya landasan-landasan teoritis dan mempertajam analisis penelitian yang berkaitan komunikasi konseling kajian Islam bagi masyarakat digital.

B. Pembahasan

Dalam bagian ini, penulis ingin membahas mengenai proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung. Penulis melihat beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan konseling kajian Islam. Salah satu penelitian terdahulu adalah

penelitian yang telah dilakukan Rochman (2009) berjudul “Terapi Penyakit Hati Menurut Ibn Taimiyah dalam Perspektif Bimbingan Konseling Islam” ini memberikan pandangan lain bagi penulis. Khususnya, mengenai perspektif bimbingan konseling Islam dalam cakupan masyarakat. Sementara dalam penelitian ini, penulis ingin melihat proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital yang berada di kota Bandung.

Dalam melaksanakan bimbingan penyuluhan, kondisi tersebut perlu benar-benar dikenali agar jelas hal-hal positif yang perlu ditingkatkan dan hal-hal negatif yang perlu dikurangi dan dihambat supaya tidak berkembang. Ada beberapa aspek yang layak untuk dipertimbangkan sebelum suatu gagasan tersebut didialogkan dengan realitas. Aspek-aspek tersebut meliputi nilai-nilai yang dianut, kebutuhan utama, hal-hal yang peka dan kondisi aktual dari suatu masyarakat (Bastaman: 2001).

Rochman (2009) juga menyampaikan adanya nilai-nilai yang dianut masyarakat dalam kehidupan sosial terdapat berbagai macam nilai, yakni hal-hal yang dianggap penting, benar dan dijunjung tinggi oleh masyarakat serta secara sadar ataupun tidak dijadikan pedoman, tolok-ukur dan orientasi oleh anggota-anggota masyarakat dalam bersikap dan berperilaku. Rochman (2009) juga menyampaikan adanya kebutuhan utama masyarakat yang sangat penting bagi para pembimbing karena berkaitan erat dengan masalah motivasi dan upaya memotivasi masyarakat untuk bergerak secara aktif ke arah tujuan pembinaan yang hendak dicapai. Adapun kebutuhan yang mendorong proses perubahan di masyarakat biasanya terjadi karena, pertama, merasakan sendiri adanya kekurangan yang perlu dipenuhi. Kedua, sengaja disadarkan kekurangan dan kebutuhan-kebutuhannya. Ketiga, pengaruh dari pergaulan dan contoh-contoh yang diamati, keempat, rekayasa terencana untuk menawarkan kebutuhan-kebutuhan baru, dan kelima, pergeseran nilai hidup yang menimbulkan berbagai tuntutan.

Sementara itu, keterampilan konseling bisa dikatakan sebagai teknik dan strategi konseling, karena bagi seorang konselor keterampilan konseling dalam proses konseling merupakan kunci keberhasilan untuk mencapai tujuan konseling. Seorang konselor yang efektif harus mampu merespon konseli dengan keterampilan yang benar, sesuai keadaan konseli

saat itu. Respon yang baik adalah pernyataan-pernyataan verbal dan nonverbal yang dapat menyentuh, merangsang dan mendorong sehingga konseli terbuka untuk menyatakan dengan bebas perasaan, pikiran dan pengalamannya. Selanjutnya konseli terus terlibat dalam mendiskusikan mengenai dirinya bersama konselor (Willis, 2011: 157).

1. Komunikasi Konseling

Dalam bagian ini, penulis menggunakan beberapa referensi yang relevan tentang komunikasi konseling, tetapi yang hubungannya dengan kegiatan konseling kajian Islam. Tetapi sebelumnya, penulis menjelaskan terlebih dahulu mengenai konsep dari konseling. Penerapan keterampilan konseling memiliki peranan besar atas proses pelaksanaan konseling, setidaknya kita dapat meninjau hal tersebut dari tiga pandangan dari para ahli keterampilan konseling.

Pertama, pandangan dari Robert R. Charkhuff (2008: 252) yang menyatakan bahwa keterampilan konseling berperan sebagai media yang memfasilitasi mengeksplorasi diri *helpee* (konseli) dalam mengidentifikasi dan mengoperasionalisasikan dimensi personalisasi konseli ke arah perubahan perilaku. *Kedua*, penjelasan Robert Manthei (1997: 2-3) yang menyebutkan bahwa keterampilan konseling merupakan kemampuan verbal dan non verbal yang terfokus pada upaya mempengaruhi konseli melalui hubungan yang dilandasi kepedulian, rasa hormat dan optimisme, sehingga pada akhirnya konselilah yang menentukan sifat dari masalahnya, tujuan keberhasilan konseling yang hendak dicapainya. *Ketiga* dari pandangan Gerard Egan (2010: 125) mengemukakan bahwa keterampilan konseling merupakan keterampilan komunikasi (*communication skills*) sebagai upaya membantu konseli untuk mengelola masalah dan mengembangkan kesempatan dalam dialog yang bersifat kolaboratif.

Adapun bimbingan Islam menurut Musnamar (1992: 5) adalah proses pemberian bantuan terhadap individu agar mampu hidup selaras dengan ketentuan Allah, sehingga dapat mencapai kebahagiaan di dunia dan di akhirat. Dengan demikian dapat diperoleh pemahaman bahwa tidak ada perbedaan dalam proses pemberian bantuan terhadap individu, namun dalam bimbingan Islam konsepnya bersumber pada al-Qur'an

dan Hadist. Istilah konseling berasal dari bahasa Inggris yaitu *counseling*. Sedangkan kata *counseling* dari kata *to counsel* yang artinya memberikan nasehat atau memberi anjuran kepada orang lain secara face to face (berhadapan muka satu sama lain) dan juga bisa diartikan *advice*, yang artinya nasehat atau petuah (Echols & Shaily: 1992: 150). Menurut al-Mawrid (1996: 222) kata "*counsel*" bahasa arabnya adalah "*nashiihah*", yang berarti nasehat yang baik.

Adapun konseling Islam menurut Adz-Dzaky (2001: 137) adalah suatu aktivitas memberikan bimbingan, pelajaran dan pedoman kepada individu yang meminta bimbingan (klien) dalam hal bagaimana seharusnya seorang klien dapat mengembangkan potensi akal fikirannya, kejiwaannya, keimanan, dan keyakinan serta dapat menanggulangi problematika hidup dan kehidupannya dengan baik dan benar secara mandiri yang berparadigma kepada Al-Qur'an dan As-Sunnah Rasulullah. Dengan demikian dapat diperoleh pemahaman bahwa tidak ada perbedaan dalam proses pemberian bantuan terhadap individu, namun dalam konseling Islam konsepnya bersumber pada AlQur'an dan Hadist.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa istilah bimbingan dan konseling merupakan dua rangkaian kata yang saling berhubungan erat dalam melaksanakan kegiatannya. Besarnya peran konseling di antara keseluruhan bentuk-bentuk pelayanan bimbingan, sampai-sampai konseling dianggap sebagai jantung hatinya bimbingan (Bukhori: 2014). Jika dikaitkan dengan penelitian yang dilakukan penulis, kegiatan konseling kajian Islam disini adalah aktivitas memberikan bimbingan, arahan, pelajaran kepada individu yang meminta bimbingan tersebut dari guru/ pembimbingnya.

2. Masyarakat Digital

Penulis memilih masyarakat digital di kota Bandung sebagai para informan penelitian. Hal ini karena penulis ingin mengetahui model komunikasi dalam konseling kajian Islam yang dialami kalangan masyarakat digital saat ini. Jika dianalisis dari media komunikasinya, tentu ada perbedaan yang signifikan dibandingkan dengan pada zaman dahulu. Dalam bagian ini, penulis menambahkan gambaran tentang masyarakat digital itu sendiri.

Dalam salah satu artikelnya yang berjudul “Masyarakat Informasi dan Digital: Teknologi Informasi dan Perubahan Sosial”, Yasraf Amir Pilliang (2012) menggambarkan tentang konsep masyarakat digital ini. Menurut Pilliang (2012), di dalam era artifisial dewasa ini, berbagai ruang sosial yang ada di dunia nyata, kini dapat dicarikan substitusinya di dalam dunia informasi digital, dalam wujudnya yang artifisial, yaitu wujud simulasi sosial (*social simulation*). *Cyberspace* adalah sebuah ruang utama yang di dalamnya berbagai simulasi sosial menemukan tempat hidupnya. Perkembangan ruang-ruang simulasi sosial di dalam *cyberspace* telah mempengaruhi kehidupan sosial di luar ruang tersebut pada hampir semua tingkatnya. Setidak-tidaknya terdapat tiga tingkat pengaruh tersebut: tingkat individual, tingkat antar-individual dan tingkat masyarakat.

Pertama, pada tingkat individual, *cyberspace* telah menciptakan perubahan mendasar terhadap pemahaman kita tentang ‘identitas’. Sistem komunikasi sosial yang dijembatani oleh komputer (*computer mediated communication*) telah melenyapkan batas-batas identitas itu sendiri di dalamnya. Di dalam ruang-ruang sosial, *cyberspace* setiap orang dapat memainkan berbagai peran sosial yang berbeda-beda, artinya menjadi beberapa orang yang berbeda identitasnya pada waktu yang bersamaan. Yang tercipta adalah semacam kekacauan identitas, yang akan mempengaruhi persepsi, pikiran, personalitas dan gaya hidup setiap orang. Bila setiap orang bisa memakai baju identitas apapun, artinya, tidak ada lagi identitas. Identitas hanya dimungkinkan, bila ada sesuatu (bentuk, nilai, gaya, ideologi, makna) yang dipakai secara konsisten, sebab konsistensi merupakan ciri utama dari identitas. *Cyberspace*—dan komunitas virtual yang terbentuk di dalamnya—memungkinkan berlangsungnya ‘permainan identitas’ di dalamnya: identitas baru, identitas palsu, identitas ganda, yang semuanya merupakan bagian dari identitas budaya *cyberspace* (Pilliang: 2012).

Di dalam psikoanalisis, situasi pergantian identitas tanpa batas seperti ini pada seorang individu, disebut oleh R.D. Laing sebagai situasi ‘diri terbelah’ (*divided self*) atau oleh Lacan disebut skizofrenia. Bahkan, setiap individu tidak saja dapat ‘membelah pribadi’nya menjadi pribadi ganda, akan tetapi juga pribadi-pribadi yang terbelah menjadi keping-keping yang jamak (*multiple self*). Dunia komunikasi virtual di dalam

cyberspace pada tingkat individu dapat pula menciptakan semacam ketergantungan, atau semacam ‘candu cyber’ (*cyber-addiction*), khususnya dalam bentuk ‘kecanduan komunikasi’ (*communication addiction*). Kecanduan ini telah menggiring orang untuk duduk berjam-jam di belakang komputer, bahkan ada yang sampai tujuh puluh jam per minggu menghabiskan waktunya di dunia maya (Pilliang: 2012).

Kedua, pada tingkat antar-individual, perkembangan komunitas virtual di dalam *cyberspace* telah menciptakan relasi-relasi sosial yang bersifat virtual di ruang-ruang virtual : *virtual shopping*, *virtual game*, *virtual conference*, *virtual sex* dan *virtual mosque*. Relasi-relasi sosial-virtual tersebut telah menggiring ke arah semacam ‘deteritorialisasi sosial’ (*social deterritorialisation*), dalam pengertian, bahwa berbagai interaksi sosial kini tidak memerlukan lagi ruang dan teritorial yang nyata (dalam pengertian konvensional), melainkan ‘halusinasi teritorial’. Di dalam halusinasi teritorial tersebut, orang boleh jadi lebih dekat secara sosial dengan seseorang yang jauh secara teritorial, ketimbang seseorang yang dekat secara teritorial, akan tetapi jauh secara sosial (Pilliang: 2012).

Ketiga, pada tingkat komunitas, *cyberspace* diasumsikan dapat menciptakan satu model komunitas demokratik dan terbuka yang disebut Rheingold ‘komunitas imajiner’ (*imaginary community*). Di dalam komunitas konvensional, anggota masyarakat memiliki kebersamaan sosial (*social sharing*) dan solidaritas sosial (*social solidarity*) menyangkut sebuah ‘tempat’ (desa, kampung, atau kota) yang di dalamnya berlangsung interaksi sosial *face to face* (Pilliang: 2012).

3. Komunikasi Konseling Kajian Islam bagi Masyarakat Digital di Bandung

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, penulis dapat menggambarkan adanya tahapan dalam proses komunikasi konseling kajian Islam yang dilakukan masyarakat digital di Bandung. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengambilan informan dengan metode teknik sampling purposive, yaitu menentukan informan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Oleh karena itu, penulis mengambil 3 orang informan yang melakukan proses komunikasi dalam konseling kajian Islam dan tergolong kategori masyarakat digital di Bandung, yaitu:

1) RN, 38 tahun, tenaga pengajar; 2) SS, 39 tahun, ibu rumah tangga; 3) ND, 31 tahun, pegawai swasta. Hasil penelitian menggambarkan bahwa model komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung meliputi beberapa tahapan, yaitu :

4. Adanya Komunikator Yang Kredibel Dari Segi Pendidikan Agama Islam

Komunikator sebagai orang yang menyampaikan pesan dalam proses komunikasi, menjadi hal yang penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Untuk memenuhi kebutuhannya, setiap individu akan mencari sumber yang kredibel, salah satunya dilihat dari komunikator, siapa orang yang menyampaikan informasi tersebut. Dalam penelitian ini, penulis juga melihat sebagian informan yang menyepakati bahwa keberadaan komunikator yang ahli dan kredibel menjadi point penting yang menunjang keberhasilan proses komunikasi konseling kajian Islam.

Keberadaan komunikator sebagai sumber yang kredibel merupakan elemen pertama yang menentukan jalannya proses komunikasi yang efektif. Dalam penelitian ini, penulis mendapatkan temuan di lapangan bahwa para informan pun mengakui dalam proses komunikasi konseling kajian Islam yang dialaminya, mereka melihat adanya komunikator yang kredibel dari segi pendidikan agama Islam.

ND, salah satu informan penelitian yang juga melakukan konseling kajian Islam dalam hidupnya. Menurut ND, sebagai kebutuhan rohani, konseling kajian Islam merupakan hal yang sangat penting. Oleh karena itu, ND mengikuti kegiatan konseling kajian Islam sampai saat ini.

ND menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

Kalo buat saya, yang udah berumur ini, hehe ... pengetahuan agama itu hal yang sangat penting. Ya, banyak juga orang yang bilang kalo ibu-ibu mah pasti suka ikutan pengajian, cari amal lebih banyak, karena inget umur ya. Tapi kalo buat saya, penting banget menggali kajian dan pengetahuan Islam semenjak dini. Saya ngerasa terbantu dengan kehadiran teknologi media yang semakin canggih ini. Jadi, saya bisa ikut perkumpulan pengajian, terus kami bikin group BBM gitu atau Whatsapp, yang khusus buat ngebahas konseling kajian Islam aja.

Ini membantu banget buat saya, bisa berbagi informasi tentang ilmu agama Islam.

Informan lainnya, RN, sebagai wanita karir yang aktif dalam berbagai kegiatan di lingkungan pekerjaannya juga menyampaikan hal yang serupa. Menurutnya, konseling kajian Islam merupakan kebutuhan utama rohani sehingga RN mengikuti perkumpulan kajian Islam.

Kalau menurut saya, konseling kajian Islam itu penting karena menyangkut segala aspek dalam kehidupan kita. Saya ngerasain bedanya ketika saya aktif mencari kajian islam, saya jadi tau banyak hal, pikiran saya jadi terbuka, bahkan bisa sharing juga dengan teman-teman lain dalam menyikapi persoalan kehidupan. Tapi bedanya sekarang ini, kita udah terbantu dengan kehadiran teknologi digital, adanya media sosial ini jadi kayak wadah atau sarana gitu yang memudahkan proses konseling, yang biasanya kita harus berkumpul tatap muka, sekarang bisa share berbagai informasi lewat whatsapp group, line group, atau yang lainnya. Hal yang pertama harus dilakukan dalam proses konseling ini, ya selain kita sepakat tentang pentingnya kajian Islam itu sendiri, juga adanya orang yang ahli, kompeten gitu di bidang agama islam, hmmmada ustadz atau ustadzah nya gitu ya, hehe ...ya kalo sekedar diskusi gitu mungkin bisa aja tanpa ada ustadz nya, tapi kan kalo konseling kajian Islam beda karena perlu ada yang ngebimbing, bener gak nih, namanya juga kan kita pengen melakukan konseling tentang berbagai masalah sesuai ajaran Islam itu kayak gimana.

Berdasarkan pemaparan dari informan kedua di atas, penulis melihat adanya tahapan awal yang sama dengan informan sebelumnya, yaitu pentingnya keberadaan komunikator yang kredibel dan ahli dalam bidang agama Islam. Menurut RN, sebagai informan yang merasakan pentingnya kebutuhan informasi tentang kajian islam, adanya komunikator yang menguasai pengetahuan agama Islam menjadi hal penting dalam proses konseling kajian islam, agar ada orang yang meluruskan atau membimbing tentang langkah yang benar dalam menyikapi berbagai masalah menurut pandangan Islam.

Sementara itu, SS, informan lain dalam penelitian ini, menceritakan bahwa perannya sebagai ibu rumah tangga juga menuntutnya untuk aktif mencari berbagai informasi pengetahuan tentang agama islam, khususnya

dalam mengajarkan anak-anaknya. SS mencari wadah atau perkumpulan pengajian majelis ta'lim yang mengkaji tentang pengetahuan agama Islam tersebut. Hal pertama yang dilakukan SS adalah melihat narasumbernya, jika ustadznya kompeten, cara penyampaiannya juga mudah dimengerti, maka SS akan rutin mengikuti kajian Islam tersebut. Dalam hal ini, penulis melihat adanya kriteria komunikator yang diperhatikan, seperti yang diungkapkan oleh Jalaluddin Rahmat (2005;257) dalam bukunya Psikologi Komunikasi mengutarakan pendapatnya tentang kredibilitas komunikator, beliau menyatakan,

Kredibilitas (komunikator) adalah seperangkat persepsi komunikate tentang sifat-sifat komunikator. Dalam definisi ini terkandung dua hal : (1) kredibilitas adalah persepsi komunikate; jadi inheren dalam diri komunikator; (2) Kredibilitas berkenaan dengan sifat-sifat komunikator, yang selanjutnya akan kita sebut sebagai komponen-komponen kredibilitas

Selanjutnya menurut Jalaludin Rakhmat (2005: 260) komponen-komponen kredibilitas adalah (1) Keahlian, adalah kesan yang dibentuk komunikan tentang kemampuan komunikator dengan hubungannya dengan topik yang dibicarakan. Komunikator yang tinggi pada keahliannya dianggap cerdas, mampu, ahli, berpengalaman, dan terlatih. (2) Kepercayaan, adalah kesan komunikan tentang komunikator yang berkaitan dengan wataknya (Jujur atau tidak jujur, tulus atau lancung, dan sebagainya). Aristoteles menyebutnya "*good moral character*", sedang Quintillianus menyebutnya "*a good man speaks well*".

Sedangkan menurut Koehler, Annatol, dan Applbaum (Rakhmat, 2005: 260), komponen kredibilitas itu ditambah lagi dengan (1) Dinamisme, berkenaan dengan cara berkomunikasi, bergairah, bersemangat, aktif, tegas, dan berani. Dinamisme memperkokoh kesan keahlian dan kepercayaan; (2) Sosiabilitas, adalah kesan komunikan tentang komunikator sebagai orang yang periang dan suka bergaul; (3) Koorientasi, adalah kesan komunikan tentang komunikator sebagai orang yang mewakili kelompok dan nilai-nilai dari komunikan; (4) Kharisma, menunjukkan suatu sifat luar biasa yang dimiliki komunikator."

Pentingnya memerhatikan kredibilitas komunikator tersebut, ditunjukkan dalam hasil wawancara penulis dengan salah satu informan penelitian, SS, seorang ibu rumah tangga yang aktif mencari informasi tentang kajian islam:

Yah, ibu mah kan hanya ibu rumah tangga ya, kalau buat ibu, kalau kita gak aktif mencari sendiri, ya ga akan tau gitu kayak gimana yang bener sesuai dengan syariat Islam itu. Jadi, ibu mah aktif mencari perkumpulan pengajian dulu, misalnya nih ibu-ibu kompleks ya di sekitar rumah, yang dekat dulu, kalo kira-kira narasumbernya, pak ustadznya kompeten, cara penyampaiannya enak mudah dimengerti, ibu ikutin terus. Tapi kalo sekiranya, kajian islamnya kurang mendalam, ibu biasanya tanya-tanya dulu ke saudara atau keluarga, terus cari lagi. Pokoknya, yang pertama itu liat dulu gimana perkumpulan kajian Islam disitu, yang jadi narasumbernya kayak gimana, kadang suka tanya-tanya dulu juga, sekolahnya darimana, apa basic nya emang dari agama Islam juga atau bukan, soalnya kan suka takut juga, takut kajian islamnya malah gak relevan.

Berdasarkan pemaparan dari hasil wawancara dengan para informan di atas, penulis dapat menemukan tahap awal dalam proses komunikasi konseling kajian Islam adalah melihat adanya komunikator yang kredibel di bidang agama islam, sebagai orang yang menyampaikan informasi atau membimbing dalam kajian Islam tersebut.

5. Proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital terjadi dalam konteks pesan verbal maupun non verbal

Tahap selanjutnya, para informan menyampaikan jalannya proses komunikasi dalam konseling kajian Islam yang diikutinya. Proses komunikasi yang dialami ini tentu beragam karena para informan mengikuti konseling kajian Islam yang berbeda pula. Dalam hal ini, penulis melihat adanya proses komunikasi yang berjalan dalam proses konseling kajian Islam yang terdiri dari konteks pesan verbal maupun non verbal. Sebagaimana penjelasan dari Robert Manthei (1997: 2-3) yang menyebutkan bahwa keterampilan konseling merupakan kemampuan verbal dan non verbal yang terfokus pada upaya mempengaruhi konseli melalui hubungan yang dilandasi kepedulian, rasa hormat dan optimisme,

sehingga pada akhirnya konselilah yang menentukan sifat dari masalahnya, tujuan keberhasilan konseling yang hendak dicapainya.

Nurlatifah (2016) menjelaskan dalam hasil penelitiannya tentang konseling sebagai jantung utama layanan BK tidak dapat dihindarkan dari komunikasi, mengingat konseling pada umumnya dilakukan dengan wawancara dan dialog secara intensif dan mendalam. Komunikasi menjadi salah satu faktor determinan bagi suksesnya konseling. Keterampilan komunikasi dalam ranah konseling dipelajari melalui komunikasi konseling, yaitu mengenai tatacara berkomunikasi dalam proses konseling. Keterampilan ini diinternalisasikan dalam diri konselor dengan memperhatikan berbagai aspek yang melingkupi konseli, termasuk budaya dan agamanya, sehingga proses assesment, pembentukan rapport, wawancara konseling, dan terminasi konseling dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

Komunikasi dikatakan efektif jika dapat mencapai tujuan dan dikatakan tepat apabila sesuai dengan yang diharapkan dalam suatu hubungan. Komunikasi yang efektif, menurut Bill Gudykunst, dapat meminimalisir kesalahpahaman (Griffin, 2003:423). Hal tersebut membawa pemahaman bahwa melalui komunikasi konseling yang tepat dan efektif, dapat terbangun hubungan terapeutik yang menyembuhkan serta tercapainya tujuan yang telah ditetapkan dalam konseling. Komunikasi konseling yang dilakukan secara akurat, cermat, penuh pemahaman, dan tanpa melewatkan informasi mengenai latar budaya dan agama membuat konselor dan konseli berada pada hubungan yang selaras sehingga dapat saling mempengaruhi satu sama lain. Kelancaran komunikasi yang peka budaya dan agama dalam konseling menjadi tanggung jawab konselor karena pada umumnya konselor dipandang telah kongruen, selaras, dan memiliki kapasitas untuk membantu konseli (Nurlatifah:2016).

Konselor diharapkan memiliki kemampuan dasar komunikasi konseling yang diwujudkan dalam kemampuan komunikasi intrapersonal selama proses konseling. Kemampuan ini bukan merupakan bakat dan bawaan sejak lahir, melainkan dikembangkan melalui belajar. Ketika berkomunikasi dengan konseli, konselor berjalan di antara diri sendiri dan konseli. Di satu sisi konselor dengan latar budaya dan agamanya mengekspresikan gagasan/sikapnya dengan jelas, di sisi lain konselor

mendengarkan dan menghargai gagasan/sikap yang diekspresikan konseli menurut pemahaman dan latar budaya dan agama konseli (Nurlatifah: 2016).

Dalam konteks penelitian yang dilakukan Nurlatifah (2016) di atas, penulis mengamati hasil penelitiannya yang menggambarkan adanya upaya yang diperlukan untuk membangun proses komunikasi antara konselor dan konseli yaitu dengan memerhatikan aspek budaya dan agama, melalui kutipan hasil penelitiannya sebagai berikut:

Komunikasi konseling yang dilakukan secara akurat, cermat, penuh pemahaman, dan tanpa melewatkan informasi mengenai latar budaya dan agama membuat konselor dan konseli berada pada hubungan yang selaras sehingga dapat saling mempengaruhi satu sama lain. Kelancaran komunikasi yang peka budaya dan agama dalam konseling menjadi tanggung jawab konselor karena pada umumnya konselor dipandang telah kongruen, selaras, dan memiliki kapasitas untuk membantu konseli (Nurlatifah: 2016).

Hal ini dipertegas juga dengan hasil wawancara penulis dengan informan, SS, yang menyatakan bahwa dalam proses konseling, hal yang tidak luput dari perhatiannya adalah dengan memerhatikan aspek pesan verbal dan non verbal yang disampaikan oleh narasumbernya. Ini menandakan pentingnya isi pesan yang disampaikan komunikator dalam proses konseling kajian Islam tersebut kepada para pesertanya, selaku komunikan.

Berikut pemaparannya:

Ibu juga suka merhatiin ini yang disampein sama pak Ustadz nya relevan gak, maksudnya isi pesannya gimana, biasanya kalau isi pesannya mudah dipahami, suka enak gitu ngikutinnya, trus kalau ibu mau konsultasi juga jadinya ngerasa nyaman, karena udah sreg gitu ya. Oiya, terus dari penampilan juga, suka merhatiin penampilannya, apa yang dipake, apa yang dibawa, biasanya jadi terinspirasi, atau jadi ciri khasnya, hehe....

Informan lainnya, RN, juga menyampaikan tentang pentingnya pesan yang disampaikan dalam konseling kajian Islam yang diikutinya. Menurut RN, hal utama yang diperhatikan dalam konseling adalah pesan verbal dari pembimbingnya. Berikut pemaparan lengkap dari RN:

Saya sih cenderung merhatiin isi kajian juga, pesan yang disampaikan oleh pembimbing saya nih sesuai sama yang saya alamin. Saya kurang suka kalo penyampaiannya bertele-tele gitu, kalo lagi ngumpul sih, saya biasanya usul misalnya topiknya tentang hal yang lagi saya ingin tau, atau saya konsultasi terus saya minta kajiannya sekarang topiknya tentang itu aja. Tapi sebenarnya, kalo selama ini, konseling kajian Islam kan namanya juga, jadi lebih ke sesi curhat gitu. Gak hanya saya, tetapi teman-teman saya yang lain juga suka nya dengan metode penyampaian sesi konsultasi ya, jadi lebih masuk ke pengalaman kami, harus gimana, solusinya seperti apa gitu, hehe...

6. Adanya kesepakatan untuk menggunakan media sosial Whatsapp dan LINE sebagai wadah konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung

Langkah berikutnya ini merupakan indikator yang membedakan proses komunikasi dalam konseling bagi masyarakat yang disebut masyarakat digital. Penulis melihat adanya perbedaan era saat ini dengan era sebelumnya. Saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang hadir dengan keragaman media digitalnya ini juga turut mempengaruhi jalannya proses komunikasi. Khususnya, bagi masyarakat digital, yaitu masyarakat yang tinggal di perkotaan dan menjadi bagian dari lingkungan masyarakatnya dalam menggunakan media sosial sebagai salah satu wadah berkomunikasi secara online.

RN, seorang pengajar yang aktif menggunakan media sosial ini, membenarkan pernyataan tersebut. Sebagai salah seorang dari masyarakat digital, RN turut mengoptimalkan penggunaan media sosial dalam proses komunikasi yang dilakukannya. Salah satunya dalam proses komunikasi konseling kajian Islam. Menurut RN, kehadiran media sosial ini sangat membantu kelancaran proses konseling yang dilakukannya.

Sebenarnya sih belum lama juga saya aktif ikutan kajian islam, 6 sampai 7 tahun inilah saya concern ikutan kajian Islam. Kan ada yang udah belasan tahun ya, hehe... saya sih masih baru ini. Ya sejenis itulah ya, bisa pengajiannya, perkumpulan, atau diskusi kecil tentang kajian Islam. Tapi saya ngerasa kalo sekarang ini lagi ngebutuhin konseling, ya jadi sesi konsultasi dengan guru, saya sih manggilnya guru ke pembimbing saya. Nah, sejak kehadiran media sosial ini, kami jadi sepakat, kenapa

nggak bikin group aja, biar koordinasi, komunikasi, dan konsultasinya juga jadi lebih mudah. Jadi, sebetulnya kalo digambarin tahapannya itu bermula dari adanya perkumpulan kajian islam, jelas kami juga udah punya guru, terus setelah kehadiran media sosial, kami sepakat membuat whatsapp group sebagai wadah komunikasi tadi.

Menurut informan lain, ND, kehadiran media sosial juga membantu proses konseling kajian Islam yang dilakukannya. ND biasanya melakukan proses konseling dengan pembimbing yang ahli di bidang agama.

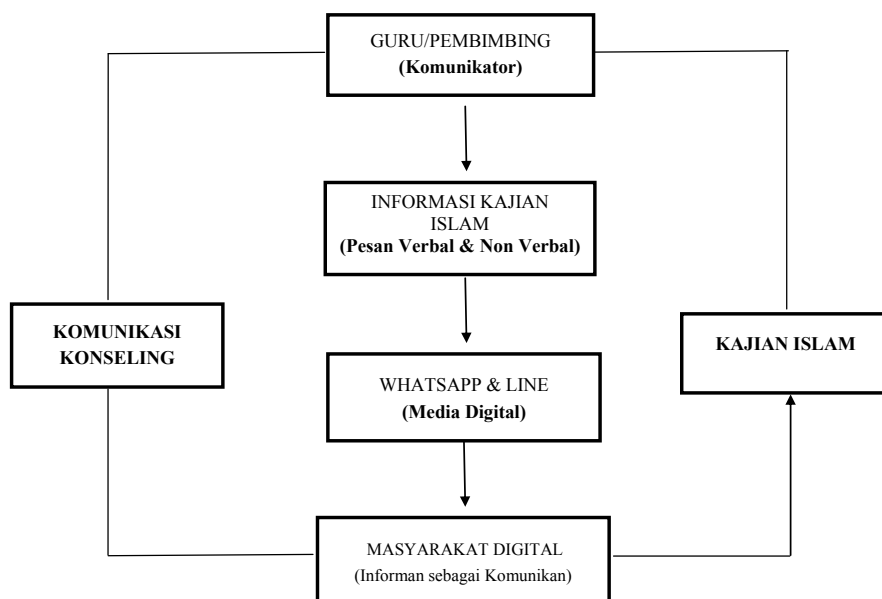
Kalau saya biasanya chat personal ya, apalagi kalo masalah pribadi, hehe...jadi misalnya dalam kajian Islam itu, saya suka langsung WA secara personal, supaya proses konsultasinya juga enak, kalo di group itu rasanya gimana ya, apalagi masalah pribadi. Jadi, memang kehadiran media sosial ini membantu proses konseling yang saya lakuin. Kalau kajian Islam yang saya ikutin sebenarnya lebih ke pengajian biasa aja, diawali dengang mengaji Al Qur'an juga, baru ke ceramah gitu. Tetapi ya biar memudahkan proses komunikasi, jadi kami suka minta nomor hp masing-masing, termasuk sama guru pengajiannya juga.

Berdasarkan pemaparan dari para informan di atas, penulis menemukan keberadaan media sosial yang digunakan demi kelancaran proses komunikasi, koordinasi, dan konseling kajian Islam yang diikuti oleh masing-masing. Ada informan yang merasa lebih nyaman melakukan proses konseling melalui chat personal dalam media sosial, karena menyangkut konsultasi masalah pribadi. Ada juga informan yang membahas konseling kajian Islam seputar sejarah Islam dalam whatsapp group bersama komunitas kajiannya. Hal ini juga dilakukan dalam rangka mengoptimalkan media digital.

Penelitian yang telah dilakukan penulis ini juga dapat digambarkan dalam kerangka alur sederhana tentang Model Komunikasi dalam Konseling Kajian Islam bagi Masyarakat Digital di Bandung. Penulis mencoba menguraikan proses konseling yang ditemukan dari penelitian ini, yang dialami oleh masyarakat digital di Bandung, yaitu terdiri dari tahapan sebagai berikut: 1) Guru/ Pembimbing sebagai komunikator yang kredibel dari segi pendidikan agama islam; 2) Pesan yang disampaikan guru/ pembimbing, terdiri dari aspek pesan verbal dan pesan non verbal; 3) Media yang digunakan dalam proses konseling kajian Islam bagi

masyarakat digital adalah media sosial Whatsapp dan LINE; 4) Informan sebagai komunikan/ peserta komunikasi konseling kajian islam, dalam penelitian ini adalah yang tergolong masyarakat digital.

PROSES KOMUNIKASI DALAM KONSELING KAJIAN ISLAM BAGI MASYARAKAT DIGITAL DI BANDUNG



(Sumber: Kerangka Pemikiran Penulis, 2017)

C. Simpulan

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini menggambarkan bahwa proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung meliputi beberapa tahapan, yaitu: adanya komunikator yang kredibel dari segi pendidikan agama islam; proses komunikasi dalam konseling kajian Islam bagi masyarakat digital terjadi dalam aspek pesan verbal maupun non verbal; dan adanya kesepakatan untuk menggunakan media sosial Whatsapp dan LINE sebagai wadah konseling kajian Islam bagi masyarakat digital di Bandung.

Selain hal di atas, penulis juga ingin memberikan saran bahwa dalam proses komunikasi konseling kajian Islam bagi masyarakat digital saat ini, sebaiknya kita mampu bersikap bijaksana, mampu menempatkan diri dalam memilih pesan verbal yang layak disampaikan dalam konseling melalui media dan pesan verbal yang layak disampaikan dalam konseling secara face to face. Hal ini dikarenakan penggunaan media sosial juga kerap kali memunculkan konflik yang tidak terduga. Pesan yang disampaikan dalam media sosial dapat menimbulkan perbedaan persepsi dengan komunikan, baik berupa pesan verbal maupun non verbal.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Griffin, Emory. 2003. *A First Look at Communication Theory. Fifth Edition.* McGraw-Hill. Boston.
- Adz-Dzaky, M. Hamdani Bakran. 2001. *Psikoterapi dan Konseling Islam.* Fajar Pustaka Baru. Yogyakarta.
- Al Mawrid, Munir Baalbaki. 1996. *Kamus Inggris-Arab.* Dar ElIlm-lil-Malayen. Beirut.
- Bastaman, Hanna Djumhana. 2001. *Integrasi Psikologi dengan Islam.* Yayasan Insan Kamil. Yogyakarta.
- Bukhori, B. 2014. Dakwah Melalui Bimbingan dan Konseling Islam. *Jurnal Konseling Religi* 5 (1): 1-18.
- Carkhuff, Robert R. 2008. *The Art of Helping. Ninth Edition.* Amherst. Possibilities Publishing, Inc. MA
- Echols, Jhon M. & Shadily, 1992. *Hassan. Kamus Inggris Indonesia.* PT. Gramedia. Jakarta.
- Egan, Gerard. 2010. *The Skilled Helper a Problem-Management and Opportunity-Development Approach to Helping.* Ninth Edition. Brooks/Cole. Belmont, CA.
- Manthei, Robert. 1997. *Counselling The Skills of Finding Solutions to Problems.* Routledge. London and New York.
- Musnamar, Thohari. 1992. *Dasar-Dasar Konseptual Bimbingan dan Konseling Islami.* UII Press. Yogyakarta
- Nurlatifah, Andar Ifazatul. 2016. Komunikasi Konseling Peka Budaya dan Agama. *Jurnal Konseling Religi* 7 (1): 231-258.
- Pilliang, Y. A. 2012. Masyarakat Informasi dan Digital: Teknologi Informasi dan Perubahan Sosial. *Jurnal Sositoknologi* 11 (27): 143-155.
- Rachman, Ali. 2017. Keterampilan Komunikasi Konseling Ayat Alqur'an Sebagai Solusi Alternatif Praktis. *Jurnal Konseling Religi* 8 (1): 23-44.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2005. *Psikologi Komunikasi.* PT.Remaja Rosdakarya. Bandung
- Rochman, K. L. 2009. Terapi Penyakit Hati Menurut Ibn Taimiyah Dalam Perspektif Bimbingan Konseling Islam. *Jurnal Komunika* 3 (2): 195- 221.
- Willis, Sofyan S. 2011. *Konseling Individual: Teori dan Praktek.* Alfabeta. Bandung.