

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS



**MENEROKA PENGALAMAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING
PLUS VIBE DALAM KALANGAN PELAJAR UNIMAS**

MOHAMAD FARHAN BIN YUSOF

SARJANA MUDA KAUNSELING DENGAN KEPUJIAN

2024

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar

UNIMAS

Meneroka Pengalaman Perkhidmatan e-Kaunseling Plus Vibe dalam Kalangan Pelajar Unimas

Mohamad Farhan Bin Yusof

This project is submitted
in partial fulfilment of the
requirements for a Bachelor of
Counselling with Honours

Faculty of Cognitive Sciences and Human
Development

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2024)

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

The project entitled **Meneroka Pengalaman Perkhidmatan e-Kaunseling Plus Vibe dalam Kalangan Pelajar Unimas** and submitted to the Faculty of Cognitive Sciences and Human Development in partial fulfillment of the requirements for a Bachelor of Counselling with Honours.

Received for examination by:

(Dr Salmah Binti Yusoff)

Date: _____

Grade

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meneroka pengalaman pelajar Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe. Kajian ini dijalankan secara kualitatif melalui temu bual separa berstruktur melibatkan enam orang pelajar yang pernah menggunakan perkhidmatan ini. Fokus utama kajian ini adalah untuk memahami pengalaman pelajar dalam mengakses dan menggunakan platform, interaksi mereka dengan kaunselor serta cabaran yang dihadapi sepanjang proses tersebut. Dapatan kajian menunjukkan bahawa Plus Vibe menawarkan akses yang mudah, fleksibiliti dari segi masa dan lokasi serta ciri-ciri mesra pengguna yang menyokong kesejahteraan emosi pelajar. Interaksi bersama kaunselor turut dinilai dan mendapat kesan yang positif dari segi profesionalisme dan sokongan yang diberikan. Namun begitu, beberapa cabaran turut dikenal pasti termasuk isu sambungan internet, kebimbangan terhadap privasi, gangguan persekitaran dan ketidaktentuan penjadualan sesi. Kajian ini memberi implikasi penting terhadap penambahbaikan perkhidmatan e-kaunseling di institusi pengajian tinggi serta memperkukuh peranan teknologi dalam menyokong kesihatan mental pelajar.

Kata kunci: e-kaunseling, Plus Vibe, pelajar universiti, pengalaman pengguna, kaunseling dalam talian

PENGHARGAAN

Assalamunlaikum W.B.T dan Salam Sejahtera.

Alhamdulillah, setinggi-tinggi kesyukuran saya panjatkan ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan izin-Nya, saya akhirnya berjaya menyiapkan Projek Tahun Akhir ini dengan sempurna. Saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Penyelia Projek Tahun Akhir saya, Dr. Salmah Binti Yusoff, atas segala bimbingan, tunjuk ajar, serta sokongan berterusan yang diberikan sepanjang proses kajian ini dijalankan. Bimbingan beliau menjadi panduan utama dalam menyusun langkah-langkah pengelidikan ini sehingga mencapai matlamatnya. Selain itu, saya juga ingin mengucapkan setulus penghargaan kepada Puan Nor Hasniah binti Ibrahim, selaku Penyelaras Projek Tahun Akhir atas segala nasihat, pandangan yang membina dan maklum balas yang amat berguna dalam menambah baik kualiti kajian ini. Komen-komen beliau serta panduan yang diberikan amat saya hargai dan telah saya jadikan rujukan dalam memperbaiki kelemahan sepanjang proses ini.

Di samping itu, tidak juga dilupakan kepada insan- insan yang setia bersama saya dalam memberikan sokongan, dorongan dan kata- kata semangat tersebutlah menjadikan kekuatan dan motivasi bagi saya untuk menyelesaikan kajian ini. Tidak dilupakan juga, ucapan terima kasih khas buat sahabat seperjuangan yang saya kasihi, Mohammad Fitri Bin Nawir, atas sokongan moral, pandangan yang membina dan kesetiaan dalam menemani saya melalui segala cabaran sepanjang menyiapkan projek ini. Kata-kata semangat daripadanya sering menjadi penguat diri saya untuk terus melangkah. Saya juga ingin merakamkan penghargaan yang tidak terhingga kepada kedua-dun ibu bapa saya yang tercinta, Yusof Bin Hussien dan Salwani Binti Zakaria, atas segala doa, dorongan dan kasih sayang yang tidak pernah putus. Kehadiran dan sokongan mereka merupakan sumber kekuatan utama saya, terutamanya dalam saat saya berhadapan dengan tekanan dan cabaran sepanjang perjalanan akademik ini.

Akhir sekali, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri, atas ketabahan, keazaman dan pengorbanan yang telah dicurahkan sepanjang menempuh proses ini. Merantau di negeri orang, berjauhan dari keluarga dan menghurungi segala rintangan bukanlah sesuatu yang mudah. Namun, saya bangga kerana mampu bertahan dan melengkapkan tanggungjawab ini dengan sebaik mungkin.

Sekian, terima kasih.

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

Table of Contents

DECLARATION OF ORIGINAL WORK.....	i
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xi
BAB 1	
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Objektif Kajian dan Persoalan Kajian	5
1.3.1 Objektif	5
1.3.2 Persoalan Kajian	5
1.4 Kerangka Konseptual	5
1.5 Kerangka Teoritikal	6
1.6 Definisi Istilah	7
E K A U N S E L I N G	7
P L U S V I B E	7
1.6 Skop Kajian	8
1.7 Limitasi	8
1.8 Kesimpulan	9
BAB 2	
2.1 Pengenalan	10
2.2 Konsep Utama	11
2.3 Teori Yang Digunakan Teori Self-Efficacy (Bandura)	12
2.4 Kerangka Konseptual	14
2.5 Kajian Terdahulu Berkaitan Perkhidmatan e-Kaunseling	15
2.6 Kesimpulan	16

BAB 3

3.1 Pendahuluan	17
3.2 Rekabentuk Kajian	17
3.3 Populasi dan Sampel	17
3.4 Instrumen Kajian	18
3.5 Kaedah Pengumpulan Data	18
3.6 Kaedah Analisis Data	18
3.7 Etika Kajian	19
3.8 Kesimpulan	20

BAB 4

4.1 Pengenalan	21
4.2 Latar Belakang Responden	21
4.3 Dapatan dan Perbincangan	22
4.3.1 Pengalaman pelajar universiti menggunakan perkhidmatan Plus Vibe	22
4.3.1.1 Pengenalan Melalui Institusi atau Rakan	22
4.3.1.2 Akses Mudah & Mesra Pengguna	23
4.3.1.3 Fleksibiliti Lokasi & masa	25
4.3.1.4 Ciri-ciri aplikasi yang membantu	26
4.3.2 Pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e-kaunseling Plus Vibe	27
4.3.2.1 Profesionalisme & Respons Kaunselor	27
4.3.2.2 Keselesaan Berkongsi Masalah	29
4.3.2.3 Pengaruh Kaunselor	30
4.3.2.4 Pengalaman Emosi Semasa Interaksi	31
4.3.3 Cabaran Dalam Penggunaan Plus Vibe	32
4.3.3.1 Isu Teknologi & Sambungan Internet	33
4.3.3.2 Privasi & Kepercayaan Terhad	34

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

4.3.3.3 Gangguan Persekitaran	35
4.3.3.4 Isu Penjadualan Sesi	36
4.4 Kesimpulan	37
BAB 5	
5.1 Pengenalan	38
5.2 Kesimpulan Kajian	38
5.3 Kesimpulan	39
5.4 Implikasi	40
5.5 Limitasi	41
5.5.1 Saiz Sampel Terhadap	41
5.5.2 Keterbatasan Masa dan Kesediaan Responden	41
5.5.3 Kaedah Kajian	41
5.5.4 Fokus Terhadap	42
5.6 Cadangan	42
5.7 Kesimpulan	42
Rujukan	43
Lampiran	48

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

SENARAI JADUAL

Jadual 1	Latar Belakang Responden	21
----------	--------------------------	----

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

SENARAI RAJAH

Rajah 1	Menunjukkan pengalaman pelajar universiti menggunakan perkhidmatan Plus Vibe	22
Rajah 2	Menunjukkan pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e-kaunseling Plus Vibe	27
Rajah 3	Menunjukkan Cabaran Dalam Penggunaan Plus Vibe	32

BAB 1

1.0 Pengenalan

Kaunseling dalam talian adalah pendekatan moden dalam membantu klien menyelesaikan masalah melalui internet menggunakan teknologi seperti komputer, komputer riba, tablet, telefon pintar dan peranti elektronik yang lain. Oleh yang demikian, dalam bab ini saya akan membincangkan tentang “MENEROKA PENGALAMAN PERKHIDMATAN E-KAUNSELING PLUS VIBE DALAM KALANGAN PELAJAR UNIMAS”. Kajian ini bertujuan untuk meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling dalam kalangan pelajar Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) dalam perkhidmatan PLUS VIBE. Fokus utama adalah untuk mengetahui perkhidmatan tersebut berdasarkan pengalaman mereka, memahami keberkesanan perkhidmatan Kaunseling dalam talian.

1.1 Latar Belakang Kajian

Kesedaran terhadap kesihatan mental masih dianggap sebagai satu cabaran utama pada era globalisasi ini. Menurut Abdul Rahman and Mat Nayan (2020), kajian oleh Persatuan Psikologi Malaysia (PsyMal) menunjukkan bahawa stigma sosial dan kurangnya pengetahuan mengenai perkhidmatan sokongan sering menghalang individu terutama golongan muda daripada mendapatkan bantuan. Pelajar universiti, termasuk di UNIMAS, sering berhadapan dengan tekanan akademik, kewangan, dan peribadi menunjukkan peningkatan keperluan terhadap perkhidmatan sokongan kesihatan mental khususnya. Tambahan pula, laporan oleh Kementerian Pengajian Tinggi (2023) melaporkan bahawa hampir 40% pelajar universiti di Malaysia mengalami gejala tekanan mental, namun hanya sebahagian kecil yang mendapatkan bantuan profesional (Husin et al., 2023). PlusVibes adalah sebagai satu alternatif moden yang dilihat mampu mengisi jurang ini tetapi hanya jika perkhidmatan tersebut dapat memenuhi keperluan dan jangkaan pelajar.

Menurut Menurut (Zainudin et al., 2021) penggunaan platform e-kaunseling di Eropah semakin meluas disebabkan oleh beberapa faktor yang menyokong keberkesanan dan aksesibiliti perkhidmatan ini. Pertama, kemajuan teknologi dan penyebaran maklumat melalui internet telah memudahkan masyarakat untuk mengakses bantuan kaunseling secara dalam talian, menjadikan e-kaunseling pilihan yang lebih praktikal dan fleksibel. Di Eropah,

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

platform e-kaunseling seperti BetterHelp dan Talkspace telah menjadi pilihan utama bagi individu yang ingin mendapatkan bantuan psikologi dengan pelbagai kemudahan seperti sesi video, telefon, dan perbualan dalam talian yang meningkatkan aksesibiliti dan keselesaan bagi penggunaan e-kaunseling (Thompson, 2023). Namun begitu, dalam konteks negara Malaysia, perkhidmatan Plus Vibe telah ditubuhkan untuk perkhidmatan e-kaunseling. Perkhidmatan Plus Vibe adalah satu platform perkhidmatan e-kaunseling atau lebih dikenali sebagai kaunseling atas talian. Perkhidmatan Plus Vibe, dilihat sebagai satu inisiatif moden untuk menyokong emosi pelajar dan bergantung kepada bagaimana pelajar menilai keberkesannya dari segi manfaat yang ditawarkan dan kemudahannya. Gibson (1979) dalam teorinya mengenai persepsi menegaskan bahawa persepsi seseorang boleh dipengaruhi oleh maklumat yang diterima daripada persekitaran dan bagaimana individu mentafsirkan maklumat tersebut berdasarkan keperluan ataupun dalam konteks tertentu.

1.2 Pernyataan Masalah

Pandemik COVID-19 telah memberikan impak besar kepada kesihatan mental global. Dengan langkah-langkah seperti larangan pergerakan dan penjarakan sosial, ramai individu termasuk pelajar universiti, berhadapan tekanan psikologi akibat kehilangan pekerjaan, masalah kewangan, dan isu peribadi yang lain. Dalam konteks ini, perkhidmatan kaunseling menjadi lebih penting. Walau bagaimanapun, perkhidmatan kaunseling bersemuka pada zaman pandemik adalah terhad yang mendorong kepada peningkatan e-kaunseling seperti aplikasi PlusVibe. Walaupun aplikasi ini menawarkan kemudahan akses kepada sokongan kaunseling tetapi terdapat persoalan tentang keberkesannya.

Selain itu, masalah kesihatan mental di Malaysia semakin kritikal. Menurut (Mohd, 2024) peningkatan masalah kesihatan mental dalam kalangan pelajar sekolah dan mahasiswa dari 7.9% pada 2019 kepada 16.5% pada 2023, iaitu peningkatan dua kali ganda. Perkara ini perlulah dipandang serius kerana peningkatan yang amat tinggi dari tahun 2013 kepada 2023. Seterusnya, menurut astro Awani (2024), prevalen tingkah laku bunuh diri dalam tempoh 10 tahun, dengan idea bunuh diri meningkat daripada 7.9% pada 2012 kepada 13.1% pada 2022. Perkara ini perlu ditangani dengan kadar segera bagi mengurangkan masalah bunuh diri.

Disamping itu, dalam konteks di negara Eropah menunjukkan adanya masalah yang mendalam dalam sistem penyampaian perkhidmatan kaunseling. Di Eropah, platform e-

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

kaunseling seperti BetterHelp dan Talkspace telah menjadi pilihan utama bagi individu yang mencari bantuan mental, dengan pelbagai kemudahan seperti sesi video, telefon, dan perbualan dalam talian yang meningkatkan aksesibiliti dan keselesaan bagi pengguna (Thompson, 2023). Menurut (Zainudin et al., 2021) penggunaan platform e-kaunseling di Eropah semakin meluas disebabkan oleh beberapa faktor yang menyokong keberkesanan dan aksesibiliti perkhidmatan ini. Pertama, kemajuan teknologi dan penyebaran maklumat melalui internet telah memudahkan masyarakat untuk mengakses bantuan kaunseling secara dalam talian menjadikan e-kaunseling pilihan yang lebih praktikal dan fleksibel. Selain itu, anonimitas yang ditawarkan oleh e-kaunseling membolehkan individu berasa lebih selesa untuk meluahkan perasaan dan masalah mereka tanpa rasa malu atau stigma sosial yang sering kali menghalang mereka daripada mendapatkan bantuan secara bersemuka. Di samping itu, kebolehcapaian perkhidmatan ini juga memainkan peranan penting dalam e-kaunseling yang membolehkan klien mendapatkan bantuan pada bila-bila masa dan di mana sahaja termasuk di luar waktu pejabat kaunselor.

Menurut (Korkmaz & B. Güloğlu, 2021), selama pandemik COVID-19, kaunselor di Turki telah menggunakan layanan kaunseling atas talian untuk memberikan dorongan kepada klien. Walau bagaimanapun, tidak ada artikel spesifik tentang e-kaunseling di Turki dalam hasil pencarian. Pengalaman ini menunjukkan bahwa e-kaunseling telah menjadi bahagian penting dalam menyediakan akses di negara tersebut. E-kaunseling menawarkan beberapa kelebihan seperti kemudahan akses dan fleksibiliti waktu serta memungkinkan klien untuk merefleksikan komunikasi yang telah terjadi melalui email atau catatan sesi. Namun, beberapa kaunselor masih berpendapat bahwa kaunseling atas talian tidak dapat menggantikan kaunseling bermuka tetapi dapat menjadi pelengkap yang efektif dalam sesi yang dijalankan.

Seterusnya, (Nor et al., 2020b) dalam konteks Malaysia, penggunaan e-kaunseling masih dianggap lemah, terutamanya disebabkan oleh stigma sosial terhadap kaunseling dan kurangnya kesedaran tentang manfaat perkhidmatan ini. Hal ini menyebabkan ramai pelajar dan individu tidak memanfaatkan teknologi yang ada untuk mendapatkan bantuan psikologi secara atas talian. Oleh itu, terdapat keperluan mendesak untuk meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai e-kaunseling dan memperbaiki infrastruktur serta promosi perkhidmatan ini agar dapat memenuhi keperluan mental yang semakin meningkat dalam kalangan rakyat Malaysia.

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

Selain itu, Perkhidmatan Plus Vibe yang disediakan telah menawarkan sokongan kaunseling atastalian kepada pelajar. Namun begitu, terdapat kekurangan pemahaman yang mendalam mengenai pengalaman pelajar terhadap penggunaan perkhidmatan ini. Dalam konteks ini, pentingnya untuk melihat keberkesanan perkhidmatan kaunseling atas talian yang ditawarkan oleh Plus Vibe serta pengalaman mereka dalam mengakses dan menggunakan perkhidmatan tersebut.

Walaupun Plus Vibe bertujuan untuk memberikan sokongan mental dan emosi kepada pelajar, tidak semua pelajar mungkin berasa puas atau merasakan manfaat penuh dari perkhidmatan yang disediakan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengalaman pelajar UNIMAS terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe dan melihat keberkesanan perkhidmatan kaunseling atas talian.

Selain itu, tahap kesedaran pelajar mengenai manfaat perkhidmatan kaunseling juga mempengaruhi penerimaan mereka. Kajian menunjukkan bahawa walaupun kebanyakan pelajar telah mendengar tentang perkhidmatan bimbingan dan kaunseling, hanya sebahagian kecil yang memahami sepenuhnya manfaatnya. Pelajar yang mempunyai pengetahuan yang lebih baik tentang perkhidmatan ini cenderung untuk menggunakannya. Namun, banyak pelajar masih merasakan bahawa mereka lebih suka bergantung kepada sokongan sosial daripada rakan-rakan dan keluarga berbanding mendapatkan bantuan daripada kaunselor

Sehingga kini, tiada kajian spesifik terhadap meneroka pengalaman pelajar universiti terhadap penggunaan perkhidmatan Plus Vibe. Walau bagaimanapun, repositori UNIMAS menyediakan kajian yang relevan untuk memberi gambaran umum tentang persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling.

Secara keseluruhannya, kajian ini akan memberikan wawasan yang berharga mengenai bagaimana perkhidmatan Plus Vibe dapat ditingkatkan untuk menyokong kesejahteraan mental pelajar di UNIMAS.

1.3 Objektif Kajian dan Persoalan Kajian

1.3.1 Objektif

- Meneroka pengalaman pelajar universiti terhadap penggunaan platform e- kaunseling Plus Vibe
- Meneroka pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e- kaunseling Plus Vibe
- Meneroka cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e- kaunseling Plus Vibe.

1.3.2 Persoalan Kajian

- Apakah pengalaman pelajar universiti semasa menggunakan perkhidmatan kaunseling dalam talian Plus Vibe?
- Apakah pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e- kaunseling Plus Vibe?
- Apakah cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe?

1.4 Kerangka Konseptual

Kerangka kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk meneroka pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibes untuk memahami pengalaman berinteraksi dengan kaunselor serta cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe. Fokus kajian adalah pada pengalaman mereka menggunakan perkhidmatan perkhidmatan kaunseling atas talian, pengalaman berinteraksi dengan kaunselor, dan apakah cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e- kaunseling Plus Vibes sebagai platform sokongan kesihatan mental.

Pertama, pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibes memainkan peranan penting dalam menentukan bagaimana pengalaman mereka dalam menjalankan sesi kaunseling atas talian. Perkara ini merangkumi beberapa faktor utama seperti kualiti perkhidmatan yang disediakan, tahap kepercayaan terhadap kaunselor dalam talian, serta jaminan privasi dan keselamatan data. Pengalaman ini membentuk asas kepada

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS penerimaan dan kepuasan pelajar terhadap platform e-kaunseling Plus Vibe.

Kedua, pandangan pelajar menggunakan Plus Vibes juga menjadi fokus kajian. Kajian ini tertumpu kepada kualiti layanan ketika menjalankan sesi atas talian. Seterusnya, kajian ini bertumpukan kepada kualiti respon klien dan kaunselor ketika menghadiri sesi atas talian. Kajian ini bertujuan untuk memahami bagaimana pengalaman ini mempengaruhi pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan tersebut. Oleh yang demikian, pengkaji dapat mengetahui akan pandangan pelajar mengenai keberkesanan perkhidmatan kaunseling atas talian dengan menggunakan platform Plus Vibe.

Ketiga, cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe. Cabaran ini termasuk kemudahan dalam mengakses perkhidmatan, kepuasan terhadap kandungan motivasi yang disediakan, gangguan persekitaran, dan isu penjadualan sesi. Kajian ini bertujuan untuk mengetahui cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe.

Kerangka ini menyediakan landasan untuk menjawab soalan-soalan kajian yang berkaitan dengan pengalaman dan cabaran dalam menggunakan perkhidmatan Plus Vibes. Ia juga membantu dalam merangka strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kesejahteraan mental pelajar melalui penyelesaian teknologi yang inovatif.

1.5 Kerangka Teoritikal

Menurut Lianto (2021), teori Self-Efficacy oleh Bandura menjelaskan bagaimana keyakinan diri terbentuk melalui pengalaman, latihan, dan maklum balas. Dalam konteks e-kaunseling Plus Vibe, self-efficacy merujuk kepada sejauh manakah pelajar yakin dalam mengurus tekanan dan membuat keputusan lebih baik selepas menerima bimbingan. Faktor seperti pengalaman langsung, pemodelan sosial, dorongan kaunselor, serta keadaan emosi dan psikologi mempengaruhi tahap keyakinan mereka. Jika Plus Vibe dapat membantu mengurangkan tekanan dan memberikan sokongan berkesan, pelajar akan lebih yakin menghadapi cabaran dengan lebih baik. Kajian ini bertujuan meneroka bagaimana pengalaman pelajar menggunakan Plus Vibe untuk meningkatkan keyakinan mereka dalam mengurus kesejahteraan mental dan akademik.

Menurut (Ishak, 2022) teori Teknologi Penerimaan (TAM) membantu memahami bagaimana pelajar UNIMAS menerima dan menggunakan platform e-kaunseling Plus Vibe. Dalam kajian ini, TAM memfokuskan kepada dua faktor utama. Kemudahan Penggunaan

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

(PEOU) dan Persepsi Kegunaan (PU). PEOU merujuk kepada sejauh mana pelajar merasakan platform ini mudah digunakan dan mesra pengguna, manakala PU merujuk kepada persepsi pelajar terhadap keberkesanan Plus Vibe dalam menyelesaikan masalah dan meningkatkan kesejahteraan mental mereka. Pengalaman penggunaan, sikap terhadap teknologi, serta niat penggunaan jangka panjang juga mempengaruhi penerimaan platform ini. Jika pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, mereka lebih cenderung untuk terus menggunakannya. Dengan menggunakan TAM, kajian ini dapat mengenal pasti faktor yang mempengaruhi penerimaan pelajar terhadap Plus Vibe, sekaligus memberi panduan untuk meningkatkan keberkesanan dan penerimaan platform e-kaunseling ini di kalangan pelajar UNIMAS.

1.6 Definisi Istilah

E-K A U N S E L I N G

E-kaunseling yang diberikan oleh British Association for Counseling and Psychoterapy ialah satu proses kaunseling alternatif yang berlaku di alam maya berasaskan teks dalam internet sama ada melalui emel atau ruang sembang (Nor et al., 2020c). ia juga adalah satu proses kaunseling profesional yang wujud apabila klien dan kaunselor berada dalam tempat berbeza dan menggunakan kemudahan internet untuk berkomunikasi.

P L U S V I B E

Aplikasi PlusVibes adalah platform kesihatan mental yang menyediakan perkhidmatan kaunseling atas talian untuk membantu seseorang bagi mengatasi masalah emosi dan mental. Tujuan utama Plus Vibes adalah untuk menyediakan ruang bagi orang ramai untuk meluahkan perasaan mereka ketika berhadapan dengan tekanan psikologi atau memerlukan motivasi untuk meneruskan kehidupan seharian. Aplikasi ini menawarkan interaksi dengan kaunselor yang berpengalaman, mudah untuk diakses, dan menjadikannya pilihan yang menarik bagi individu yang memerlukan sokongan kesihatan mental. (<https://www.plusvibes.com/>)

1.6 Skop Kajian

Kajian ini memberi tumpuan terutamanya kepada pelajar UNIMAS yang pernah menjalankan sesi kaunseling dalam talian dengan menggunakan aplikasi Plus Vibe. Mengenai perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe, kajian ini bertujuan untuk mengkaji pengalaman pelajar universiti terhadap penggunaan platform perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe, melihat pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e-kaunseling Plus Vibe, dan meneroka cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe. Kajian ini juga ingin melihat keberkesanan Plus Vibe terhadap pelajar UNIMAS.

1.7 Limitasi

Saiz sampel pelajar UNIMAS yang pernah menjalankan sesi kaunseling dengan menggunakan platform e-kaunseling Plus Vibe. Bilangan responden yang memberi kerjasama adalah seramai 6 orang sahaja. Selain itu, kaedah pengumpulan data yang digunakan mungkin berat sebelah atau tidak lengkap yang boleh menjejaskan ketepatan dan kebolehpercayaan penemuan. Kajian ini juga bergantung pada data yang dilaporkan sendiri daripada peserta yang mungkin tertakluk kepada berat sebelah dan ketidaktepatan. Seterusnya, Penemuan juga tidak boleh digeneralisasikan kepada populasi atau tetapan lain seperti universiti lain atau tetapan profesional. Kajian mungkin dihadkan oleh kekangan masa yang boleh memberi kesan kepada kedalaman dan keluasan pengumpulan. Pengkajian perlu menyiapkan dalam satu semester iaitu dalam tempoh 5 ke 6 bulan.

1.8 Kesimpulan

Kesimpulannya, mengenai pengalaman pelajar universiti terhadap penggunaan perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe, meneroka pengalaman pelajar berinteraksi dengan kaunselor dalam platform e-kaunseling Plus Vibe, dan meneroka cabaran yang dihadapi oleh pelajar universiti terhadap penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe, di mana mereka merasakan sokongan emosi dan interaksi yang positif dengan kaunselor yang mejayakan sesi dalam talian yang dianjurkan oleh Plus Vibe. Pengalaman ini bukan hanya tugas akademik tetapi juga membentuk hubungan sosial yang penting dalam kehidupan di universiti khususnya.

Perkhidmatan kaunseling dalam talian yang dianjurkan oleh Plus Vibe dilihat sebagai alat yang berkesan untuk membantu pelajar universiti bagi mengatasi masalah psikologi dan emosi. Pelajar melaporkan bahawa akses kepada kaunseling dalam talian memberikan mereka peluang untuk mendapatkan bantuan sokongan emosi tanpa tekanan yang sangat berguna terutama bagi mereka yang mungkin berasa tertekan.

Secara keseluruhan, penggunaan platform Plus Vibe menunjukkan potensi besar dalam menyokong kesejahteraan mental dan sosial pelajar universiti tetapi keberkesanannya dapat dipertingkatkan dengan memahami dan menghormati akan data yang disampaikan oleh pelajar UNIMAS yang pernah menjalankan sesi kaunseling atas talian yang dianjurkan oleh Plus Vibe.

BAB 2

2.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan kerangka teori dan konsep yang digunakan dalam kajian untuk memahami penerokaan pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling PLUS VIBE. Fokus utama adalah untuk menerangkan konsep meneroka, perkhidmatan berinteraksi, dan cabaran pelajar terhadap perkhidmatan ini. Selain itu, teori-teori yang relevan turut diuraikan bagi menyokong pembentukan kerangka kajian secara menyeluruh dalam kajian ini.

Pada hasil pembacaan saya dalam artikel, kajian mengenai meneroka pengalaman pelajar semasa menggunakan perkhidmatan e-kaunseling sebagai alat sokongan emosi dalam Plus Vibe menjadi minat saya untuk mengkaji. Plus Vibe yang direka untuk menyediakan perkhidmatan bagi memainkan peranan penting dalam memenuhi keperluan pelbagai pengguna termasuk pelajar universiti. Menurut kajian Nor et al, (2020a) keberkesanan e-kaunseling berbanding kaunseling bersemuka menunjukkan bahawa e-kaunseling memperoleh skor lebih tinggi dalam aspek keperluan, hubungan dan matlamat antara klien dan kaunselor. Ini menunjukkan bahawa e-kaunseling bukan sahaja berkesan tetapi juga mampu membina hubungan yang baik antara klien dan kaunselor. Menurut Nen dan Azmi (2018) telah meneroka pengalaman pelajar mengenai perkhidmatan kaunseling di universiti, termasuk faktor pendorong dan penghalang untuk mendapatkan bantuan. Dapatan menunjukkan bahawa walaupun pelajar menyedari kepentingan sokongan emosi, stigma, dan kurangnya pengetahuan mengenai perkhidmatan kaunseling menghalang mereka daripada menggunakan perkhidmatan tersebut. Kebiasaannya, dengan penggunaan teknologi pintar dapat meningkatkan akses kepada e-kaunseling menjadikannya pilihan yang lebih menarik. Bagi kajian ini, ia bertujuan untuk meneroka pengalaman pelajar UNIMAS terhadap perkhidmatan e-kaunseling PLUS VIBE, khususnya dari aspek pengalaman terhadap penggunaan perkhidmatan e-kaunseling, pengalaman berinteraksi dengan kaunselor dan cabaran penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe.

2.2 Konsep Utama

Pengalaman adalah hasil dari pendedahan dengan sesuatu benda atau peristiwa di sekitar kita melalui pancaindera. Konsep ini memungkinkan seseorang untuk mengetahui, memahami, atau memerhatikan sebagai respon terhadap objek yang dihadapi. Secara umum, pengalaman berkaitan dengan pengetahuan tatacara dan bukan pengetahuan kenyataan, yang dikenal sebagai pengetahuan empirik atau *a posteriori*. Menurut Nen and Azmi (2018), mereka telah membincangkan bagaimana hasil kajian dapat membantu meningkatkan penggunaan perkhidmatan kaunseling di universiti. Penulis mencadangkan agar kaunselor perlu lebih proaktif dalam membantu pelajar mengenai manfaat kaunseling dan mengatasi stigma yang berkaitan. Ini termasuk menggunakan platform digital untuk menjadikan e-kaunseling lebih mudah diakses dan diterima oleh pelajar yang menunjukkan bahawa persepsi terhadap e-kaunseling boleh diperbaiki melalui interaksi yang positif dengan teknologi. Dalam konteks kajian ini, persepsi pelajar terhadap Plus Vibe merangkumi penilaian mereka terhadap kualiti perkhidmatan, kemudahan penggunaan, dan cabaran semasa menggunakan platform Plus Vibe. Plus Vibe ialah sebuah platform digital yang menyediakan perkhidmatan sokongan emosi dan kaunseling kepada pelajar. Platform ini direka untuk memudahkan akses kepada sokongan psikologi melalui aplikasi mudah alih yang menawarkan ciri-ciri seperti konsultasi dalam talian, maklumat kesihatan mental, dan forum perbincangan komuniti.

Penerokaan pengalaman pelajar dapat mempengaruhi terhadap perkhidmatan digital termasuk kualiti perkhidmatan, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna, dan kesedaran mengenai perkhidmatan. Kualiti perkhidmatan melibatkan aspek kebolehpercayaan, responsif, dan kompetensi platform. Kemudahan penggunaan pula merujuk kepada pengalaman pengguna tentang perkhidmatan ini mudah digunakan, manakala kepuasan pengguna bergantung pada pengalaman keseluruhan mereka semasa menggunakan perkhidmatan tersebut. Kesedaran mengenai perkhidmatan merujuk kepada tahap maklumat yang pelajar miliki tentang kewujudan dan manfaat Plus Vibe.

2.3 Teori Yang Digunakan

Teori Self-Efficacy (Bandura)

Teori Self-Efficacy yang dibangunkan oleh Bandura menekankan bagaimana individu membina keyakinan diri melalui pengalaman, latihan, dan maklum balas yang diterima. Dalam konteks kajian bertajuk "Meneroka Pengalaman Perkhidmatan E-Kaunseling Plus Vibe dalam Kalangan Pelajar UNIMAS", teori ini boleh digunakan untuk memahami bagaimana penggunaan e-kaunseling melalui platform digital yang dianjurkan oleh Plus Vibe dapat mempengaruhi tahap keyakinan diri pelajar dalam menangani cabaran mental dan emosi mereka.

Self-efficacy dalam platform e-kaunseling merujuk kepada sejauh mana pelajar percaya bahawa mereka mampu menguruskan tekanan, menyelesaikan masalah, dan membuat keputusan yang lebih baik setelah menerima bimbingan melalui platform ini. Salah satu faktor utama yang menyumbang kepada peningkatan self-efficacy ialah pengalaman langsung (mastery experience) di mana pelajar yang berjaya mengatasi masalah melalui sesi e-kaunseling akan lebih yakin dengan kebolehan mereka untuk menghadapi cabaran yang sama pada masa hadapan. Selain itu, pemodelan sosial (vicarious experience), seperti melihat atau mendengar pengalaman positif penggunaan Plus Vibe boleh meningkatkan motivasi dan keyakinan pelajar untuk mencuba perkhidmatan e-kaunseling.

Faktor lain yang penting ialah dorongan sosial dan maklum balas (verbal persuasion) di mana bimbingan dan sokongan daripada kaunselor dalam sesi e-kaunseling dapat memberikan keyakinan kepada pelajar bahawa mereka mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah mereka. Kata-kata semangat dan nasihat yang membina serta strategi penyelesaian masalah yang diberikan oleh kaunselor akan membantu pelajar berasa lebih bermotivasi untuk menghadapi cabaran emosi dan akademik mereka. Tambahan pula, keadaan emosi dan psikologi (physiological and emotional states) memainkan peranan dalam menentukan tahap self-efficacy pelajar. Jika Plus Vibe dapat membantu mereka mengurangkan tekanan dan kecemasan, mereka akan lebih bersedia untuk menghadapi cabaran dengan lebih yakin pada masa akan datang.

Melalui penerapan Teori Self-Efficacy, kajian ini dapat meneroka bagaimana pengalaman pelajar dalam menggunakan Plus Vibe dapat meningkatkan keyakinan mereka dalam menangani masalah dan membuat keputusan yang lebih baik dalam kehidupan harian mereka. Jika platform ini berjaya memberikan pengalaman kaunseling yang positif, pelajar

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

bukan sahaja lebih cenderung untuk terus menggunakannya tetapi juga akan memperoleh keyakinan diri yang lebih tinggi dalam menguruskan kesejahteraan mental dengan lebih baik. Dapatan daripada kajian ini boleh digunakan untuk menambah baik perkhidmatan e-kaunseling dan meningkatkan keberkesanan sokongan mental dalam kalangan pelajar.

Teori Teknologi Penerimaan (Technology Acceptance Model - TAM)

Teori Teknologi Penerimaan (Technology Acceptance Model - TAM) boleh digunakan untuk memahami bagaimana pelajar UNIMAS menerima dan menggunakan platform e-kaunseling Plus Vibe. Dalam konteks kajian yang bertajuk "Meneroka Pengalaman Perkhidmatan E-Kaunseling Plus Vibe dalam Kalangan Pelajar UNIMAS", TAM membantu mengkaji perkara utama yang mempengaruhi penerimaan teknologi ini, termasuk Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use - PEOU) dan Persepsi Kegunaan (Perceived Usefulness - PU). Persepsi kemudahan penggunaan merujuk kepada sejauh mana pelajar menilai bahawa Plus Vibe mudah diakses, tidak membebankan, dan mesra pengguna. Jika pelajar mengalami masalah teknikal atau sukar menyesuaikan diri dengan platform ini, ia boleh menjejaskan pengalaman mereka dan mengurangkan kecenderungan untuk terus menggunakannya.

Selain itu, pengalaman penggunaan memainkan peranan penting dalam menentukan sejauh mana pelajar merasakan bahawa Plus Vibe benar-benar membantu mereka dalam menyelesaikan masalah atau meningkatkan kesejahteraan mental. Jika mereka mendapati bahawa perkhidmatan ini berkesan dan memberikan manfaat yang ketara atau lebih baik berbanding sesi kaunseling secara bersemuka dan mereka lebih cenderung untuk menerima teknologi baru. Sikap terhadap penggunaan teknologi juga menjadi faktor utama di mana perasaan selesa, yakin, dan penerimaan terhadap platform ini akan mempengaruhi sejauh mana mereka bersedia untuk menggunakannya secara berterusan dengan selamat.

Seterusnya, niat penggunaan merujuk kepada kecenderungan pelajar untuk terus menggunakan platform ini selepas pengalaman pertama. Kepercayaan terhadap kaunselor, keberkesanan sesi, dan tahap kepuasan memainkan peranan penting dalam menentukan penggunaan jangka masa yang panjang. Jika pelajar berpuas hati dengan perkhidmatan yang diberikan, mereka lebih cenderung untuk menggunakannya secara berterusan dan mencadangkannya kepada rakan-rakan yang lain.

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

Dengan menggunakan TAM, kajian ini dapat meneroka pengalaman pelajar dalam menggunakan platform e-kaunseling Plus Vibe dengan lebih mendalam. Faktor seperti kesediaan teknologi, cabaran penggunaan, dan tahap kepuasan terhadap perkhidmatan e-kaunseling dapat difahami bagaimana pelajar UNIMAS menerima dan menilai keberkesanan platform ini. Pendekatan ini dapat membantu pihak universiti dan pembangun Plus Vibe untuk menambah baik perkhidmatan serta meningkatkan penerimaan penggunaan platform e-kaunseling sebagai salah satu alternatif sokongan mental dalam kalangan pelajar.

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam kajian kualitatif ini bertujuan untuk memahami pengalaman pelajar UNIMAS terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Kerangka ini tidak berfokus pada hipotesis spesifik seperti dalam kajian kuantitatif, tetapi lebih kepada memahami fenomena secara mendalam. Kajian ini akan mengeksplorasi beberapa komponen utama, termasuk pengalaman menggunakan e-kaunseling Plus Vibe, pengalaman berinteraksi dengan kaunselor, dan cabaran yang dihadapi dalam menggunakan perkhidmatan ini, serta saranan untuk peningkatan perkhidmatan.

Pengalaman pelajar dalam penggunaan e-kaunseling Plus Vibe merupakan aspek penting dalam kajian ini. Hal ini meliputi bagaimana pelajar mengakses dan menggunakan perkhidmatan e-kaunseling, serta apa yang mereka rasakan tentang kualiti dan efektif perkhidmatan tersebut. Dengan memahami pengalaman ini, kajian dapat mengidentifikasi apakah perkhidmatan e-kaunseling memenuhi kemahuan pelajar dan bagaimana pengalaman tersebut mempengaruhi kepercayaan mereka terhadap perkhidmatan ini. Selain itu, pengalaman pelajar terhadap manfaat e-kaunseling juga akan dijadikan fokus utama. Kajian akan mengetahui bagaimana e-kaunseling membantu mereka mengatasi masalah akademik dan pribadi, serta apakah manfaat yang dirasakan oleh pelajar dari perkhidmatan ini.

Tentangan dan kesulitan yang dihadapi oleh pelajar dalam menggunakan perkhidmatan e-kaunseling juga merupakan aspek yang penting untuk diperhatikan. Kajian akan mengidentifikasi apa kesulitan yang dihadapi pelajar, seperti masalah teknikal, privasi, atau kesulitan dalam berkomunikasi secara digital, serta bagaimana mereka mengatasi kesulitan tersebut. Dengan memahami tentangan ini, kajian dapat memberikan saranan yang konstruktif untuk meningkatkan kualiti perkhidmatan e-kaunseling.

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

Dalam metodologi kajian, pendekatan kualitatif akan digunakan dengan mengadakan wawancara (interview) yang mendalam atau fokus kumpulan untuk mengumpulkan data. Analisis data akan dilakukan menggunakan analisis tematik untuk mengidentifikasi tema dan pola dalam data yang dikumpulkan. Dengan demikian, kajian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe dapat membantu pelajar UNIMAS dan bagaimana perkhidmatan tersebut dapat ditingkatkan untuk memenuhi kebutuhan mereka secara lebih efektif.

2.5 Kajian Terdahulu Berkaitan Perkhidmatan e-Kaunseling

Pelbagai kajian telah dijalankan mengenai penerimaan dan persepsi terhadap perkhidmatan kaunseling digital. Sebagai contoh, kajian oleh (Lattie et al., 2015) mendapati bahawa lebih daripada 70% pelajar universiti yang menggunakan kaunseling digital melaporkan peningkatan kesihatan mental mereka. Di Malaysia, (Zainudin, 2010) mendapati bahawa Perbandingan antara kaunseling bersemuka dan e-kaunseling menunjukkan perbezaan yang signifikan dalam keberkesanan dan kepuasan klien. Dalam kajian yang dijalankan, e-kaunseling telah terbukti memberikan skor yang lebih tinggi dalam aspek keperluan, hubungan, dan matlamat antara klien dan kaunselor berbanding kaunseling bersemuka. Ini menunjukkan bahawa perkhidmatan e-kaunseling lebih berkesan dalam membina hubungan yang positif antara klien dan kaunselor. Salah satu faktor utama yang menyokong keberkesanan e-kaunseling adalah kemampuannya untuk menawarkan kerahsiaan dan anonimitas, yang membantu mengurangkan stigma sosial yang sering dikaitkan dengan kaunseling tradisional. Dengan menggunakan platform digital, klien dapat mendapatkan bantuan tanpa perlu berhadapan secara langsung dengan kaunselor, menjadikan mereka lebih selesa untuk meluahkan masalah. Kajian juga mendapati bahawa walaupun terdapat perbezaan dalam pengalaman antara kedua-dua kaedah, e-kaunseling mampu memberikan impak yang setanding dengan kaunseling bersemuka dari segi hubungan klien-kaunselor dan kepuasan keseluruhan. Ini menunjukkan bahawa e-kaunseling bukan sahaja menawarkan kemudahan akses tetapi juga mampu memenuhi keperluan psikologi individu dengan cara yang lebih inklusif dan mesra pengguna.

Awabil dan Akosah (2018) dalam kajian mereka yang mengkaji attitude pelajar universiti di Ghana terhadap perkhidmatan kaunseling dalam talian menyatakan bahawa pelajar menunjukkan sikap positif terhadap kaunseling dalam talian kerana kajian mereka mengkhusus dalam aspek sikap. Malah, keputusan semasa mereka adalah selari dengan

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS penemuan Leibert, Archer, Munson dan York (2006) yang mendedahkan bahawa klien mereka memberikan kaunseling dalam talian yang baik. Begitu juga, penemuan semasa bersetuju dengan keputusan yang diperoleh oleh Finn dan Bruce (2008) bahawa pelanggan mempunyai sikap yang secara umumnya positif terhadap kaunseling dalam talian.

Kajian yang dijalankan oleh Wong, Bonn, Tam, & Wong, (2018) menunjukkan secara keseluruhannya, pelajar universiti di Malaysia kurang berkemungkinan memberikan kaunseling secara bersemuka berbanding kaunseling dalam talian, walaupun kedua-dua jenis kaunseling dilihat sebagai positif. Maklum balas ini menunjukkan rata-rata responden agak terbuka untuk menerima perkhidmatan kaunseling sama ada dalam talian atau secara peribadi.

2.6 Kesimpulan

Kajian ini meneliti pengalaman pelajar UNIMAS terhadap perkhidmatan e-kaunseling melalui platform **Plus Vibe** dengan memberi tumpuan kepada aspek pengalaman pengguna, manfaat yang diperoleh, cabaran yang dihadapi dan penerimaan teknologi dalam kalangan pelajar. Berdasarkan teori **Self-Efficacy (Bandura)** dan **Technology Acceptance Model (TAM)**, kajian ini menunjukkan bahawa e-kaunseling boleh meningkatkan keyakinan diri pelajar dalam menangani cabaran emosi dan akademik melalui pengalaman langsung, sokongan sosial dan interaksi positif dengan kaunselor di alam maya.

Selain itu, faktor seperti **kemudahan penggunaan dan keberkesanan perkhidmatan** memainkan peranan penting dalam penerimaan teknologi e-kaunseling. Pelajar yang menggunakan platform ini mudah digunakan dan bermanfaat lebih cenderung untuk terus menggunakannya sebagai alternatif kepada kaunseling bersemuka. Walaupun e-kaunseling menawarkan fleksibiliti dan kerahsiaan yang lebih tinggi, terdapat juga cabaran seperti stigma sosial, kurangnya kesedaran terhadap perkhidmatan ini dan isu teknikal yang boleh menjejaskan keberkesanan sesi kaunseling.

Dapatan kajian terdahulu menunjukkan bahawa e-kaunseling semakin diterima dalam kalangan pelajar universiti, terutamanya menyediakan akses yang lebih mudah dan selesa kepada perkhidmatan sokongan emosi. Kajian ini memberikan sumbangan yang penting dalam memahami bagaimana platform **Plus Vibe** dapat ditambah baik untuk memenuhi keperluan pelajar serta menyarankan langkah-langkah untuk meningkatkan keberkesanan perkhidmatan ini di UNIMAS.

BAB 3

3.1 Pendahuluan

Pada bab 3 ini membincangkan kaedah kajian yang digunakan untuk meneroka pengalaman pelajar universiti terhadap penggunaan perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Kajian ini juga beryujuan untuk mengetahui keberkesanan perkhidmatan Kaunseling dalam talian. Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik **persampelan bertujuan (purposive sampling)**, yang membolehkan kajian dapat mendalami pandangan pelajar UNIMAS melalui satu sesi temubual yang mendalam.

3.2 Rekabentuk Kajian

Kajian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus utama terhadap pengalaman dan persepsi pelajar UNIMAS yang telah menjalani sesi kaunseling bersama Plus Vibe. Pendekatan ini sesuai kerana ia membolehkan penyelidikan mendalami maklumat yang kompleks dan subjektif berkaitan dengan pandangan responden terhadap perkhidmatan yang disediakan. Teknik persampelan bertujuan (purposive sampling) dapat membantu dalam mengumpul maklumat daripada peserta yang mempunyai ciri-ciri tertentu yang relevan dengan tujuan kajian yang dilaksanakan. Dalam konteks ini, teknik ini membolehkan pengkaji dapat mengumpul maklumat daripada individu yang mempunyai pengalaman yang khusus seperti mereka yang telah menjalani sesi kaunseling atas talian yang di anjurkan oleh PLUS VIBE. Dengan kaedah ini, perkara ini dapat memastikan representasi yang lebih luas dan relevan dalam satu sesi temubual sahaja.

3.3 Populasi dan Sampel

Sampel kajian terdiri daripada pelajar UNIMAS yang pernah menjalani sesi kaunseling bersama Plus Vibe. Sampel kajian ini melibatkan seramai 8 orang pelajar yang dipilih menggunakan teknik persampelan bertujuan (purposive sampling). Dengan menggunakan teknik ini, kajian ini dapat membantu dalam pengumpulan data daripada peserta yang mempunyai karekteristik yang tertentu dan relevan dengan tujuan kajian yang dilaksanakan.

3.4 Instrumen Kajian

Instrumen utama kajian ini ialah temubual (interview) di tempat yang menjamin privasi. Temubual hanya dilakukan dalam satu sesi sahaja untuk mendapatkan pandangan yang lebih mendalam mengenai pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Rekod suara daripada sesi temubual akan dianalisis untuk memahami tema utama yang muncul daripada hasil temubual responden. Selain itu, transkrip akan di buat berdasarkan temubual yang telah dijalankan. Perkara ini dapat mengetengahkan maklumat dengan lebih terperinci dalam kajian ini.

3.5 Kaedah Pengumpulan Data

Data dikumpul melalui sesi temubual secara fizikal dengan responden yang dipilih menggunakan teknik persampelan bertujuan (purposive sampling). Sebelum sesi dijalankan, borang persetujuan akan diberikan kepada responden dan kerahsiaan akan dikekalkan sepanjang kajian ini berlangsung. Setiap sesi temubual akan dirakam dalam bentuk rekod suara untuk memudahkan analisis pada masa akan datang. Seterusnya, transkrip akan dibuat berdasarkan apa yang telah direkodkan pada sesi temu bual yang telah dijalankan. Proses ini membolehkan penyesuaian yang lebih baik kepada pandangan yang dikongsi sambil mengekalkan kerahsiaan dan kesahihan data yang diperoleh daripada responden. Selepas kajian ini telah tamat, data-data yang telah dikumpul akan dilupuskan supaya kerahsiaan responden terjamin.

3.6 Kaedah Analisis Data

Analisis tema dan kod akan digunakan sebagai pendekatan utama untuk mengkaji data yang telah dikumpulkan dalam kajian ini. Pendekatan ini melibatkan proses sistematik untuk mengenal pasti, menganalisis dan melaporkan tema utama yang terdapat dalam data. Teknik analisis kualitatif, seperti analisis naratif dan analisis konten, akan diterapkan bagi memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai persepsi dan pengalaman pelajar terhadap perkhidmatan kaunseling dalam talian yang disediakan oleh pihak Plus Vibe.

Proses bermula dengan pengkodan awal yang mana setiap hasil temubual akan diperiksa secara terperinci untuk mengenal pasti unit makna yang berkaitan dengan soalan kajian. Kod-kod ini kemudiannya akan direkodkan untuk mengesan corak atau tema utama

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

yang muncul dalam data. Setiap tema yang dikenal pasti akan diteliti secara mendalam bagi memahami bagaimana responden melihat dan pengalaman semasa menjalankan sesi kaunseling dalam talian yang disediakan oleh Plus Vibe.

Analisis naratif akan digunakan untuk mencari maklumat daripada responden yang memfokuskan kepada bagaimana pengalaman mereka membentuk pandangan mereka terhadap perkhidmatan tersebut. Sementara itu, analisis konten akan membantu mengenal pasti kekerapan dan kepentingan elemen-elemen tertentu dalam data yang berulang antara responden. Gabungan kedua-dua teknik ini akan memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang maklumat yang diperoleh. Oleh yang demikian, ia dapat menyumbang kepada penghasilan dapatan kajian yang bermakna dan relevan. Pihak saya akan memastikan bahawa analisis dilakukan dengan penuh ketelitian dan integriti, dengan matlamat untuk memberikan sumbangan yang bermakna kepada pemahaman terhadap penggunaan kaunseling dalam talian di kalangan pelajar universiti.

3.7 Etika Kajian

Kajian ini akan memastikan bahawa aspek etika dipelihara dengan ketat sepanjang pelaksanaan kajian ini. Sebelum kajian dijalankan, kebenaran bertulis akan diperoleh daripada semua responden bagi memastikan mereka memahami tujuan kajian ini dan memberi persetujuan penuh secara sukarela tanpa sebarang paksaan. Penekanan akan diberikan terhadap penjagaan kerahsiaan maklumat peribadi responden yang mana sebarang data diberikan akan digunakan semata-mata untuk tujuan kajian ini sahaja dan bukan tujuan yang lain.

Selain itu, maklumat yang dikumpulkan akan disimpan dengan selamat dan tidak akan dikongsi dengan pihak ketiga. Sewaktu analisis data, pihak saya akan memastikan integriti dan amanah yang mana semua proses dilakukan dengan berhati-hati bagi mengelakkan sebarang pendedahan maklumat sensitif yang boleh menjejaskan privasi atau kepentingan responden. Pendekatan ini adalah penting untuk memastikan responden berasa selesa dan yakin untuk berkongsi maklumat yang diperlukan, sekali gus menyumbang kepada kejayaan kajian ini.

3.8 Kesimpulan

Pada keseluruhan bab ini telah menerangkan secara terperinci kaedah yang digunakan dalam kajian tersebut termasuk teknik persampelan bertujuan (purposive sampling) yang efektif untuk mengumpul data daripada pelajar yang mempunyai pengalaman sebenar dengan perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Dengan menggunakan satu sesi temubual, kajian ini dapat mengungkap maklumat yang mendalam mengenai persepsi dan keberkesanan perkhidmatan kaunseling dalam talian tersebut.

BAB 4

4.1 Pengenalan

Dalam bab ini, dapatan kajian yang diperoleh adalah melalui temu bual separa berstruktur bersama enam orang pelajar Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) yang pernah menggunakan perkhidmatan e-kaunseling yang disediakan oleh platform Plus Vibe. Kajian ini bertujuan untuk meneroka pengalaman pelajar UNIMAS terhadap penggunaan platform e-kaunseling, pengalaman mereka berinteraksi dengan kaunselor melalui platform tersebut dan mengenal pasti cabaran yang dihadapi sepanjang menggunakan perkhidmatan Plus Vibe.

4.2 Latar Belakang Responden

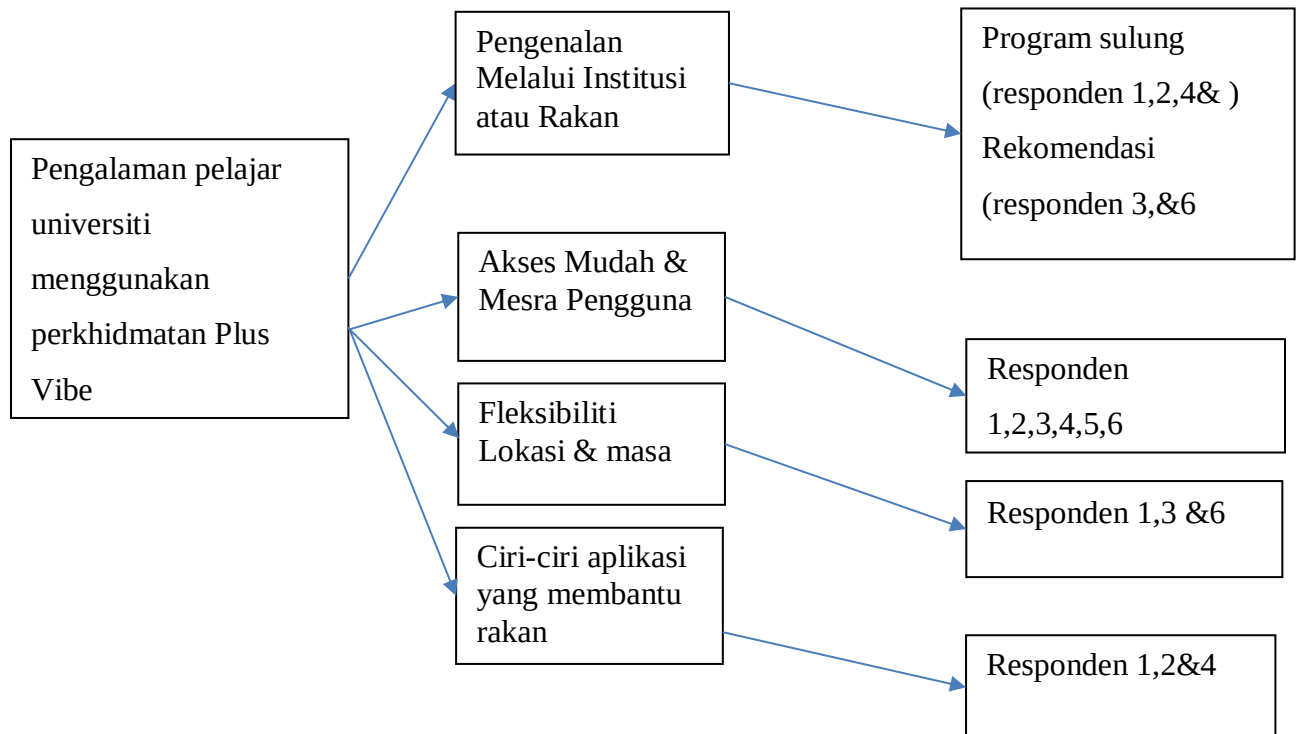
Jadual 4.2 dibawah menunjukkan bahagian ini memaparkan latar belakang responden mengikut umur, jantina dan fakulti serta pengalaman menggunakan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka dan atas talian.

Respondent	Umur	Jantina	Fakulti	Pengalaman
1	23	Perempuan	Fakulti Sains Komputer dan Sumber Manusia	Bersemuka dan atas talian
2	24	Perempuan	Fakulti Pendidikan Bahasa dan Komunikasi	Bersemuka dan atas talian
3	23	Lelaki	Fakulti Sains Komputer dan Sumber Manusia	Bersemuka dan atas talian
4	23	Lelaki	Fakulti Sains Komputer dan Sumber Manusia	Bersemuka dan atas talian
5	23	Lelaki	Fakulti Sains Komputer dan Sumber Manusia	Bersemuka dan atas talian
6	23	Lelaki	Fakulti Sains Komputer dan Sumber Manusia	Bersemuka dan atas talian

Jadual 1: Latar Belakang Responden

4.3 Dapatan dan Perbincangan

4.3.1 Pengalaman pelajar universiti menggunakan perkhidmatan Plus Vibe



Rajah 1: Menunjukkan pengalaman pelajar universiti menggunakan perkhidmatan Plus Vibe

4.3.1.1 Pengenalan Melalui Institusi atau Rakan

Kebanyakan responden mengenali perkhidmatan Plus Vibe melalui saluran rasmi institusi iaitu melalui outlook atau hasil cadangan daripada rakan sebaya. Responden 1, 2, 4 dan 5 menyatakan bahawa mereka mengetahui mengenai program ini melalui Biasiswa Sulung yang diperkenalkan oleh pihak Unimas. Ini menunjukkan bahawa peranan institusi dalam memperkenalkan perkhidmatan kaunseling atas talian amat penting dalam menarik penyertaan pelajar bagi mencuba perkara baru.

Respondent 1

Saya tahu platform e-kaunseling Plus Vibe ini daripada pihak Unimas sebab saya under tajaan sulung daripada Unimas. Jadi pihak Unimas yang perkenalkan Plus Vibe ini...

Respondent 2

Emm sebab kita orang join Sulung, jadi kita orang perlu join Plus Vibe...

Respondent 4

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

*Saya dapat mengetahui aa e-kaunseling plus vibe melalui aa Program Sulung, dimana
aa saya terpilih untuk aa menjoin Program Sulung...*

Respondent 5

*Saya tahu tentang platform e-kaunseling Plus Vibe ni dekat event kerjaya dekat DeTAR
dulu, mana saya under sulung...*

Selain itu, responden 3 dan 6 pula menyatakan mereka mengetahui tentang Plus Vibe melalui cadangan rakan yang pernah mencuba platform ini. Elemen rekomendasi daripada rakan terdekat ini menunjukkan wujudnya unsur kepercayaan sosial dan keyakinan terhadap keberkesanan program berdasarkan pengalaman orang lain.

Respondent 3

...Saya mengetahui e-platform ini melalui rakan-rakan saya...

Respondent 6

*...saya mengetahui platform e-kaunseling ni melalui ni lah. Suggestion daripada
rakan-rakan..*

Dapatan ini menunjukkan bahawa peranan institusi dan rakan sebaya memainkan peranan yang penting dalam memperkenalkan perkhidmatan platform e-kaunseling seperti Plus Vibe. Apabila program diperkenalkan melalui saluran rasmi seperti Biasiswa Sulung, pelajar lebih cenderung untuk mencubanya sama ada dari segi keperluan ataupun arahan. Dalam masa yang sama, saranan daripada rakan turut memainkan peranan kerana wujudnya kepercayaan terhadap pengalaman orang lain yang pernah mencuba Plus Vibe. perkara ini menunjukkan bahawa promosi melalui institusi dan sokongan sosial merupakan strategi yang berkesan untuk meningkatkan kesedaran serta penerimaan terhadap perkhidmatan e-kaunseling dalam kalangan pelajar khususnya.

4.3.1.2 Akses Mudah & Mesra Pengguna

Platform Plus Vibe dianggap mudah diakses dan mesra pengguna oleh semua responden dalam kajian ini. Mereka menyatakan bahawa aplikasi ini senang digunakan, tidak rumit, dan mudah difahami walaupun bagi pengguna baharu. Contohnya, responden 1 menyebut terdapat banyak butang yang memudahkan pencarian kaunselor mengikut kepakaran, manakala

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

responden lain seperti responden 2, 4, 5 dan 6 turut menyatakan bahawa aplikasi ini sangat mudah digunakan. Walau begitu, responden 3 menekankan keperluan sambungan internet yang stabil untuk memastikan penggunaan platform Plus Vibe yang lancar. Dapatan ini menunjukkan bahawa reka bentuk aplikasi yang ringkas dan jelas sangat membantu pelajar untuk mengakses perkhidmatan kaunseling dengan lebih cepat dan selesa.

Respondent 1

Pengalaman saya gunakan platform ini yang pertama sangat mudah untuk akses sebab dalam aplikasi Plus Vibe itu jadi banyak aa button untuk cari kita punya professional kaunselor...

Respondent 2

Platform dia mudah diakses dan difaham...

Respondent 3

...saya rasa ia mudah diakses dan digunakan dan ia hanya memerlukan connection line yang kuat...

Respondent 4

...pengalaman saya, aa plus vibe ni sangat mudah digunakanlah.

Respondent 5

Bagi saya mudah...

Respondent 6

...saya rasa platform ni memang mudah diakses.

Platform Plus Vibe secara keseluruhan dianggap mudah diakses dan mesra pengguna. Aplikasi ini mudah digunakan walaupun digunakan oleh pengguna baharu dengan fungsi carian dan navigasi yang memudahkan pengguna mendapatkan kaunselor mengikut keperluan yang dikehendaki. Walaupun penggunaan aplikasi ini amat mudah, sambungan internet yang stabil tetap diperlukan bagi memastikan sesi berjalan dengan lancar tanpa sebarang masalah. Perkara ini menunjukkan bahawa reka bentuk teknikal yang mudah difahami oleh penggunanya dan ia memainkan peranan penting dalam meningkatkan akses pelajar kepada perkhidmatan kaunseling dalam

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS talian.

4.3.1.3 Fleksibiliti Lokasi & masa

Platform Plus Vibe dapat dilihat menawarkan fleksibiliti dari segi lokasi dan masa. Perkara ini telah dikongsikan oleh responden 1, 3 dan 6. Responden 1 menyatakan bahawa sesi kaunseling boleh dijalankan mengikut masa yang telah ditetapkan oleh pengguna sendiri manakala responden 3 menyatakan mereka boleh berada di mana-mana sahaja untuk menggunakan platform ini dan menunjukkan kebebasan lokasi untuk berada di mana-mana sahaja. Responden 6 pula menyatakan platform ini adalah mudah untuk diakses dan fleksibel telah merujuk kepada kemudahan dalam menetapkan waktu dan tempat mengikut keselesaan pengguna. Dapatan ini menunjukkan bahawa fleksibiliti yang ditawarkan oleh Plus Vibe membantu pelajar mendapatkan sokongan emosi dengan lebih mudah dan selesa serta tidak membebankan mereka.

Respondent 1

...then dia boleh ikut masa yang kita tetapkan untuk buat sesi lah

Respondent 3

...Sebab saya boleh berada di mana-mana sahaja untuk menggunakan perkhidmatan ini

Respondent 6

sebab ni lah mudah diakses dan fleksibel kan

Dapatan kajian menunjukkan bahawa fleksibiliti yang ditawarkan oleh platform Plus Vibe dari segi lokasi dan masa memainkan peranan penting dalam memudahkan pengguna untuk mendapatkan sokongan emosi. Responden 1 menekankan kelebihan menetapkan masa sesi kaunseling mengikut kesesuaian sendiri, manakala responden 3 menghargai kebebasan untuk mengakses platform ini di mana-mana lokasi. Responden 6 pula menekankan kemudahan akses serta fleksibiliti menetapkan waktu dan tempat mengikut keselesaan pengguna. Kesemua pandangan ini menggambarkan bahawa Plus Vibe berjaya memenuhi keperluan pelajar yang memerlukan kaunseling secara mudah, selesa dan tidak membebankan. Oleh yang demikian, ia dapat meningkatkan kebolehcapaian perkhidmatan sokongan emosi dalam kalangan pelajar yang menggunakan platform ini.

4.3.1.4 Ciri-ciri aplikasi yang membantu

Beberapa ciri aplikasi yang membantu dalam aplikasi Plus Vibe telah dikenal pasti oleh responden dalam mendapatkan sokongan kaunseling. Responden 1 telah menyatakan bahawa ciri “book specialist” membolehkan pengguna memilih kaunselor profesional yang sesuai dan dapat memudahkan proses mendapatkan bantuan yang tepat. Responden 2 pula menyatakan bahawa aplikasi ini sangat membantu dari segi emosi dan membuat keputusan dengan betul telah menunjukkan bahawa fungsi dalam aplikasi bukan sahaja menyokong kesejahteraan mental tetapi juga membantu dalam aspek sendiri. Sementara itu, responden 4 menekankan ciri “Chat with Vibers” sebagai saluran komunikasi yang mudah dan selesa untuk meluahkan perasaan ataupun isu yang ingin diketengahkan. Dapatan ini menunjukkan bahawa ciri-ciri mesra pengguna dalam Plus Vibe memainkan peranan yang penting dalam mengekalkan minat pelajar untuk menggunakan perkhidmatan Plus Vibe ini.

Responden 1

...ciri yang paling membantu dalam mendapatkan apa, kaunseling adalah ciri yang book specialist...

Responden 2

...dia sangat membantu sebab dia tolong kita dalam pelbagai caralah dari segi emosi, cara nak buat apa keputusan dengan betul.

Responden 4

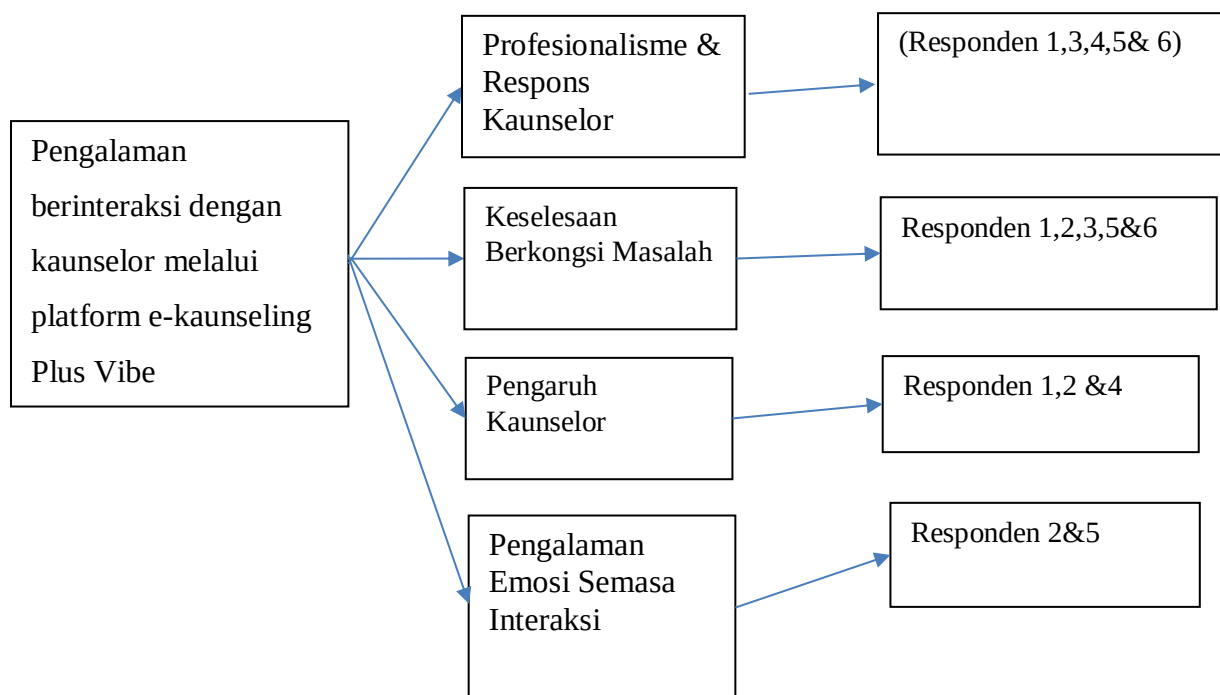
Ciri bagi saya chat lah. Chat with vibers...

Dapatan kajian menunjukkan bahawa ciri-ciri mesra pengguna dalam aplikasi Plus Vibe memainkan peranan penting dalam membantu pelajar mendapatkan sokongan kaunseling dan meningkatkan kesejahteraan sendiri. Menurut Latha et al. (2020), promosi melalui saluran rasmi institusi seperti e-mel universiti, laman web rasmi, dan media sosial sangat berkesan dalam meningkatkan kesedaran pelajar terhadap perkhidmatan sokongan psikologi. Responden 1 menyatakan bahawa ciri “book specialist” membolehkan pengguna memilih kaunselor profesional yang sesuai, sekaligus memudahkan proses mendapatkan bantuan yang tepat. Responden 2 pula menekankan bahawa aplikasi ini sangat membantu dari segi emosi dan dalam membuat keputusan yang betul, menunjukkan bahawa fungsi aplikasi ini menyokong aspek kesejahteraan mental dan pengurusan sendiri. Sementara itu, Responden 4 menyatakan bahawa ciri “Chat with Vibers” memberikan saluran komunikasi yang mudah dan selesa untuk

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

meluahkan perasaan serta berkongsi isu peribadi. Secara keseluruhannya, dapatan ini membuktikan bahawa fungsi-fungsi utama dalam aplikasi Plus Vibe menyumbang kepada keberkesanan perkhidmatan kaunseling serta mengekalkan minat pelajar untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

4.3.2 Pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e-kaunseling Plus Vibe



Rajah 2: Menunjukkan pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platform e-kaunseling Plus Vibe

4.3.2.1 Profesionalisme & Respons Kaunselor

Berdasarkan temubual yang telah dijalankan, majoriti responden menyatakan bahawa kaunselor dalam platform Plus Vibe menunjukkan tahap profesionalisme yang tinggi serta memberikan respon yang baik. Responden 3 turut menilai profesionalisme kaunselor sebagai sembilan persepuluh dan memuji kepantasan mereka memberikan respon. Responden 4 turut menyamakan pengalaman kaunseling dalam talian dengan sesi fizikal kerana kaunselor mematuhi garis panduan Lembaga Kaunselor Malaysia.

Responden 3

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

Untuk tahap profesionalisme, rasanya sembilan persepuluh. Dan respon kaunselor sepuluh persepuluh. Sebab kaunselor mostly biasanya respon pantas lah....

Reponden 4

kaunselor dalam Plus vibe ni dia sama dengan kaunseling secara fizikal sebab dia mematuhi semua yang telah ditetapkan oleh Lembaga Kaunselor...

Responden 5 dan 6 turut berkongsi pandangan positif dan menyatakan bahawa kaunselor bersikap profesional serta mengendalikan sesi dengan baik dan memberi respon yang memuaskan terhadap isu yang dikemukakan.

Responden 5

...dia orang professional dan respons dia orang terhadap isu yang saya kemukakan ok...

Responden 6

...dia kendalikan sesi tu memang amat baik...

Walaupun Responden 1 menyatakan pengalaman awal agak kurang selesa, namun interaksi seterusnya adalah lebih baik. Secara keseluruhannya, dapatan ini menunjukkan bahawa kaunselor dalam platform Plus Vibe menunjukkan sikap profesional dan responsif sekali gus memberikan keyakinan serta keselesaan kepada pelajar semasa berinteraksi dalam sesi e-kaunseling.

Responden 1

...Yang pertama dia kurang selesa yang kedua ni okey...

Dapatan temubual menunjukkan bahawa tahap profesionalisme kaunselor dalam platform Plus Vibe memainkan peranan yang penting dalam mewujudkan pengalaman e-kaunseling yang positif bagi penggunaanya. Majoriti responden mengatakan bahawa kaunselor bersikap profesional dan memberikan respon yang baik terhadap isu yang dibangkitkan. Contohnya, responden 3 memberikan penilaian yang tinggi terhadap profesionalisme kaunselor dengan skor sembilan persepuluh dan memuji kepantasan respon yang diterima. Responden 4 pula menekankan pematuhan kaunselor terhadap garis panduan Lembaga Kaunselor Malaysia bagi menjaga privasi masalah yang dikongsi oleh klien. Responden 5 dan 6 juga berkongsi pandangan yang sama dan mengatakan bahawa kaunselor berjaya mengendalikan sesi dengan baik serta memberikan sokongan yang berkesan. Walaupun Responden 1 pada awalnya mengalami ketidakselesaan, tetapi interaksi seterusnya menunjukkan peningkatan dari segi

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

keselesaian dan keyakinan terhadap kaunselor. Ini menunjukkan bahawa tahap profesionalisme dan kecekapan kaunselor dalam platform Plus Vibe mampu membina kepercayaan pelajar serta meningkatkan keberkesanan sesi kaunseling atas talian.

4.3.2.2 Keselesaian Berkongsi Masalah

Majoriti responden mengatakan mereka berasa selesa dan bebas untuk berkongsi masalah ataupun isu yang hendak dikemukakan melalui platform Plus Vibe. Responden 1 menggambarkan bahawa beliau dapat meluahkan masalah peribadi tanpa ada masalah. Responden 2 mengatakan rasa bebas itu wujud kerana tiada hubungan peribadi dengan kaunselor dan ia menjadikan mereka lebih terbuka untuk berkongsi. Responden 3 juga secara jelas menyatakan rasa selesa dan bebas semasa sesi kaunseling. Responden 6 menyatakan rasa selesa itu datang daripada keyakinan terhadap kaunselor yang membantu dengan baik dan menunjukkan bahawa kepercayaan memainkan peranan penting dalam mewujudkan suasana yang kondusif.

Responden 1

...saya memang total berasa selesa dan bebas Sebab waktu saya join sesi saya memang luah Saya punya masalah yang private...

Responden 2

*Saya bebas sebab yang pertama kita tak kenal dorang. Dan yang kedua, kita memang perlukan orang untuk share kita punya masalah... *

Responden 3

*...bukan salah satu, saya menjawab soalan pertamalah iaitu berasa selesa dan bebas...
tapi kalau isu yang berat saya rasa susah lah..*

Responden 6

...nak cakap selesa tu, memang saya selesa. Sebab kaunselor, dia amat membantu dan juga saya amat mencayai kaunselor tersebut lah...

Namun begitu, Responden 5 mengatakan bahawa keselesaian bergantung kepada jenis isu yang dibincangkan seperti isu ringan. Sebagai contohnya tekanan akademik adalah isu sesuai untuk dikongsikan manakala isu yang lebih berat amat sukar untuk diluahkan kerana

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

responden berasa tidak selamat. Ini menunjukkan walaupun kebanyakan pelajar berasa selesai tetapi tahap penyelesaian masih bergantung kepada masalah dan hubungan kepercayaan dengan kaunselor.

Responden 5

...Untuk isu yang mudah, contohnya seperti isu jadual masa something, stress. Saya rasa ok

Dapatan temubual menunjukkan bahawa kebanyakan pelajar berasa selesai dan bebas berkongsi isu melalui platform Plus Vibe terutamanya wujud kepercayaan terhadap profesionalisme kaunselor. Responden menyatakan suasana yang kondusif dapat memudahkan perkongsian, namun tahap penyelesaian masih bergantung kepada jenis isu yang dibincangkan. Isu ringan seperti tekanan akademik lebih mudah dikongsikan berbanding isu yang lebih sensitif. Ini menunjukkan bahawa platform ini berjaya mewujudkan persekitaran yang menyokong, faktor kepercayaan dan isu tertentu tetap mempengaruhi tahap keterbukaan pelajar terhadap kaunselor itu sendiri.

4.3.2.3 Pengaruh Kaunselor

Faktor yang berkaitan seperti cara penyampaian dan keperibadian kaunselor dapat memberi pengaruh terhadap penyelesaian pelajar semasa sesi kaunseling atas talian berlangsung. Responden 1 menyatakan bahawa ketiadaan interaksi visual iaitu kamera tidak dibuka oleh kaunselor telah menjejaskan visual kerana responden tidak dapat melihat ekspresi wajah kaunselor dan ia telah menjejaskan kepercayaan dalam sesi. Responden 2 juga telah mengaitkan tahap penyelesaian dengan perbezaan bangsa yang mungkin menimbulkan rasa kekok pada awal sesi.

Responden 1

...lesen kaunselor tu tak buka kamera saya pun tak buka kamera. Jadi saya tak dapat nak tengok muka lesen kaunselor tu...

Responden 2

...Yang pertama dia kurang selesai yang kedua ni okey sikit. Mungkin sebab berlainan bangsa...

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

Selain itu, responden 4 menegaskan bahawa dia hanya akan meneruskan sesi jika berasa selesa dengan kaunselor dan tidak teragak-agak untuk menghentikan sesi jika tidak sesuai dengan dirinya. Ini menunjukkan bahawa elemen seperti kepercayaan, keserasian peribadi dan persepsi terhadap kaunselor sangat mempengaruhi keberkesanan interaksi dalam sesi kaunseling atas talian.

Responden 4

...Kena pilih lah untuk saya berkongsi masalah. Maksudnya, kalau saya tidak selesa, saya akan aa apa saya punya terus terminate...

Dapatan temubual menunjukkan bahawa cara penyampaian, keperibadian kaunselor, dan elemen visual seperti penggunaan kamera memberi kesan terhadap keselesaan pelajar semasa sesi kaunseling atas talian dijalankan. Responden 1 berasa kurang yakin apabila tidak dapat melihat ekspresi wajah kaunselor. Sekain itu, responden 2 mengatakan rasa kekok disebabkan perbezaan bangsa. Akhir sekali, responden 4 pula menekankan bahawa keselesaan dan keserasian peribadi menentukan sama ada sesi diteruskan atau tidak. Ini menunjukkan bahawa kepercayaan terhadap persepsi kaunselor dan kesesuaian interaksi adalah faktor yang penting dalam keberkesanan sesi kaunseling atas talian.

4.3.2.4 Pengalaman Emosi Semasa Interaksi

Pengalaman emosi pelajar semasa berinteraksi dalam sesi kaunseling atas talian telah menunjukkan wujudnya perasaan kekok dan kebimbangan pada peringkat awal. Responden 2 telah menyatakan bahawa sesi pertama terasa agak kekok namun, rasa tersebut berkurangan dalam sesi kedua dan ketiga serta menunjukkan peningkatan keyakinan dan keselesaan apabila interaksi dalam sesi kaunseling atas talian. Responden 5 pula menyatakan kebimbangan terhadap privasi semasa sesi dalam talian kerana berasa takut sekiranya perbualan mereka didengari oleh rakan sebilik atau individu lain di sekeliling. Perkara ini menunjukkan bahawa platform e-kaunseling memberikan kemudahan kepada individu yang memerlukan, tetapi faktor persekitaran dan privasi boleh mempengaruhi emosi serta keterbukaan pelajar ketika berinteraksi dengan kaunselor atas talian.

Responden 2

...mula-mula kan ada 3 sesi kan. First itu kekok. Yang kedua dan ketiga itu dah okey dah...

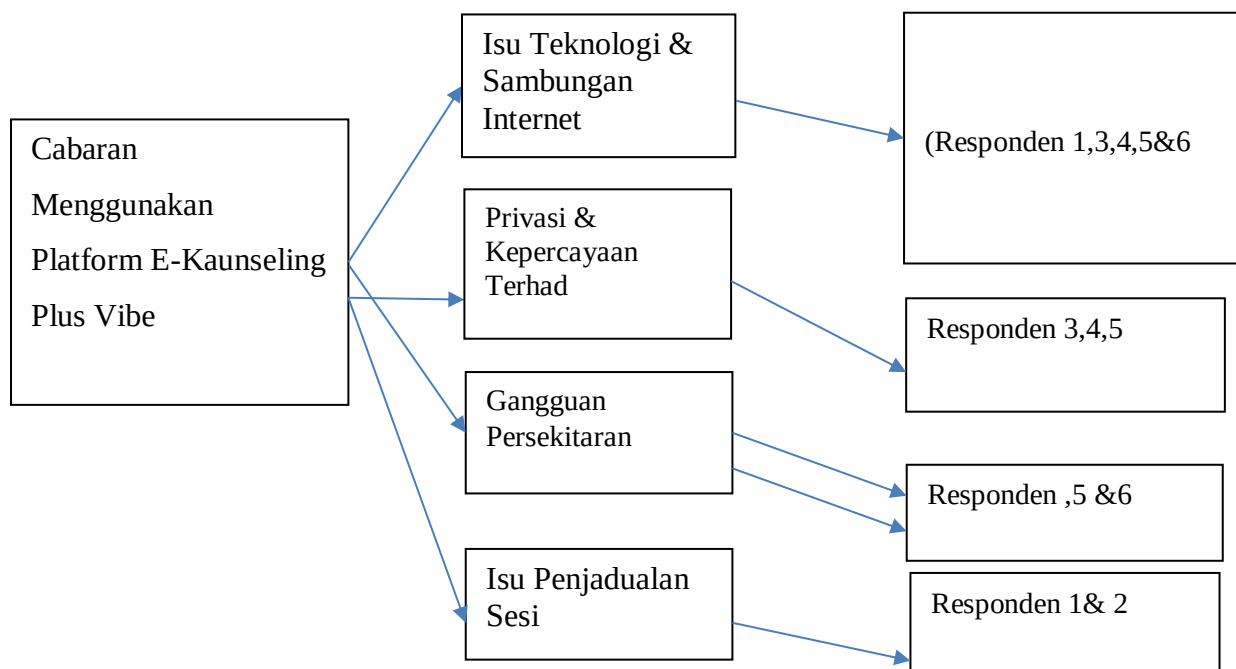
Responden 5

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

...Bila online ni dia rasa macam aaa takut kita punya chat tu didengari oleh orang lain. Contohnya kalau kita bercakap, berkongsi nanti takut ada kawan-kawan kita ke dalam bilik dengar lah...

Hasil temubual menunjukkan bahawa pengalaman emosi pelajar semasa sesi kaunseling atas talian telah dipengaruhi oleh perasaan awal seperti kekok dan kebimbangan terutama berkaitan dengan privasi. responden 2 mengatakan bahawa sesi pertama terasa agak kekok namun tahap keselesaan meningkat dalam sesi berikutnya. Ia menandakan wujudnya proses penyesuaian diri apabila hubungan dengan kaunselor mula terjalin. Selain itu, responden 5 berasa bimbang terhadap privasi terutamanya jika perbualan didengari oleh rakan sebilik atau orang lain yang boleh menjejaskan etika kerahsiaan semasa sesi. Perkara ini menunjukkan bahawa walaupun platform Plus Vibe memudahkan akses kepada sokongan emosi namun, faktor seperti suasana dan tahap privasi tetap memainkan peranan penting dalam mempengaruhi emosi, keselesaan dan keberkesanan interaksi antara pelajar dengan kaunselor.

4.3.3 Cabaran Dalam Penggunaan Plus Vibe



Rajah 3: Menunjukkan Cabaran Dalam Penggunaan Plus Vibe

4.3.3.1 Isu Teknologi & Sambungan Internet

Isu teknikal seperti sambungan internet yang tidak stabil merupakan antara cabaran utama yang dihadapi oleh pelajar semasa menggunakan perkhidmatan Plus Vibe. Masalah ini memberi kesan terhadap kelancaran komunikasi diantara pelajar dengan kaunselor sekaligus menjejaskan keberkesanan sesi kaunseling secara dalam talian. Sebagaimana dinyatakan oleh responden 1, *“kadang-kadang takda line... so macam tersekat-sekat,”* menunjukkan gangguan teknikal boleh menyebabkan gangguan komunikasi antara pelajar dengan kaunselor.

Responden 1

...adalah isu teknik macam kadang-kadang takda line ke apa ke dari pihak saya dan pihak dia so macam tersekat-sekat...

Responden 3 turut mengadu tentang “internet ataupun connection yang begitu slow,” manakala Responden 6 mengesahkan bahawa sambungan “kadang-kadang stabil, kadang-kadang tak stabil.” Selain itu, Responden 4 bukan sahaja menghadapi masalah line, tetapi juga perlu melakukan *follow up* untuk mendapatkan kod akses e-kaunseling, menambah beban teknikal kepada pengguna. Dalam konteks ini, isu teknologi bukan sahaja berkaitan sambungan internet, tetapi juga merangkumi prosedur sistem yang mungkin kurang mesra pengguna. Oleh itu, kelemahan infrastruktur digital dan kekangan teknikal dilihat menjadi penghalang signifikan kepada pelajar dalam mengakses perkhidmatan e-kaunseling dengan efektif.

Responden 3

...Hanya pasal internet ataupun connection yang begitu slow...

Responden 4

...Saya menghadapi masalah teknikal lah macam contoh masalah line. Lepastu kedua, aa yang saya hadapi adalah aa saya kena follow up tuk kod laa daripada UNIMAS...

Responden 5

Bagi saya tak ada cabaran sangat kecuali privacy tu je. dengan line kot, line Unimas agak teruk...

Responden 6

Dari segi teknikal, internet, capai internet lah. Ini masalah senang cerita. Kadang-kadang internet wifi tu kadang-kadang stabil, kadang-kadang tak stabil...

Isu teknikal seperti sambungan internet tidak stabil dan sistem yang kurang baik

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

menjadi antara cabaran utama dalam penggunaan platfom Plus Vibe. Gangguan ini menjejaskan kelancaran komunikasi dan keberkesanan sesi kaunseling. Selain masalah rangkaian, terdapat juga kekangan dalam proses akses seperti keperluan susulan untuk kod log masuk ke dalam platfom ini. Dapatan ini menunjukkan perlunya penambahbaikan infrastruktur digital dan sistem platform bagi memastikan engalaman e-kaunseling ebih lancar dan berkesan pada masa akan datang.

4.3.3.2 Privasi & Kepercayaan Terhad

Kebimbangan terhadap privasi dan kerahsiaan muncul sebagai salah satu isu utama yang mempengaruhi penggunaan perkhidmatan Plus Vibe dalam kalangan pelajar. Sesetengah pelajar berasa ragu-ragu untuk berkongsi isu peribadi mereka kerana bimbang maklumat tersebut tidak dirahsiakan sepenuhnya atau boleh didengari oleh pihak lain. Responden 3 menjelaskan bahawa *“masalah privasi itu adalah dari individu itu sendiri”* apabila sesi dilakukan di tempat yang terbuka dan tidak sesuai.

Responden 3

...Masalah privasi itu adalah dari individu itu sendiri. Sekiranya dia bercakap di kalayak ramai atau di kawasan publik yang bising. Jadi, masalah privasi itu dari individu tersendirilah...

Responden 4 turut menyatakan bahawa dia *“tak lah jugak sepenuhnya percaya,”* telah menunjukkan wujudnya keraguan terhadap tahap keselamatan maklumat pelajar semasa sesi e-kaunseling dijalankan.

Responden 4

Kalau masalah privasi ni, saya rasa saya tak lah jugak sepenuhnya percaya...

Akhir sekali, Responden 5 berkongsi pengalaman peribadi apabila kaunselor *“dalam bilik ni ada anak dia yang mengganggu”* yang telah menimbulkan ketidakselesaan dan menjejaskan keyakinan terhadap etika kerahsiaan.

Responden 5

...Sebab time saya pergi tu saya ada, saya rasa kaunselor tu dalam bilik ni ada anak dia yang mengganggu kadang-kadang...

Hasil dapatan kajian ini, kebimbangan pelajar terhadap privasi dan kerahsiaan menjadi

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

antara faktor yang mempengaruhi pelajar dalam menggunakan perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Terdapat rasa ragu-ragu dalam kalangan pelajar untuk berkongsi isu peribadi kerana takut atau bimbang maklumat tidak dirahsiakan sepenuhnya terutama apabila sesi dijalankan di persekitaran yang kurang privasi. Keadaan ini boleh menjejaskan kepercayaan terhadap keselamatan maklumat serta etika profesional dalam sesi kaunseling. Oleh itu, aspek privasi perlu diberi perhatian serius agar pelajar berasa selamat, selesa dan yakin semasa mendapatkan bantuan melalui platform ini.

4.3.3.3 Gangguan Persekitaran

Gangguan daripada persekitaran fizikal semasa sesi dijalankan telah dikenal pasti sebagai satu cabaran yang boleh menjejaskan tumpuan dan keberkesanan proses kaunseling. Sesi yang dijalankan di lokasi tidak terkawal atau kurang kondusif boleh menyebabkan pelajar berasa terganggu dan tidak selesa untuk berkongsi isu yang dihadapi. Responden 5 telah menyatakan bahawa *“dalam bilik ni ada anak dia yang mengganggu kadang-kadang”* merujuk kepada gangguan daripada pihak kaunselor sendiri yang memberi kesan kepada sesi.

Responden 5

...tu dalam bilik ni ada anak dia yang mengganggu kadang-kadang...

Manakala Klien 6 pula menyatakan bahawa *“gangguan bunyi... sikit lah”* yang menunjukkan adanya bunyi bising di sekeliling yang boleh mengganggu semasa sesi dijalankan.

Klien 6

...adalah sikit persekitaran macam ada bunyi, gangguan bunyi kan sikit lah...

Hasil dapatan kajian, gangguan persekitaran fizikal semasa sesi kaunseling dilihat sebagai cabaran yang boleh menjejaskan keberkesanan interaksi antara pelajar dengan kaunselor. Sesi yang dijalankan dalam suasana yang tidak terkawal sama ada daripada pihak klien atau kaunselor, boleh menyebabkan gangguan tumpuan dan mengurangkan keselesaan untuk berkongsi isu yang dibincangkan. Bunyi bising atau gangguan daripada individu lain dalam persekitaran semasa sesi berlangsung menunjukkan bahawa aspek ruang fizikal turut memainkan peranan penting dalam memastikan kualiti perkhidmatan kaunseling dalam talian. Oleh itu, penyediaan persekitaran yang kondusif perlu diberi perhatian bagi menjamin kerahsiaan dan

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS
keberkesanan sesi bagi menjayakan sesi dengan sempurna.

4.3.3.4 Isu Penjadualan Sesi

Ketidaktentuan dalam penjadualan sesi kaunseling atas talian telah menjadi antara cabaran yang dihadapi oleh pelajar semasa menggunakan platform Plus Vibe. Isu ini melibatkan ketidakhadiran daripada pihak kaunselor dan kesilapan daripada pihak pelajar sendiri. Responden 1 melaporkan bahawa kaunselor yang dijadualkan *“tiba-tiba saja pada hari tu... cakap dia tak free”* menunjukkan kaunselor kurang peka akan ketetapan jadual atau yang telah dicadangkan.

Responden 1

...tiba-tiba lesen kaunselor (kaunselor berdaftar) tu pada hari tu dia cakap dia tak free, tiba-tiba saja pada hari tu...

Selain itu, responden 2 pula mengatakan bahawa dia sering *“terlepas untuk tarikh dan jam yang saya booking”* yang menyebabkan dia perlu untuk membuat tempahan semula untuk menetapkan sesi pada masa akan datang. Ini menunjukkan bahawa pelajar tidak peka akan sesi yang telah ditempah oleh pelajar

Responden 2

...saya selalu terlepas untuk tarikh dan jam yang saya booking lah. Saya terpaksa booking balik...

Hasil daripada dapatan ini, ketidaktentuan dalam penjadualan sesi kaunseling atas talian telah dikenal pasti sebagai cabaran yang memberi kesan terhadap kesinambungan perkhidmatan Plus Vibe. Isu ini melibatkan ketidakhadiran kaunselor dan kegagalan pelajar mematuhi masa yang telah ditempah sekali gus mengganggu kelancaran sesi kaunseling atas talian. Ketidakselarasan ini mencerminkan kurangnya sistem peringatan atau pengesahan jadual yang efisien dalam platform Plus Vibe. Oleh itu, system penjadualan yang lebih sistematik dan notifikasi yang berkesan perlu diperkenalkan bagi memastikan komitmen kedua-dua pihak dapat mengelakkan penangguhan sesi kaunseling.

4.4 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa platform e-kaunseling Plus Vibe memberikan pengalaman yang positif kepada penggunanya daripada aspek aksesibiliti, fleksibiliti masa dan lokasi serta kualiti interaksi bersama kaunselor. Kesemua pelajar mengatakan bahawa aplikasi ini mudah digunakan dan reka bentuknya mesra pengguna. Kaunselor juga dilihat bersikap profesional dan responsif sekaligus membina kepercayaan dan keeselesaian dalam sesi kaunseling. Walau bagaimanapun, beberapa cabaran turut dikenal pasti seperti isu teknikal, kebimbangan terhadap privasi, gangguan persekitaran dan ketidaktentuan dalam penjadualan sesi. Dapatan ini menunjukkan bahawa walaupun Plus Vibe berpotensi menjadi medium sokongan emosi yang berkesan, penambahbaikan terhadap aspek teknikal dan pengurusan sesi perlu diberi perhatian bagi meningkatkan keberkesanan serta pengalaman pengguna.

BAB 5

5.1 Pengenalan

Bab ini merupakan bab terakhir dalam kajian dan bertujuan untuk membincangkan dapatan utama berdasarkan analisis temu bual yang telah dijalankan terhadap pelajar UNIMAS yang pernah menggunakan platform e-kaunseling Plus Vibe. Selain itu, bab ini turut mengetengahkan implikasi kajian terhadap pelajar dan kaunselor. Seterusnya, beberapa cadangan penambahbaikan dikemukakan bagi memperkukuhkan pelaksanaan dan keberkesanan platform e-kaunseling dalam kalangan pelajar institusi pengajian tinggi. Bab ini diakhiri dengan rumusan keseluruhan kajian yang merangkumi kekuatan dapatan serta saranan untuk kajian akan datang.

5.2 Kesimpulan Kajian

Dalam bab satu, pengkaji memberi gambaran keseluruhan tentang apa yang perlu diharapkan dalam keseluruhan penyelidikan. Latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian dan definisi telah diistilahkan dan telah dibincangkan dalam bab pertama. Ini menjadi aspek menjadi teras kepada seluruh penyelidikan dan penyelidikan dilakukan oleh merujuk dan menjawab objektif kajian.

Bab dua merangkumi tinjauan literatur dan teori-teori yang berkaitan dengan topik kajian. Ia memberikan gambaran menyeluruh kepada pembaca mengenai kajian-kajian lepas yang relevan, termasuk faktor-faktor yang menyumbang kepada konflik kerja-keluarga dan keluarga-kerja, fleksibiliti tempat kerja serta impaknya terhadap konflik kerja-keluarga. Selain itu, bab ini juga membincangkan strategi yang digunakan untuk menghadapi dan menyesuaikan diri dengan konflik tersebut. Seterusnya, Bab Tiga menerangkan metodologi yang digunakan dalam kajian ini. Perbincangan dalam bab ini merangkumi reka bentuk kajian, populasi, sampel, kaedah persampelan, instrumen kajian yang digunakan, kesahan instrumen, prosedur pengumpulan data, prosedur analisis data, serta pertimbangan etika dalam menjalankan kajian. Semua elemen ini dihuraikan secara terperinci bagi memastikan kajian dijalankan dengan sistematik dan beretika.

Bab empat memfokuskan kepada dapatan dan perbincangan hasil daripada analisis data yang diperoleh melalui kaedah kualitatif. Dalam bab ini, semua data yang dikumpulkan telah dijelaskan dengan terperinci bagi memberi gambaran secara menyeluruh terhadap isu yang dikaji. Beberapa data juga ditukarkan kepada bentuk angka dan jadual bagi memudahkan pemahaman pembaca terhadap hasil kajian. Dapatan yang dikemukakan dalam bab ini turut menjawab persoalan kajian secara teliti dan tersusun mengikut tema-tema yang telah dikenalpasti. Oleh itu, bab ini memberikan pandangan yang lebih mendalam terhadap pengalaman dan persepsi pelajar terhadap perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe.

Akhir sekali, bab lima akan menyimpulkan keseluruhan kajian dengan mengetengahkan sumbangan utama penyelidikan ini terhadap bidang kaunseling khususnya dalam konteks penggunaan platform e-kaunseling dalam kalangan pelajar universiti. Bab ini akan merumuskan penemuan penting yang telah diperoleh daripada dapatan kajian serta mengaitkannya dengan objektif dan persoalan kajian yang telah ditetapkan. Selain itu, bab ini juga akan membincangkan implikasi kajian dari segi amalan kaunseling dan pembangunan teknologi sokongan psikososial. Pengkaji turut menjelaskan halangan yang dihadapi sepanjang proses penyelidikan dijalankan seperti kekangan masa, bilangan responden yang terhad serta cabaran dalam pengumpulan data secara atas talian. Segala kelemahan ini juga membuka ruang cadangan bagi penyelidikan akan datang agar kajian dalam bidang ini dapat diperkembangkan dengan lebih menyeluruh dan memberi manfaat yang lebih besar kepada komuniti akademik dan profesional.

5.3 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, kajian ini telah berjaya meneroka pengalaman pelajar UNIMAS dalam menggunakan perkhidmatan e-kaunseling melalui platform Plus Vibe. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti pelajar menyambut baik penggunaan e-kaunseling ini kerana ia mudah diakses, fleksibel dan menyediakan pelbagai ciri yang membantu dalam proses kaunseling seperti tempahan kaunselor, pilihan isu, serta ruang perbualan sokongan emosi dengan kaunselor. Pelajar juga melaporkan tahap keselesaan dan kebebasan yang baik untuk berkongsi isu peribadi berbanding sesi secara bersemuka terutamanya bagi mereka yang bersifat pemalu.

Namun begitu, kajian ini turut mendedahkan beberapa cabaran yang dihadapi oleh pelajar antaranya ialah isu teknikal seperti sambungan internet yang lemah, gangguan

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

persekitaran, kekangan privasi dan komunikasi tanpa visual. Selain itu, terdapat juga keperluan untuk memperluas akses kepada pelajar bukan “Tajaan Sulung” serta penambahbaikan dari segi sistem penjadualan dan promosi perkhidmatan supaya lebih ramai pelajar mengetahui akan wujudnya platform kaunseling atas talian.

Sumbangan kajian ini untuk memberikan gambaran yang holistik terhadap keberkesanan dan kekangan kaunseling atas talian dalam konteks pelajar institusi pengajian tinggi khususnya. Implikasi kajian ini boleh dimanfaatkan oleh pihak universiti, kaunselor berdaftar dan pembangun sistem aplikasi untuk menambah baik perkhidmatan sokongan sosial dalam talian. Walau bagaimanapun, kajian ini tidak terlepas daripada batasan seperti saiz sampel yang terhad, masa yang singkat dan kekangan ketika menguruskan temu bual secara maya. Oleh itu, kajian lanjutan dengan sampel lebih besar dan pendekatan kuantitatif disarankan bagi memperkukuhkan penemuan dan cadangan sedia ada.

Kesimpulannya, penggunaan e-kaunseling seperti platform Plus Vibe mempunyai potensi besar dalam menyokong kesejahteraan mental pelajar jika ditambah baik secara berterusan. Kajian ini diharapkan dapat menjadi rujukan yang berguna kepada pengamal kaunseling dan pihak berkepentingan dalam memperkasakan kaunseling digital pada masa akan datang.

5.4 Implikasi

Kajian ini memberikan beberapa implikasi yang penting kepada pelbagai pihak. Dari sudut amalan kaunseling, dapatan kajian menunjukkan bahawa pelajar berasa lebih selesa dan terbuka untuk berkongsi isu peribadi melalui platform e-kaunseling seperti Plus Vibe. Hal ini sangat relevan bagi pelajar yang mempunyai sifat introvert atau mengalami kebimbangan sosial. Maka, kaunselor perlu diberi latihan yang bersesuaian untuk mengendalikan sesi kaunseling secara atas talian dengan berkesan termasuklah dalam penggunaan teknologi, kemahiran komunikasi digital, pemahaman terhadap etika dan kerahsiaan dalam talian.

Dari aspek pembangunan sistem dan teknologi, kajian ini menunjukkan bahawa platform Plus masih memerlukan beberapa penambahbaikan teknikal. Antara isu utama yang dikenal pasti termasuklah gangguan internet, kesukaran berkomunikasi tanpa visual seperti tidak buka kamera dan proses penjadualan sesi. Oleh itu, pembangun sistem disarankan untuk menambah ciri video call dalam aplikasi, memperbaiki antaramuka pengguna (user interface) serta memastikan aspek keselamatan dan privasi data pengguna dititikberatkan supaya platform ini lebih mesra pengguna dan berkesan dalam menyampaikan perkhidmatan kaunseling.

Akhir sekali, dari sudut penyelidikan masa hadapan, kajian ini membuka ruang untuk

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

kajian lanjutan yang lebih mendalam berkaitan keberkesanan e-kaunseling dalam jangka masa yang panjang. Penyelidik boleh meneroka bagaimana perkhidmatan ini memberi impak terhadap kesihatan mental pelajar dari segi emosi, sosial dan akademik. Selain itu, kajian kuantitatif juga dicadangkan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih menyeluruh sekaligus memperkukuhkan dapatan yang diperolehi dalam kajian ini.

5.5 Limitasi

Semasa menjalankan penyelidikan ini, terdapat beberapa batasan yang berlaku dan mungkin telah menjejaskan hasil kajian. Batasan adalah seperti berikut :

5.5.1 Saiz Sampel Terhad

Kajian ini hanya melibatkan sebilangan kecil pelajar dari Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), khususnya mereka yang pernah menggunakan perkhidmatan e-kaunseling Plus Vibe. Oleh itu, dapatan tidak dapat digeneralisasikan kepada keseluruhan pelajar IPT di Malaysia bagi mendapatkan kajian yang lebih mendalam. Kajian ini bersifat eksploratori dan hanya memberi gambaran awal tentang pengalaman pengguna Plus Vibe dalam konteks tertentu.

5.5.2 Keterbatasan Masa dan Kesediaan Responden

Proses temu bual dijalankan dalam tempoh yang singkat dan bergantung kepada kesediaan masa responden yang juga terikat dengan jadual akademik mereka. Hal ini menyukarkan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman mereka dalam kajian ini. Ia menyukarkan pengkaji untuk menjalankan eksplorasi yang lebih mendalam terhadap pengalaman atau isu sensitif yang mungkin memberi lebih banyak maklumat yang berkaitan.

5.5.3 Kaedah Kajian

Penggunaan kaedah kualitatif sepenuhnya menjadikan hasil kajian lebih bersifat subjektif dan tidak disokong oleh data kuantitatif. Ini menyebabkan interpretasi dapatan bergantung kepada kebolehpercayaan pengkaji dan keterbukaan responden. Walaupun pendekatan ini membolehkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap perspektif individu, ia juga membawa risiko ketidakselarasan penafsiran dan kebergantungan terhadap analisis subjektif pengkaji. Tambahan pula, tahap keterbukaan responden semasa sesi boleh mempengaruhi akan kelengkapan maklumat yang dikumpul.

5.5.4 Fokus Terhad

Kajian ini hanya berfokuskan kepada satu platform e-kaunseling iaitu Plus Vibe sahaja tanpa membandingkan dengan platform atau perkhidmatan e-kaunseling lain yang bermungkinan lebih popular atau digunakan secara meluas di institusi lain. Oleh itu, penemuan kajian ini tidak mewakili keseluruhan sistem sokongan e-kaunseling yang ada dan mungkin tidak mencerminkan pengalaman pelajar yang menggunakan kaedah lain seperti sesi menerusi Google Meet, Zoom, atau aplikasi yang lain.

5.6 Cadangan

Berdasarkan dapatan dan limitasi kajian ini, beberapa cadangan dikemukakan untuk kajian pada masa akan datang. Kajian lanjutan disarankan melibatkan saiz sampel yang lebih besar serta merangkumi pelajar dari pelbagai institusi pengajian tinggi bagi memperoleh dapatan yang lebih menyeluruh dan boleh digeneralisasikan pada kajian akan datang. Pendekatan kajian kuantitatif juga digalakkan bagi mendapatkan kekuatan data. Selain itu, kajian perbandingan antara platform e-kaunseling yang berbeza boleh dijalankan bagi menilai keberkesanan dan kelebihan pada setiap platform. Penyelidikan pada masa hadapan juga boleh menumpukan kepada impak jangka masa yang panjang dalam penggunaan e-kaunseling terhadap kesejahteraan mental. Faktor demografik seperti budaya, jantina dan tahap literasi teknologi turut dicadangkan untuk diteroka agar dapat memahami lebih mendalam pengalaman pengguna. Di samping itu, penglibatan kaunselor dan pihak pentadbiran universiti dalam penyelidikan wajar dipertimbangkan agar hasil kajian dapat dimanfaatkan secara langsung dalam memperkukuhkan perkhidmatan kaunseling digital sedia ada.

5.7 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan secara menyeluruh dapatan utama kajian berkaitan dengan pengalaman pelajar UNIMAS dalam penggunaan platform e-kaunseling Plus Vibe. Perbincangan memberi tumpuan kepada aspek kemudahan akses, fleksibiliti masa, lokasi, interaksi bersama kaunselor dan beberapa cabaran seperti isu teknikal, privasi, gangguan persekitaran dan ketidaktentuan jadual sesi. Implikasi kajian telah diperincikan dari sudut amalan kaunseling, pembangunan sistem teknologi dan arah penyelidikan masa hadapan. Beberapa batasan kajian turut dikenal pasti seperti saiz sampel yang terhad, keterbatasan masa, dan pendekatan kualitatif sepenuhnya. Akhir sekali, cadangan telah dikemukakan untuk memperkukuhkan penyelidikan dan amalan dalam bidang e-kaunseling termasuk kajian

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

lanjutan dengan sampel lebih besar, pendekatan kuantitatif dan kajian perbandingan antara platform. Secara keseluruhan, bab ini menegaskan bahawa platform Plus Vibe mempunyai potensi besar dalam menyokong kesejahteraan mental pelajar dan wajar dipertingkatkan dari semasa ke semasa bagi meningkatkan kualiti platform.

Rujukan

- Abdul Rahman, T. F., & Mat Nayan, N. (2020). Keberkesanan Penggunaan Sistem Pesanan Teks Sebagai Rawatan Masalah Kesihatan Mental: Ulasan Kajian Secara Sistematik. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 36(4), 54–72. <https://doi.org/10.17576/jkmjc-2020-3604-04>
- Aiedil, A. Q. (2025). *E- kaunseling*. Scribd. <https://www.scribd.com/document/469856125/E-kaunseling>
- Alias, S. K., Mohd, H., Mohd Syazwan Baharuddin, & Jalil, M. S. (2024). EaseCounsel: A Mobile Application for Counselling Service Management. *Asia-Pacific Journal of Information Technology and Multimedia*, 13(01), 136–149. <https://doi.org/10.17576/apjitm-2024-1301-10>
- Anwar, Hjh. A. H. (2015, June 15). *Pakar Kaunseling Online Anda | Hjh. Aniz Hj. Anwar*. Anizanwar.com. <https://www.anizanwar.com/kelebihan-menjalani-sesi-kaunseling-secara-online/>
- A. Y. A., B., H., M., & S., A. (2020). Qualitative Expert Views' on the Feasibility of Tele-Counseling Services in Malaysia. *Journal of Education and E-Learning Research*, 7(3), 270–276. <https://doi.org/10.20448/journal.509.2020.73.270.276>
- Békés, V., Aafjes-van Doorn, K., Luo, X., Prout, T. A., & Hoffman, L. (2021). Psychotherapists' Challenges With Online Therapy During COVID-19: Concerns About Connectedness Predict Therapists' Negative View of Online Therapy and Its Perceived Efficacy Over Time. *Frontiers in Psychology*, 12(12). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.705699>
- Bin Mohamad, F., & Sollah, M. (2019). PERSEPSI PELAJAR TERHADAP MODUL CERITA NAHU (MCN). *Asia Pacific Online Journal of Arabic Studies*, 3(1). <https://ejournal.um.edu.my/index.php/APOJAS/article/download/21816/11102/47138>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

- Husin, N., Ghani, A., Tonot, D., Pengurusan, F., Muamalah, D., Selangor, U., & Pengarang. (2023). Tahap Kesihatan Mental dalam Kalangan Pelajar Universiti (pp. 2756–8938). https://conference.uis.edu.my/icommm/10th/images/eproceeding10/29_Tahap_Kesihatan_Mental_Noraznida_et_al_pp307-317.pdf
- Ishak, M. S. (2022). PEMODELAN PENERIMAGUNAAN MAKLUMAT BERKAITAN ISLAM DI INTERNET: PENGAPLIKASIAN MODEL PENERIMAAN TEKNOLOGI (TAM). *Journal of Techno-Social*, 6(2). <http://penerbit.uthm.edu.my/ojs/index.php/JTS/article/view/1119>
- Jantina, F., Klien, K., Perkhidmatan, D., Zainudin, Z., Hassan, S., Ahmad, N., Yusop, Y., Norhayati, W., Othman, W., Pendidikan, F., Nor, Z., Fakulti, Z., & Pendidikan, P. (2021). Sains Insani eISSN: [0127-7871] E-Kaunseling Gender vs. Client Satisfaction in E-Counseling Services. <https://sainsinsani.usim.edu.my/index.php/sainsinsani/article/download/238/162/1752>
- Koo, C., Wati, Y., Park, K., & Lim, M. K. (2011). Website Quality, Expectation, Confirmation, and End User Satisfaction: The Knowledge-Intensive Website of the Korean National Cancer Information Center. *Journal of Medical Internet Research*, 13(4), e81. <https://doi.org/10.2196/jmir.1574>
- Korkmaz, H., & B. Güloğlu. (2021). Online counseling experience of Turkish counselor candidates throughout COVID-19 pandemic. *European Psychiatry*, 64(S1), S670. <https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2021.1779>
- Latha, K., Meena, K., Pravitha, M., Dasgupta, M., & Chaturvedi, S. (2020). Effective Use of Social Media Platforms for Promotion of Mental Health Awareness. *Journal of Education and Health Promotion*, 9(1), 124. NCBI. https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_90_20
- Lattie, E. G., Adkins, E. C., Winquist, N., Shields, C. S., Wafford, Q. E., & K Graham, A. (2015). Digital Mental Health Interventions for Depression, Anxiety, and Enhancement of Psychological Well-Being Among College Students: Systematic Review. *JMIRPreprints*. https://preprints.jmir.org/preprint/12869?hstc=102212634.1a93f29c632ce7cc539e34b08e29266f.1735493467834.17354934678341735493467834.1&__hssc=102212634.1.1735493467834&__hsfp=3810185348
- Lembaga Kaunselor Malaysia. (2024). *Kod Etika Kaunselor Lembaga Kaunselor(Malaysia)*. https://7d1c7ff3-2224-4fc0-a77d81926145ae5d.filesusr.com/ugd/65da1d_5ed9f47cfdec472cb87f4286fb1f41fa.pdf?inde

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

x=true

- Lianto, L. (2021). Self-Efficacy: A Brief Literature Review. *Jurnal Manajemen Motivasi*, 15(2), 55. <https://doi.org/10.29406/jmm.v15i2.1409>
- Mahfar, M., Liyana Idrus, N., Iffah, N., Sabri, M., Farhana, N., & Halim, A. (2018). *Jurnal Kemanusiaan KEINGINAN MENDAPATKAN PERKHIDMATAN KAUNSELING: PERSPEKTIF PELAJAR UTM BERDASARKAN MODEL CRAMER*. 6, 2600–2755. http://eprints.utm.my/84916/1/MasturaMahfar2018_KeinginanMendapatkanPerkhidmatanKaunseling.pdf
- Manassa Shrikanth. (2025, June 30). *Top 5 Benefits of Choosing Online Therapy for Mental Wellbeing*. Talk Your Heart out (TYHO). <https://talkyourheartout.com/top-5-benefits-of-choosing-online-therapy-for-mental-wellbeing/>
- masalah kesihatan mental dalam kalangan pelajar IPT. (2024). *Astroawani.com*. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/masalah-kesihatan-mental-pelajar-mahasiswa-meningkat-dua-kali-ganda-kkm-499224>
- Mohd. (2024a, December 4). Masalah kesihatan mental babitkan pelajar sekolah, universiti meningkat. *MalaysiaGazette*. <https://malaysiagazette.com/2024/12/04/masalah-kesihatan-mental-babitkan-pelajar-sekolah-universiti-meningkat/>
- Mohd. (2024b, December 4). Masalah kesihatan mental babitkan pelajar sekolah, universiti meningkat. *MalaysiaGazette*. <https://malaysiagazette.com/2024/12/04/masalah-kesihatan-mental-babitkan-pelajar-sekolah-universiti-meningkat/>
- Mohd. (2024c, December 4). Masalah kesihatan mental babitkan pelajar sekolah, universiti meningkat. *MalaysiaGazette*. <https://malaysiagazette.com/2024/12/04/masalah-kesihatan-mental-babitkan-pelajar-sekolah-universiti-meningkat/>
- Nen, S., & Azmi, K. (2018a). PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNSELING DI UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA. 15(4), 1823–1884. <http://journalarticle.ukm.my/20824/1/28038-85375-1-SM.pdf>

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

Nen, S., & Azmi, K. (2018b). PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNSELING DI UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA. 15(4), 1823–1884.

<http://journalarticle.ukm.my/20824/1/28038-85375-1-SM.pdf>

Nen, S., & Ibrahim, K. A. (2022). PERSEPSI PELAJAR TERHADAP PERKHIDMATAN KAUNSELING DI UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA. E-BANGI, 13(4), 93–103. <https://www.proquest.com/docview/2287891890>

Nor, Z., Lee, Z., & Rong, W. (2020a). E-Kaunseling: Revolusi Teknologi dalam Kaunseling. https://educ.upm.edu.my/upload/dokumen/menul320201222213421100percent_content_version_E-Kaunseling_Revolusi_Teknologi_dalam_Kaunseling_.pdf

Nor, Z., Lee, Z., & Rong, W. (2020b). E-Kaunseling: Revolusi Teknologi dalam Kaunseling. https://educ.upm.edu.my/upload/dokumen/menul320201222213421100percent_content_version_E-Kaunseling_Revolusi_Teknologi_dalam_Kaunseling_.pdf

Nor, Z., Lee, Z., & Rong, W. (2020c). E-Kaunseling: Revolusi Teknologi dalam Kaunseling. https://educ.upm.edu.my/upload/dokumen/menul320201222213421100percent_content_version_E-Kaunseling_Revolusi_Teknologi_dalam_Kaunseling_.pdf

sdecadmin. (2024). *Perbincangan Penggunaan Sistem i-Kaunseling untuk keperluan Jabatan Pendaftar*. SDEC | ICT@USIM. <https://sdec.usim.edu.my/perbincangan-penggunaan-sistem-i-kaunseling-untuk-keperluan-jabatan-pendaftar/>

Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *Journal of Pastoral Care & Counseling: Advancing Theory and Professional Practice through Scholarly and Reflective Publications*, 74(3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>

Tam, M. T., Wu, J. M., Zhang, C. C., Pawliuk, C., & Robillard, J. M. (2024). A systematic review of the impacts of media mental health awareness campaigns on young people. *Health Promotion Practice*, 25(5). <https://doi.org/10.1177/15248399241232646>

Thompson, E. (2023, September 7). BetterHelp Europe and EU: What's The Cost & How Does It Work? [2024]. Therapy Helpers. <https://therapyhelpers.com/blog/betterhelp-europe-review/>

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

VANAN, S. (2024, May 15). *Peranan Rakan Sebaya Dalam Menangani Masalah Sosial - Flip eBook Pages 1-21 | AnyFlip | SHARA VANAN*. Anyflip.com; SHARA VANAN.

<https://anyflip.com/wxtwu/uerk/basic>

Zaida Nor Zainudin, Wei Rong Lee, Alia Sara Asli, Yusni Mohamad Yusop, Nor Aniza Ahmad, & Siti Aishah Hassan. (2023). The Mediating Role of e-counselling Skills on the Relationship between e-counseling Ethics and Limitations with Counselling Self-efficacy among e-counsellors in Malaysia. *Asian Journal of University Education*, 19(4), 781–795. <https://doi.org/10.24191/ajue.v19i4.24783>

Zainudin, Z. N. (2010, June 30). PERBANDINGAN ANTARA KAUNSELING BERSEMUKA DAN E-KAUNSELING DALAM MEMBERI PERUBAHAN DAN KEPUASAN KLIEN ZAIDA NOR BT ZAINUDIN DOKTOR FALSAFAH UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA 2010. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.32256.25605>

Zainudin, Z., Hassan, S., Ahmad, N., Yusop, Y., Norhayati, W., Othman, W., Nor, Z., & Fakulti, Z. (2021). Sains Insani eISSN: [0127-7871] E-Kaunseling Gender vs. Client Satisfaction in E-Counseling Services. <https://sainsinsani.usim.edu.my/index.php/sainsinsani/article/download/238/162/1752>

(2024). Astroawani.com. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/masalah-kesihatan-mental-pelajar-mahasiswa-meningkat-dua-kali-ganda-kkm-499224>

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

Lampiran

TRANSKRIP RESPONDEN 4

1. Pengkaji	1. Assalamualaikum WBT. Saya terlebih dahulu ingin memperkenalkan diri saya. Nama saya Mohamad Farhan Bin Yusof. Hari ini saya akan mewawancara saudara lah untuk dijadikan saya punya sampel iaitu aaa bertajuk Meneroka Pengalaman Perkhidmatan e-Kaunseling Plus Vibe Dalam Kalangan Pelajar UNIMAS. So, saudara terpilih lah untuk menjadi sampel saya pada hari ini. So, saya dibawah penyelia Dr Salmah Yusoff. Dimana beliau menyelia FYP saya lah. So, saudara bersetuju untuk diwawancara pada hari ini.
2. Klien	2. Yaa. Setuju.
3. Pengkaji	3. Okey. Dalam bab kali ini, saya beberapa soalan iaitu secara keseluruhan ada 15 soalan. So, aa bahagian A latar belakang responden. So, saya terus kepada soalan pertamalah.
4. Klien	4. Okey, boleh.
5. Pengkaji	5. Okey, so, soalan pertama ialah bolehkah anda memperkenalkan diri anda secara ringkas
6. Klien	6. Okey, nama saya Mohammad Fitri Bin Nawir. 7. Saya merupakan pelajar kaunseling tahun 3 dari 8. Universiti Malaysia Sarawak dan saya berasal dari Sabah
7. Pengkaji	9. Okey, soalan yang kedua adalah Pernahkah anda menggunakan perkhidmatan kaunseling sebelum ini? Jika ya, adakah secara bersemuka atau dalam talian?
8. Klien	10. Aaa, saya pernah menggunakan perkhidmatan kaunseling 11. Secara bersemuka dan dalam talian
9. Pengkaji	12. So, aa kalua dalam talian cik guna aplikasi apa untuk dijadikan sebagai platfom
10. Klien	13. Okey,, first saya guna adalah plus vibe lah pertama kali

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	14. Saya buat sesi kaunseling dalam talian. 15. Aa itu saja yang pernah saya joinlah
11. Pengkaji	16. Okey,, soalan bahagian b, pengalam pelajar terhadap penggunaan platfom e-kaunseling plus vibe. Soalnya, bagaimanakah anda mengetahui tentang platfom e-kaunseling plus vibe.
12. Klien	17. Saya dapat mengetahui aa e-kaunseling plus vibe melalui 18. Aa Program Sulung, dimana aa saya terpilih untuk aa 19. Menjoin Program Sulung dan aa pihak UNIMAS telah 20. Menyediakan perkhidmatan kaunseling plus vibelah 21. Untuk saya. Saya join aa denga napa yang saya ingin 22. Kongsikan bersama kaunselor-kaunselor dalam 23. Plus vibe lah
13. Pengkaji	24. So, boleh saya tahu tentang sulung anda? Aa dia semua perlu attend plus vibe atau macam mana cik?
14. Klien	25. Aa semua perlu attend plus vibe lah. Sebab dia wajib 26. Dalam program sulung. Semua syarat sulung tu, apa-apa 27. Program yang dianjurkan oleh pihak sulung, 28. Kita kena ikutlah sebagai penaja Program Sulung.
15. Pengkaji	29. Ouhhhh, faham-faham. So, maksudnya, orang yang dapat biasiswa sulung ni dia perlu attend plus vibe lah maksud cik?
16. Klien	30. Yaa, dia wajiblah sebab dia memang dalam syarat tu 31. Kena ikut program yang dianjurkan oleh pihak 32. UNIMASlah. Salah satunya tu lah plus vibe
17. Pengkaji	33. Okey, so, soalan seterusnya apakah sebab utama anda memilih untuk menggunakan perkhidmatan e-kaunseling plus vibe

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

18. Klien	34. Sebab utama saya memilih untuk menggunakan 35. Kaunseling plus vibe adalah untuk pertama 36. Saya ingin mengetahui lah bagaimana plus vibe itu 37. Digunakan. Sebab saya pun seorang pelajar pertama 38. Kali guna. Lepastu, aa saya juga aaa mengetahuilah 39. Ingin mengetahui bagaimana kaunselor berinteraksi 40. Secara online dengan klien. So saya dapat belajarliah 41. Benda-benda baru. Tu sajalah.
19. Pengkaji	42. So, aa boleh tak cik kongsikan pengalaman ketika menggunakan platfom ini. Adakah ia mudah diakses dan digunakan?
20. Klien	43. Okey untuk aa pengalaman saya, aa plus vibe ni sangat 44. Mudah digunakanlah. Sebab aa dia perlu, tapi aa apani 45. Dia perlu just untuk masukkan kad matrik ataupun ada 46. Kodlah yang disediakan oleh UNIMAS untuk masuk 47. Dan attend. Lepastu dalam plus vibe juga tuu 48. Dia banyak menyediakan bukan setakan dia bagi 49. Kaunseling, dia juga ada bagi macam kata-kata motivasi 50. Aa lepastu dalam situ jugak kita oleh pilih isu apa 51. Kita ingin bawa untuk berbincang dengan kaunselor 52. Dalam plus vibe. Tula yang saya faham la
21. Pengkaji	53. Ouhh, so ia di sediakan secara percuma atau macam mana cik?
22. Klien	54. Okey, yang saya tau setakat ni la, yang saya faham 55. Plus vibe ni aa untuk Program Sulung, dia akan sediakan

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	56. Secara percuma untuk program untuk yang dibawah 57. Tajaan Biasiswa Sulung. Tapi untuk pelajar Unimas 58. Yang tiada Tajaan Biasiswa Sulung, saya tidak pasti 59. Tapi untuk Tajaan Sulung dia adalah freelah, percuma.
23. Pengkaji	60. Ouhh,, okey. So, soalan seterusnya, apakah ciri atau fungsi dalam plus vibe yang paling membantu anda dalam mendapatkan sokongan kaunseling?
24. Klien	61. Yang sangat membantu adalah daripada aa cara 62. Kaunselor itu berinteraksi dengan saya, lepastu kaunselor 63. Juga mempunyai skill dan juga pelbagai. Pelbagai 64. Skill ataupun aa apani motivasi yang dapat 65. Menyelesaikan saya punya masalah
25. Pengkaji	66. Ouhh, so kaunselor-kaunselor dekat sini macam mana cik?
26. Klien	67. Ahh?
27. Pengkaji	68. Kaunselor-kaunselor dekat platform e-kaunseling plus vibe ni macam mana? Berpengalaman atau fresh grad atau macam mana?
28. Klien	69. Aa kaunselor dalam plus vibe ni yang saya Nampak 70. Memang kaunselor dia macam anu lah, sama lah 71. Dengan kaunselor-kaunselor yang saya jumpa 72. Bersemukalah. Profesionallah dia punya kaunselor 73. Cuma beza sikitlah dengan bila kita attend benda 74. Secara online dengan tidak online. Ada sikit bezalah
29. Pengkaji	75. So, boleh cik ceritakan tak kenapa cik kata lain daripada aa online dengan bersemuka
30. Klien	76. Okey dia punya beza tu disebabkan dia punya felling

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	77. Tuu laa perasaan kita tu la. Kadang-kadang kita share 78. Dengan dia. Lepastu kadang-kadang line tidak 79. Mengizinkan. Kadang-kadang putus-putus. 80. Kadang-kadang sangkut dia punya line. Macamtu lah. 81. So macam bila ada benda kacau dia macam terus 82. Kita tiada semangatba untuk keluarkan. 83. Tidak sama dengan face to face.
31. Pengkaji	84. Hmm, okey faham-faham
32. Klien	85. Tuu laa beza dia kaunseling online dengan fizikal
33. Pengkaji	86. Okey, so kita go true kepada bahagian c iaitu pengalaman berinteraksi dengan kaunselor melalui platfom e-kaunseling plus vibe. Soalan, bagaimanakah proses interaksi anda dengan kaunselor di platfom plus vibe?
34. Klien	87. Okey, interaksi saya dengan kaunselor di plus vibe, 88. Adalah berinteraksi secara professional dan kaunselor 89. Dalam plus vibe juga beri apani beretkalah beretika, 90. Lepastu dia menerangkan syarat-syarat untuk sebagai 91. Kaunselor dan saya sebagai klien, dia akan terangkanlah 92. Sama dengan sesi kaunseling secara fizikal. 93. Cuma, beza di acara online lah. Tuu lah 94. So, apa yang apa yang dikongsikan tu semua mengikuti 95. Dibawah Lembaga Kaunselor Malaysia.
35. Pengkaji	96. So, proses dia macam cik cakap tadi, perlu masukkan kod dan aa boleh pilih kaunselor tadikan?
36. Klien	97. Yaa, boleh pilih kaunselor

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar
UNIMAS

37. pengkaji	98. hmm hmm okey, soalan seterusnya, adakah anda berasa selesa dan bebas untuk berkongsi masalah anda dengan kaunselor secara dalam talian?
38. Klien	99. Emmm, adakah anda berasa selesa dan bebas untuk 100. Mengongsikan masalah anda dengan secara dalam talian. 101. Saya rasa, saya kena pilihlah
39. Pengkaji	102. Macam mana- macam mana cik
40. Klien	103. Saya kena pilih contohnya saya kalua kaunselor tu saya 104. Kena pilih lah untuk saya berkongsi masalah. 105. Maksudnya, kalua saya tidak selesa, saya akan aa apa 106. Saya punya terus terminate
41. Pengkaji	107. Terminate, lepastu pilih kaunselor lain lah?
42. Klien	108. Aa macam tu. Itu kalua onlinelah
43. Pengkaji	109. Soalan seterusnya, bagaimanakah anda menilai tahap profesionalime dan respon kaunselor semasa sesi e-kaunseling plus vibe?
44. Klien	110. Itulah macam saya cakap tadi, aa kaunselor dalam 111. Plus vibe ni dia sama dengan kaunseling secara fizikal 112. Sebab dia mematuhi semua yang telah ditetapkan oleh 113. Lembaga Kaunselor, dan menerangkan struktur, 114. Kerahsiaan dan juga masa. So samalah Cuma itulah 115. Beza dia fizikal dan juga dalam talian. 116. Mereka memberi perkhidmatan aa sesi tuu sangat baik 117. Teratur, masa pun mencukupi. So, dia tiada judge mental 118. laa

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

45. Pengkaji	119. so, soalan terakhir untuk bahagian c. Adakah anda berpuas hati dalam sesi kaunseling yang disediakan melalui plus vibe?
46. Klien	120. Yaa, saya berpuas hati
47. Pengkaji	121. So, kalau saya beri skala 1 hingga 10, cik bagi skala berapa
48. Klien	122. Aa saya bagi skala 8/10 lah
49. Pengkaji	123. Okey, kita akan terus kepada aa bahagian d, iaitu cabaran yang dihadapi oleh pelajar dalam menggunakan platform e-kaunseling plus vibe. Okey soalan dia. Apakah cabaran utama yang anda hadapi ketika menggunakan plus vibe?
50. klien	124. okey yang pertama saya mengdapi cabarannya adalah aa 125. Saya menghadapi masalah teknikal lah macam contoh 126. Masalah line. 127. Lepastu kedua, aa yang saya hadapi adalah aa saya kena 128. Follow up tuk kod laa daripada UNIMAS. So kalau 129. Kena attend tu benda kena chat dulu pihak UNIMAS 130. Mau attend ni. So dorang akan bagi kod lah 131. So itu salah satunya. So kita kena contact dulu baru dapat
51. Pengkaji	132. So, macam mana masalah privasi dengan keberkesanan komunikasi. Boleh cik cerita sedikit?
52. Klien	133. Kalau masalah privasi ni, saya rasa saya tak lah 134. Jugak sepenuhnya percaya. Tapi saya percaya dengan 135. Kaunselor plus vibe tu lah sebab dia ada menerangkan 136. Dia punya biodata sendiri, sekiranya dia menipu 137. Saya boleh ambil dia punya nombor telefon 138. Ataupun dia punya gambar untuk viralkan dia. 139. Macamtu laa. Sebabtu laa saya percaya dia sebab

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	140. Dia bagi dia punya biodata
53. Pengkaji	141. So, dari segi keberkesanan komunikasi?
54. Klien	142. Keberkesanan komunikasi memang okey lah 143. Saya cakap tadi tuu kan yang saya bilang aa 144. Saya dengan kaunselor tu memang kami berkomunikasi 145. Secara professional, dan dia pun memberi respon 146. Yang baik dan saya memberi respon yang baik. 147. So, okey lah
55. Pengkaji	148. Okey soalan seterusnya, adakah terdapat sebarang kekangan yang menyebabkan anda sukar mendapatkan manfaat penuh daripada e-kaunseling
56. Klien	149. Terdapat sebarang kekangan yang menyebabkan anda 150. Sukar? 151. Aaa setakat ni saya rasa saya baru 3 kali attend tuu 152. E-kaunseling setakat ni. Jadi saya rasa tiada kekangan laa
57. Pengkaji	153. So, senang diakses laa?
58. Klien	154. Yaa, semua benda senang diakses Cuma tuu laa saya 155. Cakap cabaran dia masalah line dan untuk mendapatkan 156. Kod tuu. Tuu saja
59. pengkaji	157. okey, soalan seterusnya apakah faktor yang boleh meningkatkan lagi keberkesanan e-kaunseling plus vibe terutamanya?
60. Klien	158. Okey aa faktor yang ataupun cadanganlah ataupun faktor 159. Yang boleh meningkatkan lagi keberkesanan platfom 160. Kaunseling plus vibe ni yang pertama

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	161. Aa satu jangan pilih aa student tertentu Sahaja untuk 162. Dapat sesi ini secara free. 163. Kalau boleh, aa bagi semua student yang dalam 164. UNIMAS ni semua boleh join 165. Tak kisah laa dia penerima sulung kaa, dia tidak terima 166. Sulung kaa. Aa sebab yang dapat tu yang dalam 167. UNIMAS memang student banyak ada juga yang sakit 168. Mental ada juga yang tidak. 169. So, yaa lah benda tuu free dorang akan ramai sambutan
61. Pengkaji	170. Soalan seterusnya, berdasarkan pengalaman anda, adakah anda akan mencadangkan perkhidmatan ini kepada rakan-rakan yang lain?
62. Klien	171. Yaa saya akan mencadangkan sekiranya UNIMAS 172. Memberi perkhidmatan kaunseling secara percuma.
63. Pengkaji	173. Hmmm hmmm okey
64. Klien	174. Haa tuu lah
65. Pengkaji	175. So, soalan yang terakhir iaitu bahagian e, saranan untuk penambahbaikkkan. Soalnya berbunyi, apakah saranan anda untuk memperbaiki dan meningkatkan perkhidmatan e-kaunseling plus vibe agar lebih bermanfaat kepada pelajar?
66. Klien	176. Macam aa macam pertama tadi, macam saya cakap tuu la 177. Aaa dia kena sebar kan lagi aa perkhidmatan plus vibe ni 178. Sekiranya sudah diiktiraf ataupun dirasmikan secara 179. Official oleh Lembaga Kaunselor Malaysia beri 180. Perkhidmatan ini kepada semua pelajar UNIMAS secara 181. Percuma dan aa ini salah satu untuk menarik perhatianlah

Meneroka pengalaman perkhidmatan e-kaunseling plus vibe dalam kalangan pelajar UNIMAS

	182. Ataupun meningkatkan aa masalah ataupun 183. Mengurangkan masalah pelajar kerana yaalah kita tahu 184. Student ni ramai yang ada masalah tapi diaorang 185. Berdiam diri. 186. So, jika apani perkhidmatan plus vibe ini diberikan 187. Secara percuma, dia akan membawa 1 impak yang 188. Positiflah kearah Kesihatan mental dalam kalangan 189. Pelajar UNIMAS
67. Pengkaji	190. Okey so, aa wawancara saya terhadap cik sampai disini, butiran-butiran yang dikemukakan oleh cik adalah privasi dan ia hanya bertujuan untuk saya punya tesis iaitu diselia oleh Dr Salmah. So selepas tesis saya aa siap, butiran-butiran ini akan dilupuskan lah. Cik setuju
68. Klien	191. Okey, setuju
69. Pengkaji	192. Okey so, aa sesi kita tamat kat sini, so, saya mengucapkan ribuan terima kasih kepada cik kerana sudi menjadi responden saya
70. Klien	193. okey, sama-sama
71. Pengkaji	194. okeyy.