



Membangun Ruang Aman untuk Remaja Broken Home: Strategi Komunikasi Insan GenRe Kediri melalui Media Konsultasi Online



Silvi Nuryana¹, Ellyda Retpitarsari²

*Korespondensi :

Email :
ellyda@iainkediri.ac.id

Afiliasi Penulis :

¹² Institut Agama Islam
Negeri Kediri, Indonesia

Riwayat Artikel :

Penyerahan : 21 Mei 2025
Revisi : 19 Juni 2025
Diterima : 23 Juni 2025
Diterbitkan : 26 Juni 2025

Kata Kunci :

Konseling Online, Remaja,
Insan Genre, Strategi
Komunikasi

Keyword :

Online Counseling, Teenagers,
Gender Issues, Communication
Strategies

Abstrak

Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi komunikasi media konsultasi online Let's Talk dalam menjangkau remaja dari keluarga broken home. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan landasan teori Stimulus—Organism—Response (S—O—R) dari Hovland untuk menganalisis bagaimana pesan—pesan konsultasi online memengaruhi sikap dan respons psikologis remaja. Data diperoleh melalui observasi, dokumentasi, dan wawancara mendalam dengan dua narasumber utama, yaitu Moh. Khoirul Anam selaku Ketua Insan GenRe Kediri dan Lilis Rahmawati selaku admin serta konselor sebaya di platform Let's Talk. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi berbasis pendekatan REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble) efektif dalam membangun relasi konsultatif yang empatik dan konstruktif. Strategi ini menciptakan ruang komunikasi yang aman dan terbuka, mempermudah remaja menyampaikan perasaan serta permasalahan mereka. Kontribusi utama penelitian ini adalah memperkaya literatur tentang komunikasi daring dalam konteks konseling psikososial remaja. Signifikansinya terletak pada penyediaan model komunikasi berbasis nilai yang dapat diadaptasi oleh lembaga sejenis dalam menghadapi persoalan remaja akibat disfungsi keluarga.

This study aims to identify the communication strategies employed by the Let's Talk online counseling platform in engaging adolescents from broken home families. A qualitative approach was adopted, guided by the Stimulus-Organism-Response (S-O-R) theory by Hovland, to analyze how online counseling messages influence adolescents' attitudes and psychological responses. Data were collected through observation, documentation, and in-depth interviews with two key informants: Moh. Khoirul Anam, Head of Insan GenRe Kediri, and Lilis Rahmawati, the platform's administrator and peer counselor. The findings reveal that the REACH-based communication strategy—comprising Respect, Empathy, Audible, Clarity, and Humble—proves effective in fostering empathetic and constructive counselor-client relationships. This approach creates a safe and open communicative space, enabling adolescents to express their emotions and personal issues more freely. The main contribution of this research lies in enriching the discourse on online communication in psychosocial counseling for youth. Its significance is reflected in providing a value-based communication model that can be adapted by similar institutions in addressing youth issues stemming from family dysfunction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pesatnya penggunaan Internet di Indonesia (Meidyasari, 2024). Berdasarkan data dari Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia (APJII), internet di tahun 2023 digunakan oleh masyarakat hingga 78,19 persen. Angka yang terus meningkat dari pada tahun sebelumnya, yakni 77,02 persen. Dari data tersebut mengartikan bahwa terjadi peningkatan sebesar 1,17 persen. Apabila disesuaikan dengan data Badan Pusat Statistik (BPS) terkait jumlah populasi penduduk Indonesia yang mencapai



275,77 juta jiwa, maka pemakai internet di Indonesia menembus 215,62 juta jiwa. Angka tersebut, 98,2 persen di antaranya adalah masyarakat yang berusia antara 13–18 tahun, dengan kontribusi 12,15 persen (Haryanto, 2024). Selain itu, terdapat data penelitian yang menarik dari Pusat Kajian Komunikasi Universitas Indonesia (UI), menyatakan bahwa pengguna internet terbanyak diduduki oleh kalangan remaja, dengan presentase 49 persen dari jumlah keseluruhan pengguna internet di Indonesia (Iskandar & Isnaeni, 2019).

WhatsApp adalah salah satu bentuk aplikasi yang dibentuk untuk percakapan dan komunikasi melalui ponsel pintar (*smartphone*) dengan memanfaatkan internet. Selain menawarkan berbagai keuntungan, WhatsApp juga menyediakan media komunikasi jarak jauh yang lebih murah dan mudah. Kita dapat mengakses di manapun kita berada dengan bantuan sinyal dan paket data internet. Menu–menu yang terdapat dalam aplikasi whatsapp dapat membantu kita dalam berkomunikasi, baik secara personal maupun *group chat* secara efektif dan efisien. Beberapa contoh menu WhatsApp yang dapat digunakan adalah menu pengiriman dokumen (*soft file*), pengiriman foto, video, audio, dan lokasi. Pada awalnya, penggunaan WhatsApp hanya diperuntukkan untuk pengguna iPhone saja. Namun, seiringnya perkembangan teknologi, maka WhatsApp dapat diakses untuk versi blackberry, android, dan media lainnya (Kumar, 2025)

Pada tahun 2023, menurut data Business of Apps, jumlah pengguna WhatsApp mencapai 2,78 miliar, meningkat 15 persen atau sekitar 367 juta dibandingkan tahun sebelumnya. Aplikasi ini juga menjadi yang paling banyak diunduh secara global, dengan lebih dari 44,93 juta unduhan. India menempati posisi pertama dalam jumlah unduhan terbanyak (390 juta), disusul Brasil (148 juta), dan Indonesia di posisi ketiga dengan 112 juta unduhan (Rahartri, 2019). Di tengah pesatnya penggunaan internet dan media sosial, perhatian terhadap dampak negatifnya, terutama bagi remaja, menjadi sangat penting. Remaja berada dalam fase pencarian jati diri dan cenderung lebih rentan terhadap pengaruh buruk media. Kurangnya ruang untuk mengekspresikan diri, berkonsultasi, atau sekadar berbagi cerita kerap memicu kegelisahan hingga gangguan kesehatan mental (Sitompul et al., 2024). Oleh karena itu, perlu ada upaya bersama untuk mengawal penggunaan media digital agar tetap sehat, produktif, dan ramah terhadap kebutuhan emosional remaja.

Menurut Indonesia–National Adolescent Mental Health Survey 2022, sebanyak 15,5 juta remaja mengalami masalah mental, kemudian 2,45 juta remaja telah mengalami gangguan mental. Permasalahan remaja ini disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu krisis identitas, kontrol diri yang kurang, lingkungan pertemanan, dan yang menjadi faktor utama adalah lingkungan keluarga. Tak jarang, beberapa remaja mengalami depresi karena broken home. Hal ini dapat memberikan dampak pada perkembangan *self esteem* (Shalahuddin et al., 2024). Sudah menjadi sebuah catatan, bahwa anak yang *broken home* cenderung akan mengalami gangguan emosi dan kenakalan remaja.

Melihat permasalahan yang dihadapi oleh remaja, sangat diperlukan komunikasi dan konsultasi dengan pihak–pihak terdekat, seperti guru

Bimbingan Konseling (BK), konselor sebaya, atau yang lainnya. Namun, kenyataan di lapangan, tak sedikit dari remaja yang merasa canggung, malu, bahkan takut untuk berkonsultasi. Sebagaimana contoh di negara – negara maju, seperti di Prancis telah lama menerapkan terobosan – terobosan menarik, seperti kegiatan konsultasi online. Kemudian, hal ini diadopsi oleh beberapa negara berkembang, salah satunya yakni Indonesia dengan menerapkan konsultasi online di bidang kesehatan. Namun, hal itu terbatas dengan pengaksesan oleh orang dewasa saja. Oleh karena itu, diperlukan suatu media konsultasi online yang dapat diakses dan dapat dimanfaatkan oleh remaja untuk menyampaikan permasalahan atau biasa disebut dengan tempat mencurahkan isi hati (*read:curhat*). Kondisi demikian sangat mengharuskan seorang konselor online memahami dan menguasai perencanaan serta tata cara komunikasi yang baik kepada remaja (Ifdil & Ardi, 2013).

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengkaji strategi komunikasi dalam layanan konsultasi online berbasis WhatsApp yang dijalankan oleh komunitas Insan GenRe Kediri melalui program "Let's Talk". Berbeda dari penelitian – penelitian sebelumnya yang lebih menyoroti kebutuhan media konseling digital secara umum (Dianto & Putri, 2019; Mirawati, 2015; Mulat dkk., 2022), penelitian ini secara spesifik menelusuri bagaimana pendekatan komunikasi digital dilakukan untuk mendampingi remaja dengan latar belakang keluarga broken home. Fokus ini memberikan kontribusi orisinal dalam bidang komunikasi konseling remaja, terutama dalam konteks lokal yang jarang dieksplorasi. Keunikan program "Let's Talk" terletak pada penggunaan pendekatan sebaya (*peer counselor*), yang dikombinasikan dengan pemanfaatan aplikasi WhatsApp secara informal namun terstruktur. Program ini tidak hanya memberikan ruang privat dan nyaman untuk remaja berkonsultasi, tetapi juga mampu mengurangi hambatan psikologis seperti rasa malu, takut, dan canggung yang sering kali menghambat komunikasi dalam sesi konseling tatap muka. Selain itu, keterlibatan aktif komunitas GenRe sebagai agen komunikasi yang dekat dengan dunia remaja menambah nilai sosial, kultural, dan psikologis dari pendekatan ini. Fokus utama penelitian ini adalah menganalisis strategi komunikasi yang diterapkan dalam media konsultasi online "Let's Talk" bagi remaja broken home.

Penelitian akan mengeksplorasi bagaimana unsur – unsur strategi komunikasi — mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi — dijalankan oleh konselor sebaya, serta bagaimana efektivitas komunikasi ini dalam membangun kedekatan, kepercayaan, dan motivasi bagi remaja untuk menghadapi permasalahannya. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan model layanan konseling digital yang adaptif dan responsif terhadap kebutuhan emosional remaja di era digital.

METODE

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui media konsultasi online "Let's Talk" Insan GenRe Kediri dapat menjadi salah satu strategi dan terobosan untuk melaksanakan pelayanan konseling di era teknologi sekarang. Peneliti

menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Berdasarkan pernyataan Moleong, bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian dengan tujuan untuk mengamati fenomena atau permasalahan yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya tentang perilaku, motivasi, perbuatan, dan sebagainya dengan berupa kata-kata dan menggunakan berbagai metode ilmiah. Dari uraian tersebut, dapat dipahami bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu metode penelitian yang sistematis dengan tujuan untuk menganalisis sesuatu tanpa ada manipulasi dengan menggunakan metode-metode yang alamiah (Moleong, 2018).

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung terhadap media konsultasi online Let's Talk untuk memahami dinamika layanan secara mendalam. Melalui pemantauan ini, peneliti dapat menangkap konteks komunikasi dan interaksi yang terjadi, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif. Pemahaman tersebut diharapkan dapat menjadi dasar dalam memberikan rekomendasi bagi remaja lain yang mengalami permasalahan serupa. Wawancara dilakukan secara daring melalui aplikasi WhatsApp terhadap dua informan, yaitu Moh. Khoirul Anam selaku Penanggung Jawab dan Ketua Insan GenRe Kediri, serta Lilis Rahmawati selaku admin Let's Talk. Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi lebih lanjut mengenai latar belakang layanan, strategi komunikasi yang digunakan, serta dinamika pelaksanaan konsultasi online. Selain itu, data juga diperoleh melalui dokumentasi berupa buku, hasil penelitian terdahulu, dan jurnal ilmiah yang relevan sebagai pendukung dalam analisis.

Data yang diperoleh dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan dari observasi dan wawancara dikategorikan sesuai dengan elemen dalam teori Stimulus – Organism – Response (S – O – R) dan prinsip komunikasi REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble). Untuk menjamin validitas data, dilakukan triangulasi sumber guna memastikan konsistensi dan keakuratan informasi. Pendekatan ini digunakan untuk menangkap secara mendalam makna dan dinamika komunikasi dalam layanan konsultasi online bagi remaja yang mengalami masalah psikososial akibat kondisi broken home.

HASIL

Strategi Komunikasi Konsultasi Konseling Online

Perkembangan teknologi digital telah membuka ruang baru dalam praktik bimbingan dan konseling, khususnya melalui model layanan konseling online. Konseling online merupakan bentuk adaptasi layanan psikososial terhadap kebutuhan zaman, di mana konseling tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka, tetapi dapat dilakukan melalui media digital seperti aplikasi pesan instan, platform video call, hingga media sosial. Kehadiran layanan ini semakin relevan, terutama dalam menjangkau remaja dengan keterbatasan akses terhadap layanan konseling konvensional, seperti yang dialami oleh kelompok remaja pasca pandemi atau mereka yang berada dalam situasi psikososial kompleks, termasuk broken home. Wibowo (2016) mengemukakan bahwa konseling online

memungkinkan terjadinya interaksi yang lebih fleksibel, efisien, dan cepat antara konselor dan klien (Wibowo, 2016). Meskipun demikian, efektivitas komunikasi menjadi tantangan utama dalam layanan ini, karena ketiadaan ekspresi non-verbal dan keterbatasan interaksi langsung dapat memunculkan hambatan pemahaman. Oleh karena itu, strategi komunikasi yang tepat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan praktik konseling berbasis digital.

Konselor sebaya, sebagai pihak yang sering terlibat dalam layanan konseling remaja, memiliki peran penting dalam membangun relasi komunikatif yang empatik dan terbuka. Bestari et al. (2024) menunjukkan bahwa keberhasilan konselor sebaya dalam konseling online sangat dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi dasar, seperti kemampuan mendengarkan aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta menggunakan bahasa yang ramah dan tidak menghakimi (Bestari et al., 2024). Dalam konteks ini, strategi komunikasi interpersonal yang dimiliki oleh konselor sangat menentukan bagaimana klien merasa dipahami dan diterima. Sheilla et al. (2023) menambahkan bahwa konseling berbasis teks membutuhkan etika komunikasi yang ketat. Bahasa tulis dapat menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak disampaikan secara jelas dan sensitif terhadap kondisi psikologis klien (Sheilla et al., 2023). Oleh karena itu, konselor dituntut untuk mampu memilih kata dan struktur bahasa yang tepat, serta memanfaatkan fitur-fitur digital seperti emoji, gambar, atau voice note untuk memperjelas maksud komunikasi.

Dalam kerangka konseling yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga memiliki pendekatan nilai, Saputri dan Syamsiah (2023) memperkenalkan model cyber counseling berbasis Islam. Model ini menekankan pada nilai spiritual dan pendekatan emosional dalam proses konseling, sehingga membentuk relasi yang bukan hanya terapeutik, tetapi juga membangun karakter religius (Saputri & Syamsiah, 2023). Hal ini sangat relevan dalam konteks remaja Muslim yang memerlukan pendekatan konseling yang sesuai dengan nilai-nilai keimanannya. Salah satu model strategi komunikasi yang dapat diterapkan secara efektif dalam praktik konseling online adalah model REACH, sebagaimana dikemukakan oleh Prihanti (2017). REACH merupakan akronim dari lima prinsip komunikasi efektif yang terdiri atas Respect (rasa hormat), Empathy (empati), Audible (dapat didengar), Clarity (kejelasan), dan Humble (rendah hati) (Prihanti, 2017).

Model ini memberikan kerangka kerja praktis bagi konselor untuk menjalin komunikasi yang tidak hanya efektif secara teknis, tetapi juga etis dan empatik. Pertama, Respect mengacu pada sikap saling menghargai antara konselor dan klien. Dalam praktik Let's Talk, misalnya, konselor tetap melayani konsultasi di luar jam kerja dengan tetap menghormati urutan konsultasi yang telah ditentukan. Ini menunjukkan penghargaan terhadap hak dan waktu klien, serta komitmen konselor untuk memberikan pelayanan yang setara kepada setiap individu. Kedua, Empathy menjadi fondasi penting dalam proses konseling. Konselor tidak hanya mendengarkan secara pasif, tetapi berupaya memahami kondisi psikologis klien secara mendalam. Penggunaan fitur seperti pengiriman foto oleh klien dapat membantu konselor merasakan situasi yang sedang dialami,

sehingga respon yang diberikan lebih tepat sasaran dan personal. Ketiga, prinsip Audible mengedepankan keterbukaan dalam penggunaan media komunikasi. Konselor dapat memanfaatkan voice note, video, atau panggilan video untuk memperjelas pesan dan memperkuat relasi interpersonal dengan klien. Hal ini mengurangi risiko miskomunikasi yang kerap terjadi dalam komunikasi berbasis teks. Keempat, Clarity menekankan pentingnya kejelasan bahasa. Konselor harus menggunakan bahasa yang sederhana, mudah dipahami, dan tidak ambigu. Bahasa yang terlalu teknis atau asing justru dapat memperlebar jarak komunikasi antara konselor dan klien. Kelima, Humble atau kerendahan hati merupakan aspek etis dalam komunikasi konseling. Konselor perlu menunjukkan sikap tidak menggurui, terbuka terhadap perbedaan, dan menempatkan diri sejajar dengan klien.

Sikap ini penting untuk menciptakan suasana konsultasi yang nyaman dan membangun rasa percaya. Kolaborasi antara prinsip REACH dan praktik konseling online memberikan kerangka strategis yang kuat dalam membangun komunikasi yang bermakna antara konselor dan klien. Strategi ini tidak hanya memperkuat efektivitas layanan, tetapi juga menjamin aspek kemanusiaan dalam relasi konseling. Dengan penerapan prinsip—prinsip ini, layanan seperti Let's Talk tidak hanya menjadi media konsultasi teknis, tetapi juga ruang yang aman, empatik, dan solutif bagi remaja yang menghadapi berbagai persoalan psikososial.

Strategi Komunikasi Layanan "Let's Talk" oleh Insan GenRe Kediri

Layanan Let's Talk yang diselenggarakan oleh Insan GenRe Kediri berdiri tahun 2021, layanan ini menggunakan media WhatsApp sebagai media konsultasi bagi remaja *broken home* di wilayah Kabupaten Kediri. Tujuan layanan Let's Talk untuk menyediakan ruang aman dan privat bagi remaja untuk berkonsultasi secara gratis mengenai permasalahan yang berkaitan dengan perasaan, social, emosi, dan perilaku. Metode Pelayanan Konsultasi online dilakukan berbasis teks, *voice note*, hingga foto melalui WhatsApp. Klien diarahkan ke konselor sebaya setelah menghubungi admin melalui tautan di bio Instagram @genre_kediri. Let's Talk merupakan inovasi layanan dari Insan GenRe Kediri yang didirikan sebagai respons terhadap tingginya kebutuhan ruang curhat yang aman, mudah diakses, dan tidak menimbulkan stigma bagi remaja. Dengan didampingi oleh konselor sebaya yang terlatih dan memiliki pemahaman terhadap dinamika psikologis remaja, layanan ini menjadi ruang yang sangat relevan bagi generasi muda, terutama yang berasal dari keluarga tidak harmonis.

Moh. Khoirul Anam menjelaskan bahwa layanan ini hadir karena adanya kebutuhan remaja terhadap ruang aman dan ramah untuk bercerita:

"Banyak adik—adik GenRe yang merasa kesulitan mengakses layanan psikolog, apalagi jika mereka dari keluarga broken home. Let's Talk ini hadir sebagai media konsultasi gratis dan privat." (Anam, 2024)

Menurutnya, strategi utama adalah mengedepankan kenyamanan, kerahasiaan, dan kedekatan emosional:

"Kita pastikan semua konselor punya pelatihan dasar dan mampu bersikap empatik. Kita juga gunakan gaya bahasa yang tidak menggurui." (Anam, 2024)

Lilis Rahmawati selaku admin "Let's Talk" mengungkapkan bahwa layanan ini tidak hanya aktif pada jam kerja:

"Kami tetap melayani klien walaupun malam hari. Bahkan kadang jam 11 malam pun masih ada yang curhat. Kami atur sesuai antrian, dan kami tetap jaga kerahasiaan. Kita pakai teks, voice note, bahkan foto kalau dibutuhkan. Banyak juga yang cerita lewat voice karena nggak kuat ngetik sambil nangis katanya (Rahmawati, 2024)

Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang kita lakukan setiap hari. Komunikasi merupakan kegiatan penyampaian dan penerimaan informasi, ide, gagasan, serta pesan—pesan tertentu. Dengan berkomunikasi, dapat tercipta hubungan atau interaksi sosial yang baik, kerjasama yang masif, dan sebagai sarana bertukar pandangan. Pernyataan tersebut menyatakan bahwa kegiatan komunikasi dalam kehidupan sehari—hari mempunyai peran yang sangat penting. Apalagi manusia yang merupakan makhluk sosial yang tidak dapat hidup sendiri pasti melakukan kegiatan komunikasi sebagai aktivitas yang fundamental. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Pawif, bahwa manusia dalam kehidupan sehari—hari membutuhkan komunikasi untuk bertahan hidup, karena komunikasi merupakan kegiatan yang mendasar untuk berinteraksi dengan manusia yang lainnya (Abidin & Gaffar, 2020). Sanjaya juga berpendapat, komunikasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi yang disampaikan komunikator kepada komunikan dengan maksud untuk memengaruhi dan menghasilkan efek tertentu kepada komunikan (Nofrion, 2019). Dari penjelasan tersebut, secara umumnya komunikasi adalah suatu kegiatan atau proses untuk memahami suatu informasi yang diberikan oleh seorang komunikator kepada komunikan atau penerima pesan.

Menurut konteks psikologi atau kegiatan konsultasi, komunikasi mempunyai beberapa manfaat, seperti untuk memahami diri sendiri serta orang lain, membangun hubungan yang bermakna, serta mengubah suatu sikap dan perilaku. Terkait dengan hal itu, maka tidak terlepas dengan model komunikasi yang memiliki makna deskripsi sederhana dari sebuah proses komunikasi atau gambaran tentang hal apa saja yang dibutuhkan agar komunikasi terjadi. Model komunikasi ini dirancang dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menghubungkan unsur—unsur dalam komunikasi. Dalam dunia konsultasi atau komunikasi psikologi, model komunikasi yang digunakan yaitu model atau teori Stimulus Organism Response (S—O—R). Teori tersebut dikemukakan oleh Houland pada tahun 1953. Adanya teori S—O—R tersebut dilatarbelakangi karena pengaruh dari ilmu komunikasi dan psikologi yang memiliki objek kajian yang mirip, yaitu jiwa manusia seperti opini, sikap, perilaku, konasi, serta afeksi DING LE. Teori S—O—R mempunyai asumsi bahwa penyebab terjadinya perubahan sikap tergantung pada kualitas rangsangan yang diberikan saat berkomunikasi. Berdasarkan model tersebut, menyatakan bahwa organisme akan menghasilkan efek atau perilaku tertentu apabila terdapat kondisi stimulus

tertentu pula, akibat yang dihasilkan merupakan reaksi khusus terhadap stimulus yang diberikan, sehingga seseorang dapat memperkirakan keselarasan antara pesan atau isi dengan reaksi penerima pesan (Zhang et al., 2022).

Model komunikasi S-O-R tersebut menunjukkan bahwa komunikasi merupakan suatu proses aksi-reaksi yang sederhana. Sebagai contoh, apabila seorang pria tampan mengedipkan mata dan senyum kepada seorang wanita, kemudian wanita tersebut tersipu malu dan membalas dengan senyuman, maka itu merupakan pola S-R, yang mengasumsikan, kata-kata verbal, isyarat-isyarat nonverbal, gambar, dan tindakan tertentu dapat merangsang dan memberikan sebuah respon dengan cara tertentu (Yasir, 2009). Pola dalam teori S-O-R ini dapat berlangsung secara positif maupun negatif. Apabila kita tersenyum, kemudian dibalas dengan senyum, itu tanda reaksi positif. Begitupun sebaliknya, apabila senyum dibalas dengan marah dan cemberut berarti reaksi negatif.

Teori S-O-R ini menjelaskan terdapat tiga unsur penting dalam komunikasi, di antaranya adalah Pesan (Stimulus) yang merupakan unsur terpenting dan memiliki nilai terbesar dalam kegiatan komunikasi. Karena pesan merupakan inti dan suatu hal yang disampaikan komunikator kepada penerima atau komunikan. Tanpa adanya isi atau pesan, kegiatan komunikasi tidak dapat berjalan dengan lancar. Kemudian, unsur selanjutnya adalah komunikan (*Organism*) sebagai unsur yang menerima informasi atau pesan dari komunikator. Sikap komunikan dalam menanggapi stimulus yang diberikan komunikator tentunya akan berbeda-beda, tergantung dari bagaimana komunikan merespon pesan yang telah diberikan. Unsur yang terakhir adalah efek (*Response*), yang menjadi dampak dari kegiatan komunikasi atau yang dapat disebut sebagai efek, ditandai dengan perubahan sikap atau perilaku komunikan atau penerima pesan. Teori S-O-R ini menyatakan bahwa inti dari proses komunikasi adalah tentang efek komunikasi yang telah dilakukan, seperti bagaimana berkomunikasi dan bagaimana mengubah sikap komunikan.

Selain tiga unsur penting di atas, teori yang dikemukakan oleh Houlard ini juga menjelaskan bahwa terdapat tiga variabel penting yang harus diperhatikan, seperti: perhatian, pemahaman, dan penerimaan. Arti dari pernyataan tersebut adalah saat komunikan memperhatikan pesan atau stimulus, maka dapat dikatakan proses komunikasi sedang berlangsung. Apabila komunikan memahami pesan yang disampaikan kemudian menerima dan memproses secara lebih lanjut, maka mereka bersedia untuk mengubah sikap.

Berhasil atau tidaknya kegiatan komunikasi dengan menggunakan teori S-O-R ini, dipengaruhi beberapa faktor, seperti: Komunikator yang dapat dipercaya dan mempunyai kemampuan komunikasi yang baik. Sehingga, komunikator mempunyai daya tarik tersendiri terhadap komunikan. Dalam proses konseling, kepercayaan komunikan dibebankan kepada konselor atau komunikator, jadi diharapkan konselor dapat memegang teguh prinsip 'Tutup Mulut, Buka Fikiran, Beri Jalan' atau yang berarti dapat menjaga privasi komunikan, membuka fikiran, dan membantu menemukan jalan solusi yang akan diambil oleh komunikan terhadap permasalahannya. Faktor selanjutnya adalah

media, sebagai sarana atau alat yang digunakan dalam berkomunikasi, media harus dipilih dengan hati-hati dan teliti. Sehingga pesan dapat tersampaikan dan dipahami dengan masif. Di era kemajuan teknologi dan perkembangan internet yang semakin pesat, dapat menjadi salah satu media kegiatan konsultasi atau konseling. Kemudian, faktor selanjutnya adalah karakteristik komunikan, yang menentukan diterima atau tidaknya suatu gagasan dalam komunikasi. Oleh karena itu, pengamatan terhadap komunikan sangat penting dilakukan, agar dapat memperbanyak tingkat keberhasilan suatu informasi FISHER 90

Pernyataan di atas dapat kita pahami bahwa teori S-O-R ini adalah suatu bentuk komunikasi yang menyebabkan terjadinya proses aksi-reaksi atau perilaku-reaksi. Penyebab sebuah perubahan perilaku tergantung pada kualitas stimulus yang disalurkan. Urutan alur komunikasi dengan teori S-O-R ini yaitu saat komunikan memperhatikan pesan atau informasi yang disampaikan, maka proses komunikasi sedang berlangsung. Apabila komunikan atau penerima pesan dapat memahami pesan, kemudian diterima dan direspon, maka komunikan bersedia untuk mengubah sikap atau efek komunikasi sudah berjalan.

Dalam kegiatan konsultasi online yang dilakukan Insan GenRe Kediri melalui media Let's Talk tentunya membutuhkan strategi komunikasi salah satunya dengan menggunakan teori atau model S-O-R. Sebelumnya, perlu diketahui bahwa Ikatan Satuan Generasi Berencana atau disingkat dengan Insan GenRe Kediri merupakan wadah bagi remaja dalam meningkatkan potensi diri melalui berbagai kegiatan yang menarik serta merupakan pusat pelayanan informasi dan konseling yang ramah remaja. Organisasi yang berdiri pada 13 Mei 2016 ini secara teknis dan organisatoris dalam naungan Dinas Pengendalian Penduduk Keluarga Berencana Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DP2KBP3A) Kabupaten Kediri. Insan GenRe Kediri ini berkantor di Jalan Pamenang 40A Katang Ngasem Kediri. Diketahui oleh Moh. Khoirul Anam, Insan GenRe Kediri telah melakukan beberapa inovasi yaitu dengan meluncurkan media konsultasi online yang bisa diakses melalui aplikasi WhatsApp, yaitu bernama Lets Talk.

Dampak Lets Talk Terhadap Psikologi Anak *Broken Home*

Dari pernyataan tentang strategi komunikasi konsultasi online tersebut, akan memberikan kesan baik kepada klien yang notabene mempunyai permasalahan keluarga. *Broken home* dapat juga diartikan suatu kondisi keluarga yang kurang harmonis dan tidak seperti layaknya keluarga yang rukun, damai, dan sejahtera. *broken home* akan mengalami perubahan, seperti sulit bergaul, gangguan mental, merasa sendiri, merasa tidak berguna, gangguan kecemasan, hingga depresi. Dalam kondisi ini, seorang anak akan merasa sangat terpukul, merasa hilang harapan, semangat hidup, dan mudah menyalahkan diri sendiri. Selain itu, anak yang sedang mengalami *broken home* lebih sulit untuk membuka diri dan mempercayai orang lain. Dari segi sosial, mereka juga cenderung mengalami kesulitan dalam membentuk hubungan dan merasa terasingkan dari teman sebaya atau kelompok mereka.

Menurut beberapa psikolog menyatakan bahwa bantuan atau pertolongan yang dapat diberikan kepada anak yang mengalami *broken home* adalah dengan memberikan tempat untuk bercerita, memberikan semangat hidup, menentramkan, serta meyakinkan bahwa mereka tidak bersalah, meyakinkan mereka tidak sendiri, dan mereka pasti bisa melewati tantangan dengan kuat. Berikan mereka ruang untuk mengungkapkan perasaan mereka baik yang positif maupun negatif, untuk melepaskan segala keluh kesah dan curahan hati mereka. Dengan hadirnya media konsultasi online Let's Talk Insan GenRe Kediri, diharapkan dapat menjadi teman sekaligus sarana untuk memfasilitasi remaja yang ada di Kediri terkait permasalahan yang sedang dihadapi, khususnya dalam konteks *broken home*. Setelah pendalaman yang dilakukan peneliti terhadap layanan konsultasi online Let's Talk, klien merasa terbantu karena dapat menjadi ruang bercerita dan meluapkan isi hati dan pikirannya.

1. Stimulus (Pesan): Pesan konsultasi dikemas secara empatik, hangat, dan tidak menghakimi.
2. Organism (Klien): Remaja *broken home* dengan latar belakang emosional yang kompleks.
3. Response (Efek): Terbentuknya rasa aman, keterbukaan, dan kemauan untuk bercerita.

Visualisasi Strategi Komunikasi "Let's Talk"

Bagan 1. Strategi Komunikasi S-O-R dalam Layanan "Let's Talk"

Stimulus (Pesan Empatik & Aman)

|

v

Organism (Remaja Broken Home)

|

v

Response (Curhat, Percaya Diri, Terbuka)

Selain itu, strategi komunikasi interpersonal diterapkan melalui prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*). Misalnya, konselor tetap menerima pesan meskipun di luar jam kerja (*Respect*), menggunakan *voice note* dan bahasa yang jelas (*Audible & Clarity*), serta menunjukkan empati dan sikap rendah hati saat menghadapi curhatan berat (*Empathy & Humble*).

PEMBAHASAN

Layanan Let's Talk yang dikembangkan oleh Insan GenRe Kediri merupakan bentuk inovasi konseling online berbasis WhatsApp yang ditujukan untuk membantu remaja, terutama mereka yang mengalami dampak psikososial akibat *broken home*. Strategi komunikasi yang diterapkan menjadi inti keberhasilan layanan ini. Pendekatan komunikatif yang digunakan mengacu pada model S-O-R (Stimulus-Organism-Response), di mana konselor

menyampaikan pesan dengan empati (stimulus) kepada klien remaja (organism), yang memunculkan respons berupa keterbukaan dan penerimaan. Temuan ini selaras dengan hasil penelitian Candrasari (2020) yang menekankan pentingnya stimulus komunikasi yang empatik dan adaptif dalam proses konseling untuk membangun kepercayaan klien (Candrasari, 2020).

Strategi komunikasi dalam Let's Talk juga mengacu pada prinsip REACH (Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble). Para konselor tidak hanya menyampaikan pesan, tetapi membentuk ruang komunikasi yang menghargai dan memahami kondisi emosional klien. Sejalan dengan Bestari dkk. (2024), keberhasilan konselor sebaya sangat ditentukan oleh kemampuan membangun keterampilan komunikasi dasar, seperti mendengarkan aktif, memberi umpan balik, serta tidak menghakimi. Penggunaan media teks dan voice note dalam layanan ini menunjukkan fleksibilitas yang tinggi dalam menjangkau remaja, bahkan mereka yang enggan berbicara langsung (Bestari et al., 2024).

Signifikansi penelitian ini terletak pada kontribusinya dalam memperkaya diskursus tentang strategi komunikasi dalam konseling online berbasis komunitas dan non – profesional. Di tengah keterbatasan akses terhadap layanan kesehatan mental profesional, pendekatan berbasis konselor sebaya yang empatik, adaptif, dan berbasis nilai – nilai kemanusiaan terbukti efektif sebagai alternatif pendampingan remaja. Ini juga diperkuat oleh temuan Habibah (2025) yang menunjukkan bahwa konseling online pasca pandemi menjadi sarana penting dalam menangani permasalahan psikososial remaja, khususnya mereka yang mengalami keterputusan relasi sosial di rumah. Kontribusi praktis penelitian ini adalah mengidentifikasi strategi komunikasi efektif yang dapat diterapkan dalam layanan konseling online berbasis komunitas (Habibah, 2025). Prinsip – prinsip komunikasi yang diterapkan pada Let's Talk menunjukkan bahwa intervensi psikososial dapat dilakukan secara daring tanpa menghilangkan sentuhan kemanusiaan. Hal ini didukung pula oleh studi Sheilla dkk. (2023) yang menekankan pentingnya etika dan kepekaan dalam komunikasi berbasis teks pada konseling online.

Konselor harus menjaga kerahasiaan, tidak menghakimi, serta menyesuaikan gaya komunikasi dengan kondisi psikologis klien. Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data diperoleh dari dua narasumber kunci dan observasi terbatas, sehingga belum dapat digeneralisasi ke berbagai bentuk layanan konseling online lainnya. Kedua, peneliti tidak mengakses rekaman percakapan langsung antara konselor dan klien karena alasan kerahasiaan, yang menyebabkan interpretasi hanya berdasarkan narasi dari pihak pengelola layanan. Keterbatasan ini diakui sebagai bagian dari etika penelitian, sebagaimana diungkapkan Wibowo (2016), bahwa dalam layanan bimbingan konseling, perlindungan terhadap privasi klien merupakan prioritas utama.

Penelitian ini juga memperkuat temuan Saputri dan Syamsiah (2023) mengenai pentingnya integrasi nilai – nilai spiritual dalam bimbingan konseling daring, khususnya ketika dihadapkan pada krisis psikososial yang menuntut ketenangan batin. Dalam konteks Let's Talk, meskipun tidak secara eksplisit

berbasis agama, pendekatan komunikasinya mengandung empati dan nilai kemanusiaan yang universal. Dengan demikian, Let's Talk tidak hanya menjadi ruang ekspresi, tetapi juga medium pemulihan emosional yang relevan dengan kondisi remaja masa kini. Penelitian ini menjadi pijakan awal untuk pengembangan model konseling online yang partisipatif, rendah biaya, dan berbasis komunitas dalam menjawab kebutuhan kesehatan mental remaja.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi layanan konsultasi online Let's Talk oleh Insan GenRe Kediri memberikan kontribusi penting baik secara teoretis maupun praktis. Secara teoretis, pendekatan dengan menggunakan *Teori Stimulus–Organism–Response* (S–O–R) membuktikan bahwa kualitas stimulus komunikasi (pesan empatik, bahasa non – menghakimi, dan respons cepat) mampu memengaruhi respons psikologis remaja, khususnya yang mengalami situasi broken home. S–O–R dalam konteks ini berfungsi efektif sebagai kerangka kerja untuk menjelaskan keterbukaan dan perubahan sikap remaja dalam sesi konseling online. Selain itu, strategi komunikasi interpersonal berbasis prinsip REACH (*Respect, Empathy, Audible, Clarity, Humble*) memperkuat efektivitas proses komunikasi dalam lingkungan digital. Ini menunjukkan bahwa prinsip–prinsip interpersonal yang ditransformasikan dalam format digital mampu menciptakan iklim konseling yang suportif dan nyaman, sekalipun tanpa tatap muka langsung. Secara praktis, layanan Let's Talk menjadi media alternatif yang efektif dan mudah diakses bagi remaja di Kabupaten Kediri dalam menyampaikan permasalahan emosional dan psikologis mereka. Pemanfaatan aplikasi WhatsApp sebagai saluran komunikasi menunjukkan bahwa teknologi komunikasi yang familiar bagi remaja dapat digunakan secara strategis untuk pelayanan konseling. Namun, penelitian ini juga mengungkap bahwa terdapat ruang pengembangan yang perlu dieksplorasi lebih lanjut, terutama dalam aspek penyediaan informasi edukatif mengenai kesehatan mental. Implikasi dari temuan ini menunjukkan perlunya integrasi antara layanan konsultasi dengan konten edukatif yang berbasis kebutuhan remaja, seperti artikel, video edukasi, atau tautan ke sumber daya profesional. Hal ini akan memperluas fungsi layanan Let's Talk tidak hanya sebagai ruang curhat, tetapi juga sebagai pusat literasi kesehatan mental remaja.

DAFTAR REFERENSI

- Abidin, M., & Gaffar, M. (2020). Teacher–Parent Communication Patterns on The Student Character Building in MTsN Bone. *Jurnal Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan*, 285–294.
- Anam, M. K. (2024). *Penanggungjawab dan Ketua Insan GenRe Kediri*.
- Bestari, S. W., Zen, E. F., & Hotifah, Y. (2024). Implementasi Keterampilan Dasar Komunikasi Konselor Sebaya dalam Konseling Online. *Buletin Konseling Inovatif*, 2(1), 8–20. <https://doi.org/10.17977/um059v2i12022p8>–20
- Candrasari, S. (2020). Strategi Komunikasi Konseling Dalam Menangani

- Permasalahan Akademik Mahasiswa. *Profesional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 7(1), 27 – 33.
<https://doi.org/10.37676/professional.v7i1.1089>
- Habibah. (2025). PENGGUNAAN KONSELING ONLINE DALAM MENANGANI MASALAH PSIKOSOSIAL PADA REMAJA PASCA PANDEMI. *BIKOLING: Jurnal Ilmu Bimbingan Dan Konseling Volume*, 02(2), 13 – 18.
- Haryanto, A. T. (2024). APJII: Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. *Detik.Com*. <https://inet.detik.com/cyberlife/d-7169749/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang.%0A>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15 – 22.
<https://doi.org/10.29210/1400>
- Iskandar, D., & Isnaeni, M. (2019). PENGGUNAAN INTERNET DI KALANGAN REMAJA DI JAKARTA. *Communicare: Journal of Communication Studies*, 6(1), 57. <https://doi.org/10.37535/101006120194>
- Kumar, N. (2025). *WhatsApp Users Statistics 2025 – How Many People Use It?* Demandsage. <https://www.demandsage.com/whatsapp-statistics/>
- Meidyasari, S. (2024). The Impact of Digital Economy in Driving Economic Growth and Development in Indonesia. *Interdisciplinary Journal and Humanity (INJURITY)*, 3(11), 777 – 783.
<https://doi.org/10.58631/injury.v3i11.1306>
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nofrion. (2019). *Komunikasi Pendidikan: Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*.
- Prihanti, G. S. (2017). *Empati dan Komunikasi (Dilengkapi Modul Pengajaran dengan Model Pendidikan Berbasis Komunitas)*. UMM Press.
- Rahartri. (2019). "Whatsapp" Media Komunikasi Efektif Masa Kini (Studi Kasus Pada Layanan Jasa Informasi Ilmiah di Kawasan Puspiptek). *Visi Pustaka*, 21(2), 147 – 156.
- Rahmawati, L. (2024). *Admin Lets Talk*.
- Saputri, F. A., & Syamsiah, N. (2023). Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Cyber Counseling Berbasis Islam. *Jurnal Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya*, 1(5), 708 – 718.
<https://maryamsejahtera.com/index.php/Religion/index>
- Shalahuddin, I., Rosidin, U., Purnama, D., Sumarni, N., & Witdiawati, W. (2024). Pendidikan dan Promosi Kesehatan Mengenai Kesehatan Mental pada Siswa Kelas XII SMAN 1 Pangandaran. *Jurnal Kreativitas Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM)*, 7(5), 2134 – 2146.
<https://doi.org/10.33024/jkpm.v7i5.14290>
- Sheilla, A., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2023). Etika Komunikasi Konselor Dalam Konseling Online Berbasis Teks. *JKP (Jurnal Konseling Pendidikan)*, 7(1), 1 – 12. <https://doi.org/10.29408/jkp.v7i1.17812>
- Sitompul, D. P., Sitorus, Y., Sibuea, E. G. B., & Elsi, S. D. (2024). Peran Media Sosial Dalam Mempengaruhi Perilaku Pemilih Pemula. *Journal of Law, Administration, and Social Science*, 4(5), 767 – 775.
<https://doi.org/10.54957/jolas.v4i5.888>

- Wibowo, N. C. H. (2016). Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2), 271 – 287.
- Yasir. (2009). Pengantar Ilmu Komunikasi. *Pendidikan Universitas Riau*, 63 – 67.
- Zhang, J., Jiang, N., Turner, J. J., & Pahlevan – Sharif, S. (2022). The Impact of Scarcity on Consumers' Impulse Buying Based on the S – O – R Theory. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.792419>