

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

Rahadian Marva Utami<sup>1</sup>, Evan Saktiendi<sup>2</sup>  
Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Gunadarma<sup>1,2</sup>  
[rahadianmarva@gmail.com](mailto:rahadianmarva@gmail.com)<sup>1</sup>, [evansaktiendi@staff.gunadarma.ac.id](mailto:evansaktiendi@staff.gunadarma.ac.id)<sup>2</sup>

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses manajemen privasi komunikasi pengguna/klien terhadap e-counseling yaitu konseling melalui media online. Peneliti mencoba mengungkap dan menganalisis cara pengguna/klien mengelola privasinya di media online, yaitu layanan e-counseling bernama Ibunda. Kegiatan penyuluhan dilakukan melalui komunikasi jarak jauh yang dimediasi oleh LINE, WhatsApp dan website. Pengguna/klien tidak bertemu langsung dengan psikolog/konselor. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif karena mencoba menjelaskan bagaimana proses manajemen privasi komunikasi dilakukan. Menggunakan paradigma konstruktivis dengan strategi penelitian netnografi. Teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Subyek penelitian menggunakan purposive sampling dan diperoleh 6 pengguna/klien dari e-counseling “Ibunda”. Hasil penelitian menemukan bahwa pengguna/klien mengatur informasi pribadinya melalui beberapa proses, yaitu pengguna/klien percaya bahwa informasi pribadinya adalah miliknya, kemudian pengguna / klien mengikuti aturan privasi yang mereka miliki untuk mengungkapkan informasi pribadi, kemudian pengguna / klien menjadi terbuka dan percaya pada Ibunda, setelah itu pengguna / klien dan Ibunda mengoordinasikan batasan privasi bersama, dan akhirnya tidak ada pihak yang melanggar batas, oleh karena itu hubungan yang terjalin antara pengguna/klien dengan Ibunda tetap terjaga dengan baik.

**Kata Kunci** : Komunikasi Interpersonal, Pengguna, Privasi, E-counseling, Netnography

## PENDAHULUAN

Kesehatan mental merupakan komponen mendasar dari definisi kesehatan. Definisi sehat menurut kesehatan dunia *World Health Organization* (WHO) adalah “*Health as a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity*” sehat adalah suatu keadaan sejahtera yang meliputi fisik, mental dan sosial yang tidak hanya bebas dari penyakit atau kecacatan. Kesehatan mental bukan hanya sekedar bebas dari gangguan tetapi lebih kepada perasaan sehat, sejahtera dan bahagia (*well being*), ada keserasian antara pikiran, perasaan, perilaku, dapat merasakan kebahagiaan dalam sebagian besar kehidupannya serta mampu mengatasi tantangan hidup sehari-hari.

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

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

Hal terpenting pada kasus gangguan mental adalah dapat melakukan pencegahan dengan berbagai intervensi yang cocok pada masyarakat. Mendengarkan keluh kesah seseorang, memberi masukan kepada orang yang sedang mendapatkan masalah dan tidak menghakimi seseorang yang memiliki masa lalu yang kurang baik dapat menjadi salah satu kegiatan pencegahan yang bisa kita lakukan dimana saja dan kapan saja. Proses pemberian bantuan psikis juga dapat dilakukan oleh seorang ahli yang disebut konselor, kepada individu yang mengalami masalah (konseli). Kegiatan tersebut merupakan kegiatan konseling.

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

Kegiatan konsultasi baik *online* maupun *offline* memerlukan pengungkapan informasi pribadi dari *user/klien*. Pengungkapan informasi pribadi didalam sebuah hubungan membutuhkan pengelolaan batasan publik dan privat. Terdapat risiko yang mungkin didapat ketika seseorang mengungkapkan informasi pribadinya kepada orang yang salah, pengungkapan informasi pribadi dilakukan pada saat yang tidak tepat, mengatakan terlalu banyak tentang diri kita sendiri, atau berkompromi dengan orang lain. Di lain pihak, pengungkapan informasi pribadi dapat memberikan keuntungan yang besar, kita dapat meningkatkan kontrol sosial, memvalidasi perspektif kita, dan menjadi lebih intim dengan pasangan kita dalam suatu hubungan ketika kita membuka diri. Pengungkapan informasi pribadi melalui internet juga cukup beresiko. Ketika seseorang mengungkapkan informasi pribadinya melalui internet, mereka tidak tahu bagaimana informasi tersebut akan disimpan. Apakah penerima informasi pribadi akan menyimpai informasi itu dengan baik atau tidak. Namun studi tentang hubungan internet menunjukkan bahwa pihak-pihak yang berinteraksi secara saling anonim lebih mungkin dalam membocorkan informasi intim, seolah-olah mereka sudah memiliki hubungan *face-to-face* jangka panjang, daripada mereka dengan orang asing dalam interaksi nyata (Holmes, 2012). Seseorang pada akhirnya harus mampu

mengkoordinasikan informasi pribadi miliknya. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses manajemen privasi komunikasi dalam melakukan keterbukaan diri konseli dengan konselor online mereka maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Studi Netnografi Manajemen Privasi Komunikasi Pengguna Layanan E-Konseling Ibunda*”

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi antar perorangan yang bersifat pribadi baik yang terjadi secara langsung (tanpa medium) maupun yang tidak langsung (melalui medium) (Bungin, 2008). Setiap hubungan bersifat unik, masing-masing dari kita membangun hubungan karena alasan-alasan unik. Terdapat 4 alasan umum untuk pengembangan hubungan yaitu a) mengurangi kesepian, b) mendapatkan rangsangan, c) mendapatkan pengetahuan diri, d) memaksimalkan kesenangan, meminimalkan kesedihan (Devito, 1997).

### **E-konseling**

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

### **New Media**

Nasrullah (2014) dalam bukunya Teori dan Riset Media Siber mengatakan bahwa banyak penyebutan yang bisa disematkan untuk media siber atau *cybermedia* dalam literature akademis, misalnya media *online*, *digital media*, media virtual, *e-media*, *network media*, media baru dan media web. Selain itu, Nasrullah juga mengatakan bahwa kata *cyber* banyak digunakan untuk menjelaskan realitas media baru. Terdapat 11 jenis media baru atau jenis-jenis media siber dalam Nasrullah yaitu, situs (website), email, forum internet, blog, wiki, aplikasi pesan, *broadcasting*, *peer to peer*, RRS, MUDs, media sosial.

### **Teori *Communication Privacy Management***

Petronio melihat teori komunikasi privasi manajemen sebagai peta cara orang menavigasi privasi. Dia ingin kita memikirkan batasan privasi yang mencakup informasi yang kita miliki namun tidak diketahui orang lain. Batasan privasi dapat berkisar mulai dari filter tipis dan berpori hingga penghalang tebal yang tidak dapat ditembus yang melindungi rahasia yang dalam dan gelap. Tetapi setiap kali kita membagikan sebagian

informasi itu kepada seseorang, kita akan membentuk kembali batas privasi. Terdapat lima prinsip-prinsip inti *Communication Privasi Manajement* menurut Petronio dalam (Griffin, 2011):

- a. *Ownership And Control Of Private Information* / kepemilikan dan kontrol informasi pribadi. Orang percaya bahwa mereka memiliki dan mempunyai hak untuk mengontrol informasi pribadi mereka. Mereka memahami bahwa mereka bertanggung jawab atas informasi itu dan akan bertanggung jawab atas cara mereka menanganinya.
- b. *Rules For Concealing And Revealing* / aturan dalam mengungkapkan dan menyembunyikan. Orang mengendalikan informasi pribadi mereka melalui penggunaan aturan privasi pribadi.
- c. *Disclosure Creates a Confidant and Co-Owner* / keterbukaan menciptakan kepercayaan dan kepemilikan bersama. Ketika orang lain diberi tahu atau diberi akses ke informasi pribadi seseorang, mereka menjadi pemilik bersama informasi itu.
- d. *Coordinating Mutual Privacy Boundaries* / mengkoordinasikan batas privasi bersama. Pemilik bersama informasi pribadi perlu bernegosiasi bersama aturan privasi yang disetujui tentang memberi tahu orang lain.
- e. *Boundary Turbulence-Relationships At Risk* / batas hubungan beresiko. Ketika pemilik bersama dari informasi pribadi tidak efektif bernegosiasi dan mengikuti aturan privasi yang dimiliki bersama, turbulensi batas adalah hasil yang mungkin terjadi.

## **METODELOGI PENELITIAN**

Objek penelitian ini adalah meneliti proses manajemen privasi komunikasi pengguna layanan e-konseling Ibunda. Bagaimana konseli tersebut dapat mengelola informasi pribadi yang mereka miliki untuk berbagi dengan pihak e-konseling Ibunda. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tujuan umum dari pada penelitian kualitatif yakni mencakup informasi tentang fenomena utama yang dieksplorasi dalam penelitian, partisipan penelitian, dan lokasi penelitian (Creswell, 2012). Penelitian ini menggunakan paradigma konstruktivis. Konstruktivisme adalah sebuah perspektif yang meyakini bahwa makna atau realitas bergantung pada konstruksi pikiran. Para konstruktivis percaya bahwa pengetahuan itu ada dalam diri seseorang yang sedang mengetahui. Strategi penelitian ini menggunakan etnografi virtual atau netnografi. Etnografi virtual atau netnografi adalah *a special form of ethnography adapted to the unique computer mediated contingencies of today's social world* atau etnografi virtual atau netnografi didefinisikan sebagai sebuah bentuk khusus etnografi

yang diadaptasi untuk berbagai jenis interaksi sosial yang dimediasi perangkat computer (Kozinet, 2010). Untuk terlibat dalam upaya ini, peneliti telah mengembangkan seperangkat protokol dan prosedur umum untuk membantu mengatur, tetapi tidak sepenuhnya menentukan pendekatan mereka (Kozinet, 2010). Pertama peneliti harus merencanakan penelitian dan rencana kerja lapangan. Kedua peneliti mengidentifikasi komunitas dan melakukan penyeleksian. Ketiga saat peneliti berada dilapangan mereka harus mengumpulkan data tentang budaya dan komunitas. Keempat adalah mengolah data. Peneliti melakukan interpretasi terhadap data-data yang sudah diperoleh. Terakhir, peneliti perlu mempresentasikan hasil akhir atau produk dari penelitiannya yang telah selesai. Peneliti dalam penelitian kali ini menggunakan metode pengumpulan data *interviews and journal methods*. Metode ini dirasa paling tepat untuk digunakan dalam mencari tahu manajemen privasi komunikasi seseorang. *Interviews and journal methods* adalah metode yang berdasarkan pada wawancara, yaitu sebuah percakapan yang didalamnya terdapat pertanyaan dan jawaban diantara dua orang yang setuju bahwa salah satu diantara mereka akan menjadi penanya dan satu lainnya adalah penjawab. Wawancara mendalam memungkinkan peneliti netnografi untuk memperluas pemahaman mereka dari apa yang telah mereka amati secara online. Wawancara mendalam juga memungkinkan peneliti netnografi mempertanyakan hubungan kegiatan komunitas online dan kegiatan sosial lainnya dalam kehidupan anggota masyarakat (Kozinet, 2010). Maka dari itu, metode pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

## HASIL DAN DISKUSI

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai hasil yang didapat setelah melalui rangkaian metodologi penelitian berupa pengumpulan dan pengolahan data. Selain itu, pada bagian ini akan dilakukan diskusi mengenai hasil penelitian.

### **E-koseling Ibunda**

Ibunda merupakan tempat curhat dan konsultasi *online* berbasis teknologi, dengan fokus kepada topik masalah diri, percintaan, pertemanan dan keluarga. Ibunda bertujuan untuk menjadi tempat atau pertolongan pertama bagi kamu yang memiliki permasalahan (<https://www.Ibunda/tentang>). Ibunda didirikan pada Februari 2015. Menurut tim Ibunda saat ini penduduk berusia produktif dihadapi dengan masalah yang cukup kompleks terlebih lagi pada kalangan milenials atau generasi z yang dinilai masih dalam tahap perkembangan secara mental. Maka dari itu Ibunda ingin *men-support* para SDM (Sumber Daya Manusia) agar memiliki ketahanan mental yang cukup tinggi, supaya permasalahan apapun yang terjadi seseorang tidak akan putus asa dan cepat bangkit kembali. Selain memiliki tim beranggotakan tujuh orang, Ibunda juga memiliki Para Pakar Psikologi yang bekerjasama dengan Ibunda. Para Pakar dan Layanan Konsultasi Ibunda dibagi menjadi 2 yaitu Psikolog Ibunda dan Supertras Ibunda. Psikolog Ibunda adalah Psikolog resmi yang telah mendapatkan surat ijin preker dan

Superstars Ibunda adalah individu yang memiliki latar belakang pendidikan psikologi (S1 maupun S2).

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

a. Layanan Tidak Berbayar

Layanan tidak berbayar terdiri dari layanan konsultasi “*chatting*” atau melalui pesan teks. Layanan konsultasi yang dapat dilakukan oleh *user/klien* yang tidak berbayar yaitu melalui LINE, WhatsApp maupun website.

b. Layanan Berbayar

Ibunda memiliki beberapa layanan konseling berbayar, antara lain:

1. *Counseling Corner*, adalah layanan konseling tatap muka 1 on 1 dengan psikolog Ibunda dengan durasi maksimal 90 menit per sesi.
2. *Curhat Call / Counselling Call*, adalah layanan konseling melalui telepon online dengan psikolog Ibunda dengan durasi 50 menit per sesi.
3. *Kelas Online*, adalah media belajar secara online dimanapun *user/klien* itu berada dengan materi yang telah ditentukan sesuai dengan jadwal pertemuan.
4. *Workshop* atau *Talkshow*. Ibunda juga memiliki beberapa kegiatan bersama *user/klien* salah satunya mengadakan workshop atau talkshow. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk membahas topik permasalahan yang paling sering muncul dengan harapan akan terdapat lebih banyak *user/klien* yang merasa terbantu dalam sekali event.

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

- a. LINE. Konsultasi melalui LINE adalah konsultasi *chat one by one* yaitu satu *user/klien* akan ditangani oleh satu psikolog Ibunda. konsultasi melalui LINE bersifat pribadi dan lebih privasi dibandingkan dengan konsultasi melalui website.
- b. Website. Dengan menggunakan akun *user/klien* juga dapat konsultasi secara anonim dan menanggapi permasalahan yang di konsultasikan oleh *user/klien* lainnya.
- c. WhatsApp Grup. Digunakan untuk menjadi *online support group* para *user/klien* Ibunda. Terdapat satu psikolog didalam satu grup WhatsApp. Didalam grup WhatsApp tersebut para *user/klien* dapat berbagi cerita dan menanggapi cerita/permasalahan satu sama lain. Terdapat beberapa aturan didalam grup untuk menjaga kenyamanan para anggota grup.

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

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

- a. Mencari solusi atas permasalahan yang dialami. Banyak *user/klien* yang mencari e-konseling untuk membantu dirinya menyelesaikan permasalahan yang sedang dialami. Dengan bantuan psikolog, *user/klien* merasa terbantu dalam menangani emosi yang sedang dirasakan. Selanjutnya Ibunda akan membantu mencari jalan keluar atau solusi dari permasalahan *user/klien*.
- b. Menceritakan perasaan yang sedang dirasakan. Tidak jauh berbeda dengan mencari solusi atas permasalahan yang dialami, menceritakan perasaan yang sedang dirasakan juga sejalan dengan tujuan *user/klien* untuk menyelesaikan permasalahan diri yang dialami. Karena dengan menceritakan apa yang sedang dirasakan oleh *user/klien* dapat membuat *user/klien* merasa lebih tenang, termotivasi dan menjadi semangat dalam menjalani kehidupan. *User/klien* akan mendapatkan perasaan bahagia ketika mereka didengar.
- c. Mencari referensi mengenai kesehatan mental. Ibunda memiliki pengikut akun media sosial dalam jumlah yang lebih besar dari *user/klien* yang curhat setiap harinya. Hal ini dikarenakan pengikut akun media sosial Ibunda belum tentu akan melakukan kegiatan konsultasi dengan Ibunda. Sesuai dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti terhadap beberapa pengguna Instagram yang telah mengikuti akun Instagram Ibunda dan meninggalkan komentar di salah satu foto yang diunggah Ibunda dalam Instagramnya, mereka menyatakan bahwa mereka belum pernah berkonsultasi dengan pihak Ibunda, mereka hanya mengikuti akun Instagram Ibunda dan tidak mengikuti akun media sosial Ibunda lainnya seperti LINE, WhtasApp, dll. Mereka tertarik untuk mengikuti akun Instagram Ibunda karena didalam Instagramnya terdapat konten yang bermanfaat bagi semua orang untuk lebih mengenal atau mengetahui mengenai kesehatan mental.

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

- a. Non Interaktif. Non Interaktif merupakan situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Situs e-konseling yang memberikan layanan non interaktif merupakan suatu bentuk layanan informasi atau jika kita kaitkan dengan bimbingan komprehensif merupakan salah satu bentuk layanan dasar (yang mendukung individu sebagai sebuah nara sumber yang berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat *self help* bagi pribadi yang membutuhkan. Ibunda dapat memberikan layanan Non Interaktif berupa artikel maupun konten yang dipublikasikan melalui akun yang dimiliki Ibunda seperti website, Instagram, LINE, Twitter, Facebook dan Youtube. hal ini dapat membantu *user/klien* dalam menangani masalah diri yang sedang dialami.
- b. Interaktif. Interaktif terdapat 2 jenis yaitu (*synchronous dan asynchronous*). interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat*

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

## **Pembahasan**

Pengungkapan informasi yang dilakukan oleh *user/klien* sudah melalui proses-proses yang disebutkan dalam teori CPM (*Communication Privasi Management*). Petronio dalam Griffin (2011) mengatakan bahwa petronio melihat teori manajemen privasi komunikasi (CPM) sebagai peta cara orang menavigasi privasi. Dia ingin kita memikirkan batasan privasi yang mencakup informasi yang kita miliki tetapi orang lain tidak tahu.

- a. Terdapat proses dimana seseorang mengorganisir informasi pribadinya. *User/klien* percaya bahwa informasi pribadinya adalah miliknya dan mereka berhak mengontrol informasi tersebut. *User/klien* memilih informasi apa yang ingin mereka bagikan, dengan siapa dan kapan informasi tersebut akan mereka bagikan. *User/klien* juga mengendalikan informasi pribadi miliknya, terdapat beberapa aturan yang dimiliki oleh *user/klien* tentang bagaimana mereka mengendalikan informasi tersebut.
- b. Salah satu faktor yang paling menonjol terhadap bagaimana *user/klien* mengendalikan informasi pribadi miliknya adalah rasio resiko/manfaat. *User/klien* menganalisis resiko/manfaat yang akan didapatkan jika mereka membuka informasi pribadi miliknya kepada e-konsling Ibunda. Hasil analisis mereka adalah resiko yang mungkin didapat kecil, sedangkan manfaat yang mungkin diterima cukup besar bagi mereka rasakan. *User/klien* yang mengungkapkan informasi pribadinya mereka melakukan keterbukaan diri dan menciptakan kepercayaan dan kepemilikan informasi bersama dengan pihak Ibunda. Penetrio dalam Griffin (2011) juga mengatakan bahwa terdapat pengoordinasian batasan privasi bersama dan turbulensi batas atau hubungan yang beresiko karena penerima informasi melewati batas-batas yang telah ditetapkan. Dalam hal ini karena Ibunda adalah sebuah e-konseling maka seringkali *user/klien* tidak mengkoordinasikan batas privasi bersama. Mereka hanya akan mempercayai apa yang tertulis dalam *platform* Ibunda yaitu segala informasi pribadi yang diberikan hanya untuk kegiatan konsultasi dan tidak akan disebar luaskan.



- c. Sesuai penjelasan mengenai CPM diatas user/klien memilih untuk mengungkapkan informasi pribadi miliknya kepada Ibunda karena tidak terdapat banyak resiko yang mungkin didapatkan, tidak terjadinya pelanggaran batas privasi dan terciptanya kenyamanan atas interaksi yang dimediasi oleh media *online*. Pengguna e-konseling Ibunda merasa puas ketika mereka berinteraksi dengan e-konseling Ibunda. Karena dengan berinteraksi dengan e-konseling Ibunda *user/klien* dapat mengungkapkan perasaannya dan masalah yang sedang mereka hadapi, sehingga mereka merasa lebih baik.
- d. Kozinet (2010) menyatakan awalnya diasumsikan bahwa anggota grup *online* hampir tidak pernah bertemu secara fisik. Dalam formasi asli dimana komunitas *online* terwujud, para peserta selalu diasumsikan untuk menjaga kerahasiaan identitas mereka. Sebelum melakukan kegiatan konseling, *user/klien* terlebih dahulu mengisi data diri dan dimintai persetujuan untuk selalu menjaga rahasia yang terdapat dalam kegiatan konseling. Selain itu, pihak konseling *online* “Ibunda” juga sudah menjelaskan bahwa segala bentuk informasi pribadi hanya dibutuhkan untuk kegiatan konseling.
- e. Selama kegiatan konseling dari awal Ibunda berdiri belum terdapat masalah mengenai kebocoran informasi pribadi *user/klien* yang melakukan konseling. Hal ini membuat *user/klien* semakin merasa aman untuk melakukan konseling.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

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

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

user/klien berkonsultasi tidak menunggu terlalu lama. Sehingga hubungan antara user/klien dengan Ibunda dapat selalu terjaga dengan

Selain itu kepada peneliti selanjutnya tentang Ibunda atau e-konseling lainnya sebaiknya menentukan bagian yang belum diteliti. Karena penelitian ini belum meneliti sebuah e-konseling secara keseluruhan. Penelitian ini hanya berfokus pada manajemen privasi komunikasi yang dilakukan oleh user/klien.

## REFERENSI

- Bungin, B. (2008). *Sosiologi Komunikasi Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Kencana.
- Creswell, J. W. (2012). *Research Design*. Binas Aksara.
- Creswell, J. W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Pustaka Pelajar.
- Devito, J. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Professional Books.
- Griffin, E. (2011). *A First Look at Communication (Theory 8th)*. McGraw Hill.
- Holmes, D. (2012). *Teori Komunikasi: Media, Teknologi, dan Masyarakat*. Pustaka Pelajar.
- Kozinet, R. V. (2010). *Netnography: Doing Ethnography Research Online*. SAGE Publication.
- Nasrullah, R. (2014). *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Kencana Prenada Media Group.
- Neumann, L. W. (2006). *Social Research Methods: Qualitatif and Quantitatif Research*. University of Wisconsin.
- Creswell John W. (2010). *Riset Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Effendy, Onong Uchjana. (1992). *Ilmu Komunikasi, Teori dan prektek*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Flew, Terry. (2002). *New Media: An Introduction*. New York: Oxford University Press.
- Gibson R L, Mitchell Marianne H. (2011). *Bimbingan dan Konseling*. Edisi Indonesia Edisi Ketujuh. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Kriyantono, Rachmat. (2006). *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Littlejohn, W Stephen. (2012). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- McLeon, John. (2008). *Pengantar Konseling (Teori dan Studi Kasus) Edisi Ketiga*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- McQuail, Denis. (2011). *Teori Komunikasi Massa Mcquail Edisi 6 Buku 1*. Jakarta: Salemba Humanika
- Miles, M.B, Huberman, A.M. (1994). *Qualitatif Data Analysis 2<sup>nd</sup> edition*. USA: Sage Publication.
- Mulyana, Deddy. (2010). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- \_\_\_\_\_. (2017). *Etnografi Virtual: Riset Komunikasi, Budaya dan Socioteknologi di Internet*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Prayitno, Erman Amti. (1994). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- \_\_\_\_\_. (2009). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Rulliana, Poppy. (2014). *Komunikasi Organisasi: Teori dan studi Kasus*. Jakarta: Rajawali Press
- West, Richard dan Lynn H. Turner. (2009). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi Ketiga buku 1. Jakarta: Salemba Humanika.
- \_\_\_\_\_. (2013). *Pengantar Teori Komunikasi Analisis dan Aplikasi*. Edisi Ketiga buku 2. Jakarta: Salemba Humanika.
- Caravita, Simona C.S, Blassio, Paola Di. (2008). *Unique and Interactive Effects of Empathy and Social Status of Involvement in Bullying*.
- Matthews, M: Doherty, G: Sharry J & Fitzpatrick, C. (2008). *Mobile Phone Mood Charting for Adolescents*. British Journal of Guidance & Counselling
- Nuriyati, Dinda, Noviawan. (2017). *Konstruksi Pendidikan Virtual: Studi Netnografi Pembelajaran pada Facebook*. Prosiding Konferensi Nasional Komunikasi.
- Prasetno, Rizal Yugi, Djunaidi. (2015). *Implementasi E-konseling pada Social Learning Network*. Edu Komputika Journal Vol. 2 No. 2