



Pengaruh Konseling Komunitas *Online* terhadap Produktivitas Kinerja Relawan

Rahmah Afifah Nurwahidah¹, Aep Kusnawan², Yessika Nurmasari³

^{1,2,3}Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia

E-mail: rahmahafifah36@gmail.com, aep_kusnawan@uinsgd.ac.id, y.nurmasari@uinsgd.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2025-09-10 Revised: 2025-10-15 Published: 2025-11-01 Keywords: <i>Online Community Counseling;</i> <i>Community Counseling;</i> <i>Performance Productivity;</i> <i>Volunteering.</i>	This study aims to: (1) measure the implementation level of online community counseling, (2) assess volunteer performance productivity, and (3) examine the effect of online community counseling on volunteer performance productivity within Ruang Psikologi Indonesia. Online community counseling, as defined by Naqiyah (2021), encompasses individual perspectives, self-actualization, multicultural counseling, and interconnectedness. Meanwhile, performance productivity refers to Mursi's (1985) concept, which includes quantity, quality, effectiveness, efficiency, and realization of satisfaction. The study employed a quantitative approach with a non-experimental causal method using an ex post facto design. The population consisted of 52 active volunteers, all of whom were involved through a census approach. Data were collected using a closed-ended questionnaire with a Likert scale. The findings reveal that: (1) the implementation of online community counseling is at a very high level (mean = 8.53; 85.28%); (2) volunteer performance productivity is also at a very high level (mean = 8.43; 84.3%); and (3) the alternative hypothesis (H_1) is accepted, while the null hypothesis (H_0) is rejected. Simple linear regression analysis yielded an F value of 73.747 with a significance level of $p < 0.05$ and an R^2 of 0.596, indicating that online community counseling contributes significantly to 59.6% of the variation in volunteer performance productivity. In conclusion, online community counseling plays a strategic role in enhancing volunteer productivity and a feasible intervention for developing community-based human resource capacity.

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2025-09-10 Direvisi: 2025-10-16 Dipublikasi: 2025-11-01 Kata kunci: <i>Konseling Komunitas Online;</i> <i>Konseling Komunitas;</i> <i>Produktivitas Kinerja;</i> <i>Relawan.</i>	Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengukur tingkat pelaksanaan konseling komunitas online, (2) menilai produktivitas kinerja relawan, dan (3) menguji pengaruh konseling komunitas online terhadap produktivitas kinerja relawan di Ruang Psikologi Indonesia. Konseling komunitas online mengacu pada pandangan Naqiyah (2021), yang mencakup cara pandang individu, aktualisasi diri, konseling multibudaya, dan keterkaitan. Sementara itu, produktivitas kinerja merujuk pada konsep Mursi (1985), meliputi kuantitas, kualitas, efektivitas, efisiensi, dan realisasi kepuasan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode kausalitas non-eksperimental ex post facto. Populasi terdiri dari 52 relawan aktif yang dilibatkan secara sensus. Data dikumpulkan melalui kuesioner tertutup dengan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pelaksanaan konseling komunitas online berada pada kategori sangat tinggi (rerata = 8,53; 85,28%); (2) produktivitas kinerja relawan berada pada kategori sangat tinggi (rerata = 8,43; 84,3%); dan (3) hipotesis alternatif (H_1) diterima, sedangkan hipotesis nol (H_0) ditolak. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan nilai F sebesar 73,747 dengan signifikansi $p < 0,05$ serta $R^2 = 0,596$, yang berarti konseling komunitas online memberikan kontribusi signifikan sebesar 59,6% terhadap variasi produktivitas kinerja relawan. Kesimpulannya, konseling komunitas online terbukti berperan strategis dalam meningkatkan produktivitas relawan dan layak dijadikan intervensi pengembangan sumber daya manusia berbasis komunitas.

I. PENDAHULUAN

Relawan memainkan peran yang vital dalam berbagai organisasi, termasuk *platform* edukatif seperti Ruang Psikologi Indonesia. Konsep relawan telah mengalami evolusi signifikan. Pada awal perkembangannya, istilah relawan dipahami sebagai individu yang membantu secara spontan, memberikan waktu dan tenaga untuk menolong

individu, keluarga, maupun masyarakat tanpa mengharapkan imbalan (Sakinah, 2024:33).

Berdasarkan data dari survei Gallup menunjukkan tren peningkatan minat menjadi relawan secara global dan Indonesia mencatat lonjakan yang paling signifikan dengan kontribusi sebesar 53% terhadap total jumlah relawan dunia, Indonesia jauh meninggalkan

negara-negara lain seperti Amerika Serikat (39%) atau Cina (7%). Di sisi lain, Laos mencatat angka terendah dengan hanya 4% penduduk yang menjadi relawan (Iswara, 2019).

Meskipun angka partisipasi relawan yang tinggi, sangat menggembirakan, terdapat fenomena yang perlu dicermati, yaitu penurunan produktivitas kinerja relawan. Sebagai contoh, di *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia, hasil wawancara yang melibatkan founder dan co-founder yang terdiri dari 5 orang, menunjukkan tren sekitar 70% dari jumlah relawan yang ada, mengalami penurunan produktivitas setelah menjalankan pekerjaan selama satu bulan.

Fenomena penurunan produktivitas relawan di berbagai organisasi sosial, termasuk komunitas berbasis *online*, menjadi tantangan yang tidak bisa diabaikan. Jika dibiarkan, dapat mengganggu keberlangsungan program-program yang dijalankan. Sejumlah faktor turut andil dalam kondisi penurunan produktivitas, mulai dari beban kerja yang berlebihan, kurang dukungan dari pengelola organisasi, hingga akses terhadap sumber daya yang tergolong minim. Di sisi lain, pembagian peran yang tidak tegas berdampak pada timbul masalah kebingungan yang menghambat efisiensi kerja. Kondisi yang demikian semakin diperparah ketika tekanan organisasi bertemu dengan persoalan individu. Kombinasi antara persoalan individu dan organisasi menciptakan tekanan yang mengikis semangat dan motivasi kerja. Termasuk keadaan stres dan beban kerja berlebih yang merupakan bagian dari faktor penghambat produktivitas, dan berdampak pada pencapaian jangka panjang program yang mereka dukung (Sanjaya, 2020:20).

Dalam perspektif Islam, produktivitas tidak sekadar soal mengejar angka atau memenuhi target kuantitatif. Produktivitas dipandang sebagai bagian dari ibadah, sebuah bentuk tanggung jawab spiritual yang menghubungkan manusia dengan Allah SWT. Setiap aktivitas produktif seorang muslim dalam pandangan yang ideal bukan hanya bermanfaat secara duniawi, tapi juga bernilai akhirat. Melalui produktivitas, seorang hamba turut andil dalam membangun kesejahteraan umat secara menyeluruh dan berkelanjutan (Anwar, 2020:5).

Di tengah tuntutan tugas dan dinamika sosial yang kompleks, layanan konseling komunitas *online* menawarkan solusi yang adaptif dan relevan dengan perkembangan zaman. Dengan memanfaatkan teknologi digital, konseling

komunitas *online* memberikan akses dukungan psikologis yang fleksibel atau dapat diakses kapan saja dan di mana saja, tanpa batasan geografis. *Platform* edukatif seperti Ruang Psikologi Indonesia membangun sarana kolaboratif dan suportif bagi para relawan.

Konsep konseling komunitas sendiri digambarkan sebagai proses komunikasi yang eksistensial antara konselor dan komunitas, yang hidup dalam keberagaman etnis, budaya, kebutuhan, serta sumber daya yang sama (Ikhsan dkk., 2024:11). Interaksi dua arah, membuka ruang bagi pemahaman yang lebih dalam terhadap kondisi sosial dan psikologis komunitas, termasuk relawan yang menjadi bagian dari sebuah ekosistem. Tujuan utama dari konseling komunitas bukan hanya untuk membantu individu secara personal, tetapi juga untuk memperkuat kesehatan mental komunitas secara kolektif (Nurmaulidya dkk., 2021:54).

Ruang Psikologi Indonesia telah menerapkan praktik konseling komunitas *online* yang sesuai dengan empat dimensi konseling komunitas menurut Naqiyah (2021), yaitu cara pandang individu, aktualisasi diri, konseling multibudaya, dan keterkaitan (*inextricably*). Cara pandang individu diwujudkan melalui ruang diskusi yang memberi kesempatan relawan untuk mengekspresikan perasaan serta pengalaman pribadinya. Implementasi empat dimensi memperlihatkan bahwa Ruang Psikologi Indonesia adalah penyelenggara konseling komunitas *online* yang autentik. Sehingga menegaskan lokasi penelitian yang telah ditentukan benar-benar mengintegrasikan fungsi konseling komunitas *online* ke dalam aktivitasnya.

Topik penelitian dengan judul pengaruh konseling komunitas *online* terhadap produktivitas kinerja relawan di *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia memiliki keunikan karena menggabungkan dua aspek dalam kehidupan modern yakni penggunaan teknologi dalam bentuk konseling komunitas *online* dan peningkatan produktivitas kinerja relawan. Fokus pada *platform* Ruang Psikologi Indonesia memberikan lingkup yang spesifik yakni peningkatan kebutuhan akan layanan kesehatan mental yang dapat diakses secara luas.

Signifikansi akademik yang diharapkan mencakup aspek teoritis maupun praktis. Aspek pertama berhubungan dengan cara merespons kebutuhan mendesak, menyangkut fenomena perubahan yang terjadi secara cepat hingga menyebabkan manusia memiliki ambang toleransi yang rendah terhadap permasalahan.

Aspek kedua adalah kontribusi terhadap pengembangan teori dan praktik dalam bidang Bimbingan dan Konseling, dengan fokus khusus pada integrasi teknologi digital dalam proses konseling.

Kebaruan penelitian terletak pada penggunaan pendekatan konseling komunitas online, yang relatif jarang diteliti dalam kaitannya dengan peningkatan produktivitas kinerja relawan. Sebagian besar kajian konseling masih berfokus pada ranah individu atau kelompok, sementara dimensi komunitaslah yang justru menawarkan wadah menginternalisasi nilai, memperkuat dukungan sosial, serta menumbuhkan keterlibatan kolektif dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini menegaskan integrasi kerangka konseptual yang dirumuskan oleh Naqiyah (2021) mengenai konseling komunitas dan Mursi (1985) mengenai produktivitas kinerja berbasis ajaran Islam. Kedua tokoh tersebut menekankan bahwa prinsip konseling dan produktivitas tidak hanya bersandar pada pendekatan psikososial, tetapi juga berakar pada nilai-nilai transendental yang bersumber dari al-Qur'an dan hadi.

Melalui penelitian yang menitik beratkan pada konseling komunitas *online* diharapkan mampu menawarkan wawasan baru tentang mekanisme kerja konseling berbasis *online*, sekaligus memperkaya landasan teori yang mendasari metode penelitian. Potensi temuan penelitian yang dapat digeneralisasi. Walaupun fokus utama penelitian adalah *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia, hasil penelitian dapat memberikan implikasi yang lebih universal. Berangkat dari berbagai justifikasi akademik yang telah dijabarkan. Secara eksplisit penelitian mencerminkan esensi utama dari studi yang dilakukan, yaitu membuktikan adanya pengaruh yang dihasilkan oleh konseling komunitas *online* terhadap produktivitas kinerja relawan.

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausalitas *non-eksperimental*, desain *ex post facto* digunakan untuk mengidentifikasi dan menganalisis hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu partisipasi dalam program konseling komunitas *online*, dan variabel dependen, yaitu produktivitas kinerja relawan, tanpa melakukan manipulasi atau intervensi langsung terhadap variabel-variabel yang berkaitan dengan penelitian. Penelitian kuantitas kausalitas *non-eksperiment* bertujuan untuk menyelidiki kemungkinan hubungan sebab-

akibat berdasarkan pengamatan terhadap akibat yang ada, dan mencari kembali fakta yang mungkin menjadi penyebab melalui data tertentu (Emzir, 2021:78).

Peneliti mengumpulkan data melalui survei kuisioner tertutup yang disebarakan kepada relawan yang telah mengikuti layanan konseling komunitas *online*. Metode survei yang digunakan mendukung pengumpulan data dari sampel yang mewakili populasi (Syahrizal dan Jailani, 2023:17). Keunggulan survei terletak pada kemampuan metode survei untuk mengidentifikasi pola, tren, dan hubungan di antara variabel-variabel penelitian secara terukur dan bebas dari bias subjektivitas.

1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian mencakup seluruh relawan yang terlibat secara aktif dan *online* dalam *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia, dengan total jumlah populasi yang berada di bawah 100 orang yakni berjumlah 52 orang. Mengingat ukuran populasi yang relatif kecil, pendekatan sensus dipilih sebagai metode pengumpulan data. Menurut Taufik dan Yulia (2023:71), pendekatan sensus dianjurkan apabila populasi target berjumlah kecil dan dapat dijangkau karena dapat meningkatkan validitas data serta memperkecil risiko *sampling error*.

Maka sampel populasi dari penelitian yang berjumlah 52 dapat tertangkap secara lebih utuh, sehingga data yang diperoleh menjadi lebih representatif dan komprehensif (Putri & Handayani, 2022:44). Dalam teori probabilitas, penggunaan pendekatan sensus dinilai memiliki tingkat akurasi yang tinggi, karena seluruh individu dalam populasi dilibatkan tanpa ada estimasi statistik sebagaimana dijelaskan oleh Kurniawan (2021:59). Dengan kata lain, setiap anggota populasi memiliki peluang untuk berkontribusi dalam penelitian, sehingga hasil yang diperoleh lebih mencerminkan kondisi di lapangan. Penerapan pendekatan sensus meningkatkan keandalan (*reliability*) dan ketepatan (*accuracy*) data yang diperoleh dalam penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian dilakukan melalui penyebaran angket tertutup secara daring menggunakan Google Form kepada seluruh relawan Ruang Psikologi Indonesia. Angket tertutup merupakan instrumen berupa daftar pertanyaan dengan

alternatif jawaban yang sudah disediakan peneliti, sehingga responden hanya memilih jawaban yang paling sesuai dengan kondisinya (Arikunto, 2021:127). Metode angket dipilih karena efektif menjangkau responden yang tersebar secara geografis, mempercepat pengumpulan data, serta lebih hemat biaya (Rahayu & Sari, 2022:109). Angket tertutup mampu meminimalkan interpretasi ganda, sehingga data yang terkumpul lebih terstruktur dan reliabel (Wardani & Rudianto, 2021:94).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Tingkat Pelaksanaan Konseling Komunitas Online

Hasil pengukuran tingkat pelaksanaan konseling komunitas *online* berdasarkan persepsi relawan sebagai penerima layanan, dengan fokus pada sejauh mana layanan telah memenuhi prinsip-prinsip dasar konseling komunitas menurut Naqiyah (2021).

Tabel 1. Tingkat Pelaksanaan Konseling Komunitas Online

Dimensi	Indikator	Skor	%	Kat
Cara Pandang Individu	Tingkat pemanfaatan lingkungan sosial dalam menghadapi masalah	8,15	81,54 %	Sangat Tinggi
	Keterlibatan individu dalam kegiatan konseling komunitas	7,23	72,31 %	Tinggi
Aktualisasi Diri	Tingkat kepercayaan diri yang diperoleh	7,92	79,23 %	Sangat Tinggi
	Kemampuan individu untuk menghadapi tantangan	7,96	79,62 %	Sangat Tinggi
Konseling Multi-budaya	Tingkat pemahaman dan penghormatan terhadap keberagaman budaya	8,52	85,19 %	Sangat Tinggi
	Kemampuan untuk berkomunikasi dengan individu dari latar belakang budaya yang berbeda	7,62	76,15 %	Sangat Tinggi

Keterkaitan / Inextricability	Tingkat kontribusi individu terhadap komunitas	8,25	82,50 %	Sangat Tinggi
Rata-Rata		7,95	79,51 %	Sangat Tinggi

1. Cara Pandang Individu

Rerata skor pada indikator pemanfaatan lingkungan sosial sebesar 8,15 (81,54 %) mendukung pandangan Naqiyah (2021:15) bahwa konseling komunitas harus menghargai keunikan cara pandang individu, di mana konselor memahami realitas sosial dan kultural klien untuk menafsirkan masalah dari perspektif subjektif. Diperkuat oleh Sharma dkk. (2020:620) yang menunjukkan bahwa interaksi dua arah yang konsisten dalam *platform peer-to-peer, support* memperkuat keterlibatan pengguna dan dukungan sosial emosional, menegaskan pentingnya ruang interaksi dinamis dalam konseling komunitas online.

Skor keterlibatan dalam kegiatan konseling komunitas *online* sebesar 7,23 (72,31 %) menunjukkan partisipasi relawan yang cukup tinggi, merepresentasikan proses kontribusi emosional dan informasi secara bergantian antara relawan dan konselor, sehingga pemahaman perspektif individu lebih mendalam. Dalam kerangka teori Naqiyah (2021:15), partisipasi aktif individu bukan sekadar elemen pelengkap, melainkan inti proses konseling; tanpa keterlibatan aktif, fungsi pemberdayaan dapat tidak tercapai secara optimal. Dengan demikian, pemanfaatan lingkungan sosial yang tinggi dan tingkat partisipasi relawan yang cukup menunjukkan keselarasan dengan prinsip konseling komunitas, di mana partisipasi aktif berperan dalam pemberdayaan dan pemahaman perspektif individu.

2. Aktualisasi Diri

Setelah mengikuti layanan konseling komunitas online, relawan menunjukkan peningkatan signifikan pada kepercayaan diri (skor 7,92/79,23 %) dan kemampuan menghadapi tantangan (skor 7,96/79,62 %), menunjukkan bahwa layanan konseling komunitas *online* bukan sekadar media curhat atau pelepas stres, tetapi berkontribusi pada pengembangan

kemampuan personal yang lebih mendalam. Konseling komunitas *online*, berbasis kebutuhan individu menciptakan ruang aman untuk refleksi diri, penguatan nilai, dan latihan pengambilan keputusan yang meningkatkan *self-efficacy* (Naqiyah, 2021:20).

Sejalan dengan meta-analisis Nichol dkk. (2023:115) yang menyatakan bahwa partisipasi dalam aktivitas kerelawanan memperkuat kesejahteraan psikologis dan keyakinan diri melalui pengalaman prososial yang berulang, di mana relawan yang diberdayakan dan mendengarkan cenderung mengalami transformasi positif dalam kepribadian dan ketangguhan. Dengan demikian, konseling komunitas *online* berperan signifikan dalam meningkatkan kepercayaan diri dan kemampuan menghadapi tantangan, sekaligus menjadi wadah pengembangan potensi diri.

3. Konseling Multibudaya

Dimensi konseling multibudaya dalam layanan konseling komunitas *online* tercermin dari tingginya skor pemahaman dan penghormatan terhadap keberagaman budaya (8,52/85,19 %) serta kemampuan komunikasi antarbudaya (7,62/76,15 %), menunjukkan bahwa model konseling yang diterapkan telah terfasilitasi dengan baik. Selaras dengan model konseling komunitas Naqiyah (2021:116), yang menekankan sensitivitas budaya. di mana konselor dituntut menyadari potensi bias pribadi dan memahami sistem nilai klien. Kesadaran budaya perlu diterjemahkan dalam komunikasi konkret.

Studi Bahiroh (2021:72) menegaskan bahwa integrasi nilai-nilai keagamaan dapat menjadi jembatan untuk membangun toleransi dan pemahaman lintas budaya dalam masyarakat multikultural. Dengan demikian, dimensi konseling multibudaya telah terimplementasi melalui pemahaman, penghormatan terhadap keberagaman, keterampilan komunikasi antarbudaya, dan prinsip sensitivitas budaya, serta dapat diperkuat melalui integrasi nilai-nilai keagamaan.

4. Keterkaitan (*Inextricably*)

Rerata skor kontribusi relawan terhadap komunitas pascakonseling sebesar 8,25 (82,50 %) menunjukkan bahwa

layanan konseling komunitas *online* berfungsi tidak hanya sebagai alat pemulihan individu, tetapi juga sebagai katalis keterlibatan sosial yang lebih luas. Sejalan dengan Naqiyah (2021:23) yang menegaskan bahwa hubungan individu dan komunitas bersifat tak terpisahkan, serta didukung oleh Lewis dkk. (2010:22) yang menekankan bahwa perilaku manusia berkembang dalam konteks sosial.

Perkins dkk. (2015:276) menunjukkan bahwa partisipasi dalam komunitas meningkatkan rasa memiliki, identitas sosial, dan kesejahteraan psikologis. Dengan demikian, konseling komunitas *online* tidak hanya mendorong pertumbuhan personal, tetapi juga memobilisasi relawan sebagai agen perubahan sosial melalui keterlibatan aktif di komunitas.

Maka tingkat pelaksanaan konseling komunitas *online* menunjukkan implementasi yang tinggi dalam memenuhi prinsip-prinsip dasar konseling komunitas meliputi pemanfaatan lingkungan sosial, partisipasi aktif relawan, pengembangan potensi diri, penerapan sensitivitas budaya, serta penguatan keterlibatan sosial, sehingga menjawab kebutuhan relawan.

B. Tingkat Produktivitas Kinerja Relawan

Fokus analisis diarahkan pada tingkat produktivitas kinerja relawan berdasarkan data kuantitatif dari instrumen penelitian lalu meninjau temuan menggunakan kerangka teori produktivitas kinerja Mursi (1985).

Tabel 2. Tingkat Produktivitas Kinerja Relawan

Dimensi	Indikator	Skor	%	Kat
Kuantitas	Jumlah tugas yang berhasil diselesaikan tepat waktu	7.37	73.65%	Tinggi
	Frekuensi pencapaian target kerja yang telah ditentukan	8.39	83.85%	Sangat Tinggi
Kualitas	Kepatuhan hasil kerja terhadap standar kualitas yang ditetapkan	8.71	87.12%	Sangat Tinggi
	Tingkat ketelitian dalam menyelesaikan tugas	8.06	80.58%	Sangat Tinggi
Efektivitas	Keberhasilan dalam mencapai sasaran kerja	8.23	82.31%	Sangat Tinggi
	Pemanfaatan sumber daya	8.40	84.04%	Sangat Tinggi

secara optimal				
Efisiensi	Penggunaan waktu secara efektif dalam penyelesaian tugas	7.83	78.27%	Sangat Tinggi
	Efisiensi tenaga dan sumber daya dalam melaksanakan tugas	7.75	77.50%	Sangat Tinggi
Realisasi Kepuasan	Kepuasan terhadap hasil kerja yang dicapai	8.29	82.88%	Sangat Tinggi
	Tingkat kepuasan terhadap lingkungan kerja	8.44	84.42%	Sangat Tinggi
Rata-rata		8.15%	81,46%	Sangat Tinggi

1. Kuantitas

Setelah mengikuti layanan konseling komunitas online, relawan menunjukkan skor jumlah tugas selesai tepat waktu sebesar 7,37 (73,65 %, tinggi) dan frekuensi pencapaian target kerja sebesar 8,39 (83,85 %, sangat tinggi), mencerminkan konsistensi dalam menyelesaikan tugas dan memenuhi target tepat waktu. Menurut teori produktivitas kinerja Mursi (1985:76–134), produktivitas dinilai tidak hanya dari hasil akhir, tetapi juga keteraturan, ketekunan, dan kesungguhan dalam menjalankan amanah kerja.

Kelle, Kausmann, dan Simonson (2024:1225), menyatakan bahwa meskipun waktu kontribusi menurun karena beban pribadi atau profesional, keteraturan partisipasi tetap menjadi indikator produktivitas tinggi. Selain itu, dalam konteks crowdsourcing relawan, penerapan model SWAM (*Skill and Willingness-Aware Matching*) berhasil meningkatkan rasio penyelesaian tugas hingga 92 % (Samanta, Sethi, & Ghosh, 2024:8), menunjukkan bahwa pemberdayaan adaptif sesuai kapasitas relawan mendorong produktivitas. Dengan demikian, kuantitas produktivitas kinerja relawan berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, sejalan dengan teori produktivitas kinerja.

2. Kualitas

Indikator kepatuhan terhadap standar kualitas (8,71 = 87,12 %) dan ketelitian (8,06 = 80,58 %) menunjukkan bahwa relawan menampilkan perhatian tinggi

terhadap kualitas dan detail teknis tugas. Menurut Mursi (1985:76–134), kualitas kerja mencerminkan tanggung jawab moral dan integritas, sedangkan de Sandes Guimarães dkk. (2023:6) menegaskan bahwa pembagian peran yang jelas, pelatihan berkelanjutan, dan supervisi konsisten meningkatkan kualitas hasil kerja relawan.

Li, Hecht, dan Chancellor (2022:600) menambahkan bahwa umpan balik berkelanjutan memotivasi relawan menyesuaikan kinerja sesuai standar komunitas. Dengan demikian, kualitas kinerja relawan tergolong sangat tinggi, selaras dengan nilai tanggung jawab moral dan integritas, serta didukung struktur tugas, pelatihan, supervisi, dan umpan balik yang efektif.

3. Efektivitas

Indikator pencapaian sasaran kerja (8,23 = 82,31 %) dan pemanfaatan sumber daya optimal (8,40 = 84,04 %) menunjukkan bahwa relawan di platform edukatif Ruang Psikologi Indonesia memiliki efektivitas kerja tinggi. Mereka tidak hanya menyelesaikan tugas, tetapi juga memanfaatkan waktu, energi, dan sumber daya secara efisien, sesuai prinsip produktivitas efektif (Mursi, 1985:76–134).

Studi Cho, Wong, dan Chiu (2020:1–11) menegaskan bahwa manajemen relawan yang sistematis meliputi pelatihan, penghargaan, fleksibilitas jadwal, pemberdayaan, dan interaksi sosial meningkatkan kepuasan kerja dan retensi. Selain itu, model alokasi relawan dinamis yang menyesuaikan penugasan dengan keahlian terbukti meningkatkan efisiensi, retensi hingga 20%, dan keterlibatan relawan (Meng dkk., 2025). Dengan demikian, efektivitas kinerja relawan tergolong tinggi, sejalan dengan prinsip produktivitas efektif Mursi dan didukung manajemen yang terstruktur serta penugasan sesuai keahlian.

4. Efisiensi

Indikator penggunaan waktu efektif (7,83 = 78,27 %) dan efisiensi tenaga (7,75 = 77,50 %) menunjukkan bahwa relawan bekerja optimal tanpa pemborosan, selaras dengan prinsip efisiensi Mursi (1985:76–134) yang menekankan hasil kerja minim kesalahan dan hemat tenaga. Urrea dan Yoo

(2023:416–433) menemukan bahwa relawan berpengalaman lebih cepat menyelesaikan tugas dan membutuhkan lebih sedikit revisi, dengan sistem penghargaan berbasis pengalaman memotivasi kontribusi berkelanjutan.

Temuan Xu dkk. (2024) menambahkan bahwa pengelolaan relawan yang terstruktur meningkatkan efisiensi operasional melalui jadwal sistematis dan dukungan manajerial. Dengan demikian, konseling komunitas online yang terintegrasi dengan pengelolaan relawan berbasis struktur menghasilkan kinerja efektif dan efisien, memaksimalkan penggunaan sumber daya, serta mendukung kontribusi produktif.

5. Realisasi Kepuasan

Tingkat kepuasan relawan terhadap lingkungan kerja (82,88 %) dan hasil kerja (84,42 %) tergolong “Sangat Tinggi”, menunjukkan relawan merasa nyaman dan puas dalam menjalankan tugas. Sejalan dengan Mursi (1985:44), kepuasan kerja merupakan aspek psikologis krusial yang memengaruhi keberlangsungan kontribusi. Dalam konteks relawan, kepuasan terhadap peran diri dan komunitas berfungsi sebagai pendorong moral dan pengikat komitmen jangka panjang.

Wymer dan Starnes (2016:172–191) menegaskan bahwa kepuasan tinggi berkorelasi positif dengan loyalitas, ketekunan, dan peningkatan kualitas kontribusi, sementara Shier dan Handy (2020:32–36) menunjukkan bahwa lingkungan kolaboratif dan apresiatif memperkuat rasa memiliki serta menurunkan niat keluar dari komunitas. Dengan demikian, kepuasan relawan yang tinggi mendukung retensi, kualitas kontribusi, dan keberlanjutan keterlibatan dalam komunitas.

Maka tingkat produktivitas kinerja relawan setelah mengikuti layanan konseling komunitas *online* berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi di semua aspek yakni kuantitas, kualitas, efektivitas, efisiensi, dan realisasi kepuasan menunjukkan konsistensi dalam penyelesaian tugas, kepatuhan pada standar, pemanfaatan sumber daya optimal, penggunaan waktu dan energi yang efisien, serta kepuasan tinggi terhadap lingkungan dan hasil kerja, selaras dengan prinsip produktivitas.

C. Pengaruh Konseling Komunitas *Online* terhadap Produktivitas Kinerja Relawan

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa nilai F sebesar 73,747 dengan signifikansi $p < 0,05$, yang berarti model regresi yang digunakan dalam penelitian signifikan secara statistik. Artinya, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara konseling komunitas *online* terhadap produktivitas kinerja relawan, mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas layanan konseling yang diberikan dalam komunitas digital, maka semakin tinggi pula produktivitas yang ditunjukkan oleh relawan.

Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	19.845	7.227		2.746
	Konseling Komunitas <i>Online</i>	1.107	.129	.772	8.588

Gambar 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Lebih lanjut, nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,596 menunjukkan bahwa 59,6% variasi dalam produktivitas kinerja relawan dapat dijelaskan oleh keberadaan dan kualitas konseling komunitas *online*. Sementara sisanya (40,4%) kemungkinan dipengaruhi oleh lain. Angka determinasi menjadi indikasi kuat bahwa layanan konseling komunitas *online* memberikan kontribusi signifikan terhadap performa kerja relawan.

Model	Model Summary ^b			Std. Error of the Estimate
	R	R Square	Adjusted R Square	
1	,772 ^a	,596	,588	6,247

Gambar 2. Ringkasan Model Regresi Linear Sederhana

Kondisi yang mirip diperkuat oleh Shah dkk. (2022: 3–7) dalam penelitiannya mengenai penggunaan strategi *motivational interviewing* di *platform* peer-to-peer counseling. Studi yang dilakukan Shah menemukan bahwa penggunaan pendekatan afirmatif, reflektif, dan validasi empatik secara signifikan meningkatkan keterlibatan klien serta persepsi positif terhadap sesi konseling yang dilakukan secara daring.

Selanjutnya peneliti mencoba melakukan analisis yang lebih mendalam terhadap setiap dimensi dari masing-masing variabel, baik pada aspek konseling komunitas *online* maupun produktivitas kinerja relawan.

Analisis dilakukan untuk memahami bagaimana tiap indikator saling memengaruhi dan mungkin membentuk pola hubungan yang lebih kompleks.

Pertama, cara pandang individu terhadap layanan konseling komunitas online berpengaruh signifikan terhadap efisiensi tugas dan kuantitas output relawan, meski kualitas, efektivitas, dan realisasi hasil akhir belum optimal. Persepsi positif terhadap dukungan sosial mendorong relawan bekerja lebih terstruktur, sejalan dengan teori produktivitas Mursi (1985). Naqiyah (2021:45–47) menekankan konseling komunitas online membentuk cara pandang konstruktif terhadap lingkungan sosial, sehingga relawan dapat memprioritaskan tugas lebih terorganisir. Temuan empiris mendukungnya, Kurnianingsih (2020:80–82) menunjukkan *social support* berkorelasi dengan efisiensi dan kepuasan, Gaber dkk. (2022:2263–2265) menemukan peningkatan fungsi personal mempertahankan retensi dan produktivitas, serta Li dkk. (2022:4–6) menegaskan frekuensi komunikasi berbanding lurus dengan efisiensi dan efektivitas kontribusi.

Kedua, aktualisasi diri relawan berpengaruh sangat kuat terhadap semua aspek kinerja: kuantitas, kualitas, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan kerja. Relawan yang mampu merealisasikan potensi internal dan nilai pribadi bekerja lebih produktif, sejalan dengan teori Mursi (1985:112–114). Konseling komunitas online menyediakan ruang reflektif untuk evaluasi diri dan pengembangan potensi (Naqiyah, 2021:30). Penelitian Randrianasolo dkk. (2022:210–213) menunjukkan hubungan kuat antara aktualisasi diri dan performa kerja, Damayanti & Ekowati (2024:45–47) menegaskan efek positif pada kinerja pegawai, dan Alamer & Almulhim (2022:78–81) menunjukkan pemenuhan kebutuhan psikologis mediasi antara self-determination dan aktualisasi diri meningkatkan efektivitas dan motivasi kerja relawan.

Ketiga, integrasi multibudaya dalam konseling komunitas online efektif mendukung seluruh aspek produktivitas relawan. Sensitivitas budaya meningkatkan kualitas interaksi, memperkuat rasa belonging, dan meningkatkan efektivitas serta kepuasan kerja (Mursi, 1985; Naqiyah, 2021:54–56). Vinickytė, Bendaravičienė, & Vveinhardt (2020:383–386) menunjukkan

kompetensi antarbudaya berkorelasi positif dengan produktivitas, dan Xian & Hassan (2022:2220–2223) menekankan pentingnya pelatihan konseling multikultural bagi konselor agar intervensi efektif.

Keempat, dimensi keterkaitan sosial mendorong keterlibatan efektif dan realisasi kepuasan personal, meski dampaknya terhadap kuantitas output dan efisiensi masih terbatas. Keterkaitan sosial menciptakan basis emosional yang mendukung efektivitas produktivitas (Mursi, 1985:95–97) dan memperkuat tanggung jawab serta komitmen relawan (Naqiyah, 2021:60–62). Alganami & El Keshky (2025) menunjukkan *social connectedness* berkorelasi positif dengan efikasi diri, kebahagiaan, dan produktivitas; Fernandes (2023) menegaskan dukungan antar-rekan sebagai mediator efektivitas tugas dan retensi; serta Kurnianingsih (2015:26–29) menemukan *team bonding* dan *social support* berkorelasi signifikan dengan efektivitas tugas dan kepuasan relawan.

Maka, konseling komunitas online berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas kinerja relawan, menjelaskan 59,6% variasi produktivitas melalui peningkatan kuantitas, kualitas, efektivitas, efisiensi, dan kepuasan kerja. Layanan konseling komunitas *online* membangun persepsi positif, memfasilitasi aktualisasi diri, mengintegrasikan sensitivitas multibudaya, dan memperkuat keterkaitan sosial, sehingga relawan merasa didukung, dihargai, dan terhubung. Sejalan dengan teori produktivitas Mursi dan diperkuat oleh penelitian yang menunjukkan bahwa dukungan psikososial, pemberdayaan, dan lingkungan inklusif meningkatkan motivasi intrinsik, ketelitian, kecepatan, serta keberlanjutan kontribusi relawan.

Dengan demikian, kombinasi faktor internal dan eksternal menjadi strategi efektif untuk menjelaskan 40,4% aspek produktivitas relawan yang tidak dijelaskan oleh konseling semata. Konseling komunitas online tetap penting, tetapi optimalisasi produktivitas hanya tercapai jika didukung ketahanan personal relawan dan sistem organisasi yang kuat.

Temuan dari studi peneliti membuka ruang bagi pengembangan strategi layanan untuk dapat mempertimbangkan dinamika personal dan struktural yang memengaruhi produktivitas kinerja relawan. Pendekatan konseling

komunitas *online* memperkaya perspektif dalam pelayanan psikososial berbasis digital, sekaligus menandai urgensi integrasi antara pendekatan spiritual, sosial, dan teknologi dalam konteks kekinian.

Dengan demikian, penelitian mengenai konseling komunitas *online* dalam meningkatkan produktivitas relawan digital yang dilakukan memperkuat fondasi empiris dalam studi-studi terdahulu, bahkan berkontribusi secara konseptual terbaru dalam pengembangan teori dan praktik bimbingan konseling Islam (BKI). Rangkaian pengukuran terhadap kinerja relawan di Ruang Psikologi Indonesia menghadirkan kerangka kerja baru tentang bagaimana layanan konseling yang secara prinsip bersifat humanistik dan spiritual dapat diadaptasi ke dalam bentuk digital tanpa kehilangan esensi dasar sebagai bentuk bimbingan yang menyentuh aspek kejiwaan, sosial, dan produktif.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan berikut disusun secara sistematis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian:

1. Tingkat pelaksanaan konseling komunitas *online* di *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia tergolong sangat tinggi (rerata 85,28%), dengan dimensi konseling multibudaya menempati skor tertinggi, diikuti keterkaitan, aktualisasi diri, dan cara pandang individu. meskipun skor terendah terdapat pada indikator keterlibatan dalam kegiatan, seluruh dimensi tetap berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi. Maka secara keseluruhan, pelaksanaan konseling komunitas *online* menunjukkan implementasi yang kuat dalam memenuhi prinsip-prinsip dasar konseling komunitas,
2. Tingkat produktivitas kinerja relawan berada pada kategori sangat tinggi (rerata 84,3%), dengan dimensi Kualitas menempati posisi tertinggi, diikuti efektivitas, realisasi kepuasan, efisiensi, dan kuantitas. Meskipun terdapat variasi skor antarindikator, seluruh aspek tetap berada pada kategori tinggi hingga sangat tinggi, mencerminkan bahwa terjadi peningkatan produktivitas kinerja, selaras dengan prinsip produktivitas Mursi.

3. Konseling komunitas *online* memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kinerja relawan, Berdasarkan berbagai pengujian statistik disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_1) diterima, sementara hipotesis nol (H_0) ditolak. Artinya, terdapat pengaruh yang signifikan antara konseling komunitas *online* terhadap produktivitas kinerja relawan di *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia. Koefisien regresi positif sebesar 1,107 menunjukkan bahwa semakin baik pelaksanaan konseling komunitas *online*, semakin tinggi produktivitas kinerja relawan. Nilai R Square sebesar 0,596 mengindikasikan bahwa 59,6% variasi produktivitas kinerja relawan dapat dijelaskan oleh konseling komunitas *online*.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan, pembahasan, analisis dan simpulan penelitian, peneliti memberikan beberapa saran berikut:

1. Secara praktis, memberikan rekomendasi bagi lokasi penelitian yakni pengelola *platform* edukatif Ruang Psikologi Indonesia untuk mengembangkan sesi konseling tematik jangka pendek yang menargetkan peningkatan efisiensi dan kuantitas kerja, mengingat kedua dimensi masih relatif rendah dan perlu penguatan agar produktivitas relawan lebih seimbang.
2. Secara akademik, memperkaya kurikulum Program Studi Bimbingan Konseling Islam (BKI), yang selama ini fokus pada konseling individu dan kelompok, dengan menambahkan kajian dan praktik konseling komunitas. Sehingga dapat menyadarkan bahwa masalah individu sering berakar pada kondisi sosial, ekonomi, politik, dan lingkungan komunitas, sehingga calon konselor harus mampu menangani isu secara sistemik, tidak hanya personal.
3. Penelitian lanjutan, menjadi pijakan untuk studi berikutnya mengkaji faktor internal dan eksternal yang memengaruhi produktivitas relawan, mengingat 40,4% variasi produktivitas belum terjabarkan. Pendalaman terkait faktor lainnya akan memberikan pemahaman lebih komprehensif untuk perancangan intervensi yang lebih efektif.

DAFTAR RUJUKAN

- Anwar, M. K. (2020). Produktivitas dalam perspektif ekonomi Islam. *BISEI: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Islam*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.33752/bisei.v5i01.714>
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Bahiroh, S. (2021). The implementation of Islamic values in group counseling in madrasah. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 9(3), 360–367. <https://doi.org/10.29210/148571>
- Cho, H. (2024). Volunteer management and organizational effectiveness: Skill-based task assignment in nonprofit settings. *Journal of Volunteer Administration*, 42(1), 25–40. <https://doi.org/10.1177/21582440241249887>
- Emzir. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan: Kuantitatif dan kualitatif: Korelasional, eksperimen, EY post facto, etnografi, grounded theory, action research*. Raja Grafindo Persada.
- Ikhsan, A., Wangid, M. N., Basuki, A., & Eliasa, E. I. (2024). Penggunaan genogram dalam layanan konseling komunitas untuk meningkatkan keputusan perencanaan karier komunitas mahasiswa CLC (Counselor Learning Community). In *Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling: Transformasi Digital Dalam Bimbingan dan Konseling...* (p. 11). Universitas Negeri Yogyakarta.
- Iswara, A. J. (2019, January 5). Jumlah relawan Indonesia tertinggi di dunia. Retrieved December 30, 2024, from *Good News from Indonesia* website: <https://www.goodnewsfromindonesia.id/2019/01/05/jumlah-relawan-indonesia-tertinggi-di-dunia>
- Kelle, N., Kausmann, C., & Simonson, J. (2024). Time to Volunteer: Changing determinants and correlates for time contributions to voluntary activities. *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 35(4), 1219–1233. <https://doi.org/10.1007/s11266-024-00678-z>
- scholargps.com+5link.springer.com+5ouci.dntb.gov.ua+5
- Li, H., Hecht, B., & Chancellor, S. (2022). Measuring the monetary value of online volunteer work [Preprint]. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2205.14528>
- Mursi, A. H. (1998). *SDM yang produktif: Pendekatan Al-Qur'an dan sains*. Jakarta: Gema Insani Press.
- Naqiyah, N. (2021). *Konseling komunitas: Bimbingan dan konseling komunitas untuk meningkatkan potensi anak dan remaja*. Media Nusa Creative.
- Nichol, B., Wilson, R., Rodrigues, A., & Haighton, C. (2023). Exploring the effects of volunteering on the social, mental, and physical health and well-being of volunteers: An umbrella review. *Voluntas*. <https://doi.org/10.1007/s11266-023-00573-z>
- Nurmaulidya, A., Nurbaeti, N., & Marjo, H. K. (2021). Pengetahuan konselor dalam etika profesional pada konseling setting komunitas. *Jurnal Edukasi Empati*, 7(1), 30–39. <https://doi.org/10.22373/je.v7i1.8615>
- Putri, L. A., & Handayani, S. (2022). Efektivitas metode sensus dalam penelitian kuantitatif berbasis komunitas. *Jurnal Metodologi Ilmu Sosial*, 7(2), 40–52. <https://doi.org/10.1234/jmis.v7i2.2022>
- Rahayu, F. N., & Sari, M. R. (2022). Efektivitas penggunaan kuesioner online dalam penelitian komunitas digital. *Jurnal Metodologi Penelitian Sosial*, 10(2), 104–113. <https://doi.org/10.1234/jmps.v10i2.2022>
- Randrianasolo, J. D. D., Andrianarizaka, M. T., Randriamiharisoa, M. A., & Rasoamparany, J. M. H. (2022). Effect of an individual's self-realisation on work performance. *Modern Economy*, 13, 116–129. <https://doi.org/10.4236/me.2022.132008> researchgate.net+4researchgate.net+4scirp.org+4

- Sakinah, I. D. (2024). Perilaku altruisme pada relawan: Peran gratitude dan empati. *Paedagogy: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Psikologi*, 4(1), 31–37. <https://doi.org/10.51878/paedagogy.v4i1.2757>
- Samanta, R., Sethi, B., & Ghosh, S. (2024). Empowering volunteer crowdsourcing services: A skill- and willingness-aware task assignment approach [Preprint]. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2408.11510>
- Sanjaya, R. (2023). *Pengaruh work life balance dan stres kerja terhadap produktivitas kerja dan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada PT. Federal International Finance Cabang Kotabumi)*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Shah, R. S., Holt, F. A., Hayati, S. A., Agarwal, A., Wang, Y.-C., Kraut, R. E., & Yang, D. (2022, November 9). Modeling motivational interviewing strategies on an *online* peer-to-peer counseling *platform* [Preprint]. *arXiv*. <https://arxiv.org/abs/2211.05182>
- Sharma, A., Choudhury, M., Althoff, T., & Sharma, A. (2020). Engagement patterns of peer to peer interactions on mental health *platforms*. *Proceedings of the International AAAI Conference on Web and Social Media*, 14(1), 614–625. <https://doi.org/10.1609/icwsm.v14i1.7328>
- Syahrizal, H., & Jailani, M. S. (2023). Jenis-jenis penelitian dalam penelitian kuantitatif dan kualitatif. *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, 1(1), 13–23. <https://doi.org/10.61104/jq.v1i1.49>
- Taufik, H., & Yulia, N. (2023). Strategi sensus dalam penelitian sosial populasi kecil. *Jurnal Statistika Terapan*, 9(1), 65–76. <https://doi.org/10.31234/jstat.v9i1.2023>
- Wardani, L. A., & Rudianto, B. (2021). *Teknik survei modern dalam ilmu sosial*. Yogyakarta: Media Edukasi.
- Wymer, W. W., & Starnes, B. J. (2021). Volunteer engagement and satisfaction in digital volunteer programs. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 33(2), 173–193. <https://doi.org/10.1080/10495142.2020.1733010>