

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 yang ditetapkan WHO menjadi kegawatan kesehatan masyarakat di tahap internasional ini memiliki dampak di berbagai bidang. Tidak hanya berdampak kepada kesehatan fisik, namun banyak penelitian yang menunjukkan bahwa Covid-19 memiliki dampak terhadap kesehatan mental, seperti kecemasan, khawatir, dan ketakutan (Saurabh & Ranjan, 2020; Hacimusalar et al., 2020). Selain itu, penelitian Ruggieri et al., (2020) juga menunjukkan peningkatan kesepian, depresi, stres, dan penurunan kepuasan hidup setelah karantina dilakukan.

Kondisi kesehatan mental di Indonesia selama Covid-19 juga banyak digambarkan oleh berbagai pihak. Perhimpunan Dokter Spesialis Kedokteran Jiwa Indonesia (PDSKJI) menyediakan layanan swaperiksa pada *website* mereka mengenai masalah psikologis, seperti keinginan bunuh diri, cemas, trauma, dan depresi. Hasil pemeriksaan bulan Maret 2020 sampai Maret 2022 menunjukkan peningkatan masalah kesehatan mental yang konsisten dari tahun ke tahun, terutama pada masalah depresi (Khamelia & Terry, 2022). Sejalan dengan hal itu, menurut survei yang dilakukan oleh UNICEF dan Gallup, hampir satu dari tiga anak muda di Indonesia (29%) dilaporkan sering merasa tertekan atau memiliki sedikit minat dalam melakukan sesuatu pada paruh pertama tahun 2021 (UNICEF, 2021). Tidak hanya PDSKJI dan UNICEF, komunitas pencegahan bunuh diri remaja di

Indonesia, Into the Light, melakukan survei pada bulan Mei 2021 untuk mengetahui kondisi psikologis dan penggunaan layanan kesehatan mental masyarakat Indonesia. Survei yang diikuti oleh 5.211 partisipan ini menunjukkan bahwa sebanyak 98% merasa kesepian dalam sebulan terakhir (Change, 2021). Tingginya masalah psikologis yang meningkat di Indonesia juga didukung dari analisis media *online* yang memuat berita tentang kesehatan mental akibat Covid-19. Analisis tersebut menyatakan bahwa sebanyak 63 artikel di media *online* memberitakan meningkatnya masalah kesehatan mental di masa pandemi (Widati & Siddiq, 2021).

Masalah psikologis yang semakin meningkat membuktikan bahwa masyarakat Indonesia membutuhkan bantuan dalam menghadapinya. Salah satu bantuan yang dapat dilakukan adalah dengan melakukan konseling. Konseling dapat membantu individu dengan masalah yang spesifik, mencegah masalah yang akan datang, dan menghadapi stres (Nystul, 2011).

Dalam situasi pandemi yang menghambat individu untuk bertemu secara langsung, maka konseling psikologi harus dilakukan secara *online* (Sari, 2021; Situmorang, 2020). Konseling yang dilakukan secara *online* disebut dengan *cyber counseling*, *e-counselling*, *web-counselling* atau *e-therapy* (Zainudin & Yusop, 2018). *Cyber counseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet (Bloom, 2004).

Dalam kondisi pandemi dan perkembangan teknologi saat ini, *cyber counseling* menjadi pilihan yang efisien untuk dilakukan. Keefektifitasan *cyber counseling* terbukti sama efektifnya dengan *face-to-face therapy* (Barak et al.,

2008; Zeren, 2020). Beberapa penelitian bahkan menunjukkan bahwa kepuasan klien *cyber counseling* lebih tinggi dibandingkan *face-to-face counselling* (Zainudin & Yusop, 2018; Dami & Waluwandja, 2019)

Pemerintah Indonesia, khususnya Kementerian Kesehatan, telah memfasilitasi *cyber counseling* dengan menyediakan fasilitas layanan *hotline* bernama Sejiwa. Berdasarkan dari kasus yang telah diterima oleh Sejiwa, demografi yang rentan terhadap masalah psikologis adalah usia produktif, anak-anak, remaja dan pekerja kesehatan (Kaligis dkk., 2020). Survei pada komunitas Into the Light yang mayoritas diikuti oleh partisipan berusia 18-24 tahun menunjukkan bahwa 68% dari 5.211 partisipan mengakses layanan kesehatan mental melalui aplikasi daring dan *website* (Change, 2021). Hal serupa juga ditemukan pada hasil swaperiksa di *website* PDSKJI. Mayoritas individu yang melakukan swaperiksa melalui *website* PDSKJI adalah individu dengan usia 20-30 tahun, yaitu sebanyak 9.286 dari 14.988 hasil swaperiksa (Khamelia & Terry, 2022).

Perguruan tinggi juga turut mendukung dengan memberikan layanan kesehatan mental untuk membantu memfasilitasi perkembangan, mencegah terjadinya masalah serta mengentaskan masalah-masalah yang dapat menghambat kesuksesan mahasiswa dalam menjalani perkuliahan. Proses pemenuhan tugas-tugas perkembangan yang dibutuhkan mahasiswa nampaknya perlu direspon secara komprehensif oleh para pendidik di perguruan tinggi. Sebagai perguruan tinggi peringkat empat di Indonesia versi THE Impact Rankings 2022, Universitas Padjadjaran merespon hal ini dengan menyediakan layanan *cyber counseling* melalui Pusat Konseling Universitas Padjadjaran

(PKUP). Data serupa juga ditemukan pada PKUP pada tahun 2020 dimana usia 18-22 tahun menjadi usia yang menggunakan *cyber counseling* hingga di atas 10%.

Tabel 1.1  
*Demografi Usia Klien PKUP pada Tahun 2020*

Usia (tahun)	Jumlah	Persentase
17	8	1,65 %
18	50	10,37 %
19	87	18,04 %
20	125	25,93 %
21	111	23,02 %
22	52	10,78 %
23	22	4,56 %
24	15	3,11 %
25	6	1,24 %
26	1	0,2 %
27	0	0
28	3	0,6 %
29	1	0,2 %
30	0	0
31	1	0,2 %
<b>TOTAL</b>	482 orang	100 %

Data dari berbagai layanan *cyber counseling* telah menunjukkan bahwa usia 18-22 tahun menjadi rentang usia yang dominan dalam penggunaan *cyber counseling*. Apabila mengelompokkan rentang usia ini berdasarkan generasi, maka generasi Z menjadi generasi mayoritas yang menggunakan *cyber counseling* dibandingkan generasi lainnya. Generasi Z sendiri merupakan generasi yang lahir pada tahun 1995-2010 (Seemiller & Grace, 2016). G

Data yang sejalan juga ditemukan pada generasi lain yang cenderung kurang tertarik untuk melakukan terapi (APA, 2018). Generasi lain kurang tertarik untuk melakukan terapi dapat disebabkan oleh beberapa alasan. Penelitian Pescosolido (2013) menunjukkan bahwa pada tahun 1950 sampai tahun 2000 stigma mengenai

kesehatan mental terus menerus ada. Hal ini dapat menyebabkan generasi lain menjadi kurang tertarik mencari pertolongan ketika menghadapi masalah kesehatan mental. Faktor lain yang dapat berperan adalah karakteristik generasi X yang cenderung *independent* (Seemiller & Grace, 2016). Kepercayaan diri dalam menggunakan perangkat elektronik juga dapat berperan dalam minat generasi lain untuk menggunakan *cyber counseling* (Wagner, 2010).

Generasi Z menjadi generasi mayoritas dalam menggunakan *cyber counseling* dapat disebabkan oleh beberapa alasan. Generasi Z merupakan generasi dimana isu mengenai kesehatan mental meningkat dibandingkan generasi lainnya (Seemiller & Grace, 2016). Banyaknya informasi mengenai isu kesehatan mental membuat seolah percakapan mengenai kesehatan mental normal sehingga generasi Z memilih untuk menghadapi masalah mentalnya (Cuncic, 2021). Selain itu, kemudahan dalam mengakses informasi juga membuat generasi Z mengetahui dampak positif dan negatif dari layanan kesehatan mental, khususnya *cyber counseling*.

Untuk mengetahui dampak positif dan negatif yang diyakini generasi Z lebih jauh, peneliti juga melakukan wawancara elisitasi pada tujuh mahasiswa Universitas Padjadjaran yang termasuk dalam generasi Z. Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa 67% responden yakin bahwa setelah menggunakan *cyber counseling* responden akan mendapatkan solusi dari masalah yang dialami.

Keyakinan yang dimiliki oleh individu terkait penilaian positif dan negatif terhadap suatu perilaku dalam teori *Reasoned Action Approach* disebut dengan *Attitude towards Behavior* (Fishbein & Ajzen, 2010). Hasil wawancara elisitasi

menunjukkan bahwa responden yang merupakan mahasiswa generasi Z paham akan dampak positif dan negatif dari penggunaan *cyber counseling*.

Faktor lain yang menjadi alasan mahasiswa generasi Z menjadi generasi paling banyak dalam menggunakan *cyber counseling* adalah kemampuan mahasiswa generasi Z dalam menggunakan perangkat alat elektronik. Sebagai generasi yang merupakan *digital natives* (Seemiller & Grace, 2016), generasi Z dapat mengoperasikan perangkat alat elektronik untuk mendukung berjalannya *cyber counseling* dengan mudah. Hal ini didukung oleh penelitian Wagner (2010) yang menyatakan bahwa semakin tinggi keyakinan individu untuk bisa menggunakan komputer, semakin tinggi pula kemungkinan individu tersebut menggunakan komputer.

Sejalan dengan data yang telah dijelaskan mengenai kemampuan generasi Z dalam mengoperasikan perangkat elektronik, hasil wawancara elisitasi menunjukkan bahwa faktor alat elektronik menjadi faktor pendukung dalam menggunakan *cyber counseling*. Sebanyak 83% responden menjawab bahwa tersedianya perangkat, dan dapat mengoperasikan perangkat menjadikan tersedianya kuota merupakan faktor pendukung mereka dalam menggunakan *cyber counseling*.

Keyakinan individu dalam kemampuan mereka untuk dapat melakukan suatu perilaku dalam teori *Reasoned Action Approach* disebut dengan *perceived behavioral control* (Fishbein & Ajzen, 2010). Berdasarkan karakteristik generasi Z dan hasil wawancara elisitasi, dapat diasumsikan bahwa *perceived behavioral control* mahasiswa generasi Z dalam menggunakan *cyber counseling* tinggi.

Faktor lain yang mungkin memengaruhi mahasiswa generasi Z dalam melakukan *cyber counseling* adalah pandangan *significant other* mahasiswa generasi Z terhadap perilaku *cyber counseling*. Budaya kolektif yang menjadi salah satu budaya di Indonesia menyebabkan faktor pandangan *significant other* menjadi penting dalam melakukan suatu perilaku (Trongmateerut, 2011). Pada saat melakukan wawancara elisitasi, hasil menunjukkan bahwa sebanyak 85% responden menjawab bahwa teman-teman di sekitarnya mendukung responden untuk menggunakan *cyber counseling*.

Keyakinan individu terhadap pandangan orang lain dalam teori *Reasoned Action Approach* disebut dengan *perceived norms*. Berdasarkan hasil wawancara, dapat diasumsikan bahwa *perceived norms* adalah salah satu alasan mahasiswa generasi Z menggunakan *cyber counseling*.

Dalam teori *Reasoned Action Approach*, kombinasi dari *attitude toward behavior*, *perceived norm*, dan *perceived behavior control* membentuk intensi atau kesiapan untuk melakukan perilaku. Semakin besar intensi seseorang, semakin besar kemungkinannya perilaku tersebut akan ditampilkan. *Attitude toward behavior*, *perceived norm*, dan *perceived behavior control* sendiri dibentuk oleh kepercayaan yang memandu individu untuk melakukan suatu perilaku, misalnya konsekuensi, ekspektasi orang lain, dan kemampuan sumber daya untuk melakukan perilaku. Kepercayaan tersebut dibentuk dari faktor latar belakang seseorang, termasuk faktor individu seperti *mood*, emosi, dan pengalaman terdahulu, faktor sosial seperti edukasi, usia, jenis kelamin, pendapatan, agama, dan budaya, ataupun

faktor informasi seperti pengetahuan, media, dan intervensi (Fishbein & Ajzen, 2010).

Faktor latar belakang yang memengaruhi intensi dalam menggunakan *cyber counseling* telah dikemukakan oleh penelitian terdahulu. Awabil (2018) menyebutkan bahwa perempuan lebih memiliki sikap (*attitude toward*) yang positif dibandingkan responden laki-laki. Selain itu, pendidikan ayah dan ibu juga diketahui berhubungan dengan sikap positif anak dalam mencari bantuan (Koydemir-Özden, 2010). Pengalaman sebelumnya dalam melakukan *cyber counseling* juga menjadi faktor penentu sikap individu dalam perilaku *cyber counseling* (Ozden, 2010).

Di Indonesia, penelitian mengenai intensi dengan komponen *attitude toward*, *perceive norm*, dan *perceived behavior control* dalam menggunakan *cyber counseling* belum pernah dilakukan. Sejauh peneliti mencari, penelitian sebelumnya berfokus pada sejarah, kelebihan, kekurangan, media yang digunakan, proses *cyber counseling*, efektivitas *cyber counseling*, dan nama-nama situs konseling *online* (Situmorang, 2020; Aisa, 2020; Harahap, 2021). Hal ini menunjukkan kurangnya penelitian yang mengeksplorasi aplikasi praktis dari *cyber counseling*. Ditambah dengan generasi Z yang merupakan generasi dengan jumlah paling banyak dibandingkan generasi lain, serta merupakan generasi penerus bangsa, maka penelitian yang mendukung mengenai kesejahteraan mereka penting untuk dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui determinan apa yang memengaruhi intensi mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran dalam



menggunakan *cyber counseling*. Selain itu, peneliti juga tertarik untuk mengetahui lebih jauh apa saja faktor latar belakang yang membedakan intensi individu dalam melakukan *cyber counseling*.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa pandemi mengakibatkan kesehatan mental menurun. Solusi yang bisa dilakukan salah satunya adalah dengan melakukan konseling. Sementara itu, kebijakan *social* dan *physical distancing* untuk mencegah penyebaran virus *corona* membuat konseling harus dilakukan secara *online* atau yang disebut dengan *cyber counseling*. Menurut berbagai data, mayoritas *cyber counseling* digunakan oleh generasi Z. Hal ini mungkin dikarenakan *cyber counseling* sesuai dengan karakteristik generasi Z yang dekat dengan teknologi. Data serupa juga ditemukan di Universitas Padjadjaran, dimana mayoritas mahasiswa yang melakukan *cyber counseling* adalah generasi Z.

Terdapat berbagai faktor mengapa generasi Z menjadi generasi mayoritas yang menggunakan *cyber counseling*. Generasi Z yang sering terpapar oleh informasi mengenai kesehatan mental menyebabkan generasi Z memiliki pengetahuan mengenai dampak positif dan negatif terhadap layanan kesehatan mental. Keyakinan terhadap penilaian positif dan negatif ini dalam teori *Reasoned Action Approach* disebut dengan *Attitudes towards Behavior*. Selain itu, kemampuan generasi Z dalam mengoperasikan alat elektronik juga dapat menjadi faktor generasi Z menggunakan *cyber counseling*. Keyakinan terhadap kemampuan yang dimiliki untuk melakukan suatu perilaku dalam teori *Reasoned Action*

*Approach* disebut dengan *perceived behavioral control*. Selain itu, hasil wawancara elisitasi menunjukkan bahwa responden meyakini teman mereka menyarankan untuk menggunakan *cyber counseling*. Keyakinan terhadap pandangan significant other disebut dengan *perceived norm*. Sementara itu, faktor latar belakang yang turut berkontribusi dalam membentuk keyakinan individu menjadi faktor yang menarik untuk diketahui lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti merumuskan permasalahan yang di uji dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran intensi dan determinan-determinannya (*attitude toward, perceive norm, dan perceived behavior control*) dalam menggunakan *cyber counseling* pada mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran?
2. Apa saja faktor latar belakang yang membedakan intensi dan determinan yang dimiliki oleh mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran?
3. Apakah terdapat peran antara *attitude toward, perceive norm, dan perceived behavior control* terhadap intensi dalam menggunakan *cyber counseling* pada mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan bukti yang empiris mengenai:

1. Gambaran intensi dan determinan-determinannya (*attitude toward, perceive norm, dan perceived behavior control*) dalam menggunakan *cyber counseling* pada mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran.
2. Faktor latar belakang yang membedakan intensi dan determinan yang dimiliki oleh mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran.
3. Peran antara *attitude toward, perceive norm, dan perceived behavior control* terhadap intensi dalam menggunakan *cyber counseling* pada mahasiswa generasi Z di Universitas Padjadjaran.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menyumbang informasi yang berguna untuk pengetahuan serta pemahaman mengenai gambaran intensi menggunakan konseling *online* dan peran *attitude toward, perceived norm, dan perceived behavior control* terhadap intensi pada mahasiswa gen Z di Universitas Padjadjaran dalam menggunakan *cyber counseling*.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan pertimbangan kepada pihak yang menyediakan layanan kesehatan mental terutama *cyber counseling* di perguruan tinggi untuk mendapatkan berbagai informasi yang dapat menentukan aspek-aspek apa yang perlu diperhatikan ketika memberikan layanan tersebut.