

Faktor Jantina dan Kepuasan Klien dalam Perkhidmatan E-Kaunseling

Gender vs. Client Satisfaction in E-Counseling Services

Zaida Nor Zainudin¹, Siti Aishah Hassan², Nor Aniza Ahmad³, Yusni Mohamad Yusop⁴, Wan Norhayati Wan Othman⁵

^{1,3,4,5}Fakulti Pengajian Pendidikan, Universiti Putra Malaysia, Serdang Selangor, Malaysia

Article progress

Accepted: 24 February 2021

Reviewed: 17 March 2021

Published: 1 June 2021

*Corresponding author:

Zaida Nor Zainudin
Fakulti Pengajian Pendidikan,
Universiti Putra Malaysia;
Email: zaidanor@upm.edu.my

Abstrak: Memandangkan kemampuan internet mewujudkan prasarana yang sesuai untuk membina hubungan, pengamal kaunseling telah mengambil inisiatif memaksimumkan ruang internet ini. Satu perkhidmatan alternatif menggunakan interaksi maya telah diwujudkan. E-Kaunseling telah mula mendapat perhatian kaunselor sebagai satu perkhidmatan alternatif yang ditawarkan kepada klien. Kajian ini bertujuan untuk meneroka sejauh mana keberkesanan perkhidmatan e-Kaunseling terhadap klien. Kajian eksperimental-kuasi ini menggunakan reka bentuk Kumpulan Kawalan Ujian Pra Dan Ujian Pasca. Data kuantitatif diperolehi menggunakan soal selidik *Client's Satisfaction Inventory Short-Form (CSI-SF)*. Seramai 60 subjek kajian terlibat dan dijalankan dalam dua kumpulan kajian iaitu kumpulan kawalan menggunakan kaedah Kaunseling Bersemuka dan kumpulan eksperimen pula menggunakan kaedah e-Kaunseling. Dapatan menunjukkan tiada perbezaan antara jantina dan kepuasan klien dalam kedua-dua kaedah dan hasil analisis Anova Dua Hala menunjukkan tiada perbezaan utama (*main interaction*) antara Jantina dan kepuasan klien. Hasil analisis lanjut menggunakan Anova Sehala menunjukkan kesan interaksi (*interaction effect*) bahawa klien lelaki mendapat lebih kepuasan dalam kaedah e-Kaunseling manakala klien perempuan mendapat lebih kepuasan dalam kaedah Kaunseling bersemuka. Implikasi kajian ialah kepada kaunselor sekolah dalam menawarkan perkhidmatan e-Kaunseling bagi membantu pelajar yang ingin mendapatkan perkhidmatan kaunseling di luar waktu persekolahan.

Kata kunci: e-Kaunseling, kepuasan klien, jantina, kaunseling bersemuka

Abstract: *In view of the ability of the internet to create an appropriate relationship-building infrastructure, counselling practitioners have taken the initiative to optimize this internet space. An alternative service using virtual interaction has been established. E-Counseling has begun to catch the eye of counsellors as an alternative service offered to clients. This study aims to explore the effectiveness of e-Counseling services on clients. This quasi-experimental study uses the design of Pre-Test and Post-Test Control Groups. Quantitative data were obtained using the Client's Satisfaction Inventory Short-Form (CSI-SF) questionnaire. A total of 60 participants were involved and conducted in two study groups, namely the control group using the Face-to-Face Counselling method and the experimental group using the e-Counseling method. Findings show no difference between gender and client satisfaction in both methods and the results of Two-Way Anova analysis show no significant difference between gender and client satisfaction. The results of further analysis using One-Way Anova show the interaction effect that male clients get more satisfaction in e-Counseling method while female clients get more satisfaction in face-to-face counselling method.*

The implication of the study is for school counsellors to provide e-counselling programs to support students who want to access counselling after school hours.

Keywords: *e-Counselling, client satisfaction, gender, face-to-face counselling*

Pendahuluan

Perkembangan perkhidmatan kaunseling atas talian adalah seiring dengan arus pemodenan maklumat dan komunikasi dalam pembangunan teknologi pada masa kini. Permulaan era penggunaan intervensi elektronik pertama yang mula diperkembangkan seawal tahun 1960-an lagi (Tirel et al., 2019, Foon et al., 2020). Perkhidmatan kaunseling atas talian yang mula dibentuk daripada email bermula pada pertengahan 1990-an dan diikuti web psikopendidikan. Perkhidmatan ini mula popular pada masa tersebut (Tirel et al., 2019).

Kemajuan penyebaran maklumat dan teknologi komunikasi (ICT) terutamanya Web telah mengubah cara masyarakat berinteraksi sesama mereka, dengan menggunakan perkhidmatan selain menawarkan pengetahuan dan kepakaran masing-masing. Menurut Lazuras & Dokou (2016) lebih 32% daripada populasi dunia menggunakan laman web pada masa kini yang mana pada masa yang sama mencipta peluang dalam menyampaikan perkhidmatan profesional melalui teknologi laman web yang ada. Kepesatan arus kemodenan memaksa masyarakat untuk memaksimumkan penggunaan internet secara lebih berluasa dan pesat. Sekaligus membuka ruang kepada perkembangan perkhidmatan kaunseling atas talian untuk merebut peluang yang ada (Zainudin et al., 2019).

Memandangkan kemampuan internet yang efektif sebagai prasarana membina hubungan, pengamal kaunseling telah mengambil inisiatif memaksimumkan ruang internet ini. Satu perkhidmatan alternatif yang menggunakan interaksi maya telah diwujudkan. Perkhidmatan kaunseling atas talian (e-Kaunseling) telah peningkatan (Griffith, 2005; Richards & Vigano, 2012; Li et al., 2013). Hal ini kerana kaunselor tidak lagi meletakkan kepesatan internet sebagai halangan tetapi sebaliknya sebagai satu potensi dan kemudahan (Harris & Birnbaum, 2014; Dawn, 2004; Lunt, 2004).

Beberapa kelebihan e-Kaunseling menjadi pilihan dalam kalangan pelajar universiti untuk memilih perkhidmatan e-Kaunseling berbanding kaunseling secara bersemuka (Wong et.al., 2018).

Kelebihan e-Kaunseling turut diperaku dalam membantu meringankan isu kesihatan mental (Clement et al., 2015; Cuijpers et al., 2017). Perkhidmatan e-Kaunseling ini melibatkan proses meluahkan perasaan secara bertulis. Proses menulis atau menaip merupakan proses penerokaan diri dan satu terapi (Harris & Birnbaum, 2014; Hall, 2004; Oravec, 2000; Sindahl et al., 2018).

Beberapa kajian perkhidmatan e-Kaunseling telah membincangkan mengenai jantina yang kerap mendapatkan perkhidmatan e-Kaunseling. Kajian lepas menunjukkan perempuan lebih ramai memilih dan mendapat lebih manfaat dari perkhidmatan e-Kaunseling (Chester & Glass, 2006; Dawn, 2004; Chang & Chang, 2004; Leibert et al., 2006). Bagaimanapun ada juga kajian yang melaporkan kaum lelaki memilih dan mendapat manfaat setelah menjalani sesi e-Kaunseling berbanding kaum perempuan (Rodda & Lubman, 2013; Nolan et al., 2011; Hall, 2004; Young, 2005). Terdapat juga kajian yang menunjukkan tiada perbezaan antara jantina dalam memilih dan mendapat manfaat dari perkhidmatan e-Kaunseling (Rochlen et al., 2004). Kajian ini bertujuan untuk melihat kesan jantina ke atas kepuasan klien dalam kaedah kaunseling bersemuka dan kaedah e-Kaunseling.

Objektif

Objektif kajian adalah untuk:

1. Mengenalpasti hubungan antara jantina dengan kepuasan klien dalam kaedah kaunseling bersemuka dan e-Kaunseling.
2. Mengenalpasti perbezaan antara jantina dengan kepuasan klien dalam kaedah kaunseling bersemuka dan e-Kaunseling.

Metodologi

Kajian kuantitatif dijalankan menggunakan kaedah kuasi-eksperimental. Kajian eksperimental-kuasi ini menggunakan reka bentuk Kumpulan Kawalan Ujian Pra Dan Ujian Pasca. Seramai 60 responden telah diambil untuk menjalani kajian ini. Responden dibahagi

kepada kumpulan kawalan dan kumpulan eksperimen. 30 responden dipilih untuk kumpulan kawalan dan 30 responden untuk kumpulan eksperimen. Kumpulan kawalan menerima perkhidmatan kaunseling secara bersemuka. Kumpulan eksperimen menerima perkhidmatan kaunseling secara e-Kaunseling. Instrumen Kepuasan Klien (*Client Satisfaction Inventory CSI-SF*) oleh McMurtry (2000) digunakan untuk mengukur kepuasan klien setelah mendapatkan perkhidmatan kaunseling. Faktor jantina dikawal semasa pemilihan subjek kajian. Seramai 15 orang klien lelaki dan 15 orang klien perempuan dipilih bagi setiap kumpulan kawalan dan eksperimen.

Dapatan

Hubungan antara jantina dengan kepuasan klien dalam kaedah kaunseling bersemuka dan e-Kaunseling

Kajian ini bertujuan melihat adakah terdapat perbezaan yang signifikan antara jantina dan kepuasan klien dalam kedua-dua kaedah kaunseling. Ujian Anova Dua-hala digunakan untuk melihat kesan jantina dan kaedah kaunseling ke atas kepuasan klien. Dapatan kajian dijelaskan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Perbezaan antara jantina dan kaedah kaunseling ke atas kepuasan klien

Kepuasan klien	X ²	df	F	sig	Partia l eta ²
Kaedah	24.039	1	.191	.66	.003
Jantina	354.58	1	2.81	.09	.048
Kaedah*Jantina	1.216	1	.010	.92	.000

R Squared = .071 (Adjusted R Squared = .021)

Dapatan menunjukkan terdapat perbezaan pada kesan interaksi (*interaction effect*) antara jantina dan kaedah kaunseling ($F=.010$, $sig=.922$, $p>.05$) ke atas kepuasan klien dengan saiz kesan yang sederhana bagi interaksi ini ($partial\ eta^2=.000$). Ini bermaksud tiada perbezaan yang signifikan antara jantina dan kepuasan klien.

Kajian seterusnya melihat kesan utama (*main effect*) bagi kedua-dua pemboleh ubah bebas. Tiada perbezaan yang signifikan pada kesan utama ($F=.191$, $sig=.664$, $p>.05$) dengan saiz kesan yang tinggi ($partial\ eta^2=.003$). Kesan utama untuk jantina ($F=2.811$, $sig=.099$, $p>.05$) juga tidak menunjukkan perbezaan

signifikan ke atas kepuasan klien. Kesan interaksi jantina dan kaedah kaunseling ke atas kepuasan klien dapat dilihat melalui Rajah 1 menunjukkan klien lelaki dan perempuan mendapat kepuasan tinggi dalam kaedah e-Kaunseling tetapi rendah bagi kaedah kaunseling bersemuka.

Rajah 1: Kesan interaksi jantina dan kaedah kaunseling ke atas kepuasan klien



Perbezaan antara jantina dengan kepuasan klien dalam kaedah kaunseling bersemuka dan e-Kaunseling

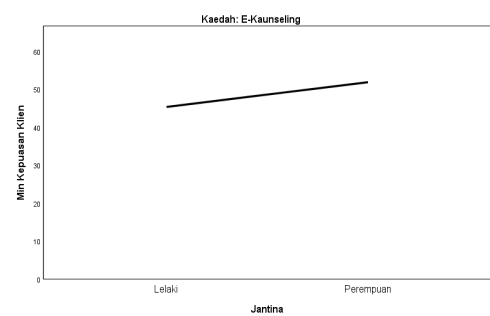
Memandang tiada perbezaan antara kepuasan klien dan jantina dalam kedua-dua kaedah kaunseling, analisis kesan interaksi diteruskan. Bagi melihat kesan interaksi (*interaction effect*) ke atas kaedah kaunseling yang menyumbang pada kepuasan klien, pengkaji menjalankan ujian anova satu hala. Dapatan kajian dijelaskan dalam Jadual 3.

Jadual 2: Perbezaan Kepuasan klien mengikut jantina dan kaedah kaunseling

	F	df	sig
E-Kaunseling	11.782	28	.671
Kaunseling bersemuka	1.376	28	.156

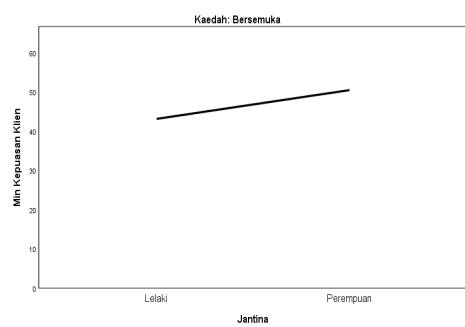
Keputusan menunjukkan tiada perbezaan yang signifikan dalam Kepuasan klien dengan nilai $F=11.782$, $sig=.671$, $p>.05$. Walaubagaimanapun, kepuasan klien lelaki terhadap kaedah e-Kaunseling ($min=45.33$) lebih rendah berbanding kepuasan klien perempuan ($min=51.85$). Secara visual, kesan interaksi jantina ke atas kepuasan klien dijelaskan dalam Rajah 2.

Rajah 2: Kesan interaksi jantina ke atas kepuasan klien dalam kaedah e-Kaunseling



Kaedah kaunseling bersemuka pula menunjukkan dapatan ($F = 1.376$, $sig = .156$, $p > .05$) berbanding kaedah e-Kaunseling. Perbandingan jantina perempuan dengan kaedah kaunseling ($F = 11.782$, $sig = .671$, $p > .05$) juga menunjukkan perbezaan yang signifikan. Walau bagaimanapun, terdapat perbezaan jantina dalam kepuasan klien terhadap kaedah kaunseling bersemuka iaitu min kepuasan perempuan (min=54.45) lebih tinggi dari min kepuasan lelaki (min=43.13) dengan perbezaan min sebanyak 7.32. Ini bermaksud kaedah kaunseling bersemuka memberi lebih kepuasan kepada klien perempuan berbanding lelaki. Kesan interaksi dapat dilihat secara visual dalam rajah berikut.

Rajah 3: Kesan interaksi jantina ke atas Kepuasan klien dalam kaedah bersemuka



Walaupun tiada perbezaan signifikan, terdapat juga sedikit perbezaan dalam dua kaedah ini. Dalam kaedah e-Kaunseling dan kaunseling bersemuka, klien lelaki dilihat mempunyai skor kepuasan klien yang rendah berbanding dengan klien perempuan. Klien perempuan dilihat mendapat skor kepuasan klien yang lebih tinggi dalam kaedah bersemuka, manakala klien lelaki

mendapat skor kepuasan klien yang lebih tinggi dalam kaedah e-Kaunseling.

Perbincangan

Kajian-kajian literatur yang lalu menyatakan bahawa perkhidmatan e-Kaunseling memberi kesan kepada jantina. Ada kajian yang menyatakan klien lelaki mendapat manfaat lebih dan ada juga kajian yang menyatakan sebaliknya. Dapatan kajian ini menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara jantina kepada kepuasan klien. Walaupun tiada perbezaan yang signifikan, terdapat juga sedikit perbezaan dalam kepuasan kaedah perkhidmatan.

Dapatan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian literatur yang lalu. Di Hong Kong, Yeung et al. (2001), telah menjalankan kajian mengenali ciri-ciri klien dalam menggunakan perkhidmatan e-Kaunseling. Kajian beliau mendapati tiada perbezaan antara jantina dalam memilih perkhidmatan e-Kaunseling. Tetapi, penyelidikan beliau menunjukkan bahawa lelaki akan mendapat lebih banyak manfaat daripada perkhidmatan e-Kaunseling seperti anonimiti dan ketiadaan stigma. Klien lelaki didapati mendapat kepuasan lebih tinggi dalam perkhidmatan e-Kaunseling dan klien perempuan pula mendapat kepuasan yang lebih tinggi dalam perkhidmatan kaunseling bersemuka. Wright (2002) menyatakan bahawa berdasarkan statistik pengguna internet, lelaki lebih mendominasi ruang siber. Statistik pelanggan perkhidmatan kaunseling bersemuka juga menunjukkan kaum perempuan mengatasi kaum lelaki. Atas faktor keselesaan lelaki di ruang siber, dan rasa segan untuk mendapatkan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka, maka Wright menyatakan lelaki mendapat lebih manfaat dari perkhidmatan E-Kaunseling berbanding perempuan. Beberapa faktor lagi yang membolehkan klien lelaki mendapat kepuasan klien lebih tinggi dalam perkhidmatan

E-Kaunseling ialah faktor anonimiti yang membuat klien lelaki merasa yakin, selesa dan selamat dalam meluahkan emosi (Baker & Ray, 2011; Hall, 2004; Yeung et al., 2001). Kajian mendapati responden lelaki lebih selesa mendapatkan perkhidmatan e-Kaunseling kerana unsur anonimiti membuatkan mereka merasa tidak malu untuk berkongsi.

Faktor seterusnya ialah faktor prejudis dan stigma orang ramai telah membuka ruang kepada klien untuk mendapatkan bantuan kaunseling tanpa menjejaskan harga dirinya (Zainudin & Yusop, 2018). Faktor prejudis dan stigma berlaku ketika klien diketahui oleh orang lain berjumpa dengan kaunselor.

Kajian yang dibuat oleh Clement et al. (2014) menunjukkan bahawa individu lelaki merupakan antara kelompok-kelompok yang terjejas dengan kewujudan stigma. Faktor kewujudan komunikasi, penerimaan dan sokongan yang aktif dalam sesi bersemuka membuatkan lelaki tidak selesa dengan perkhidmatan kaunseling secara bersemuka dan e-Kaunseling merupakan penyelesaian kepada masalah ini (Young, 2005; Bathje, 2014). Dengan menggunakan e-Kaunseling, klien lelaki boleh menjalankan sesi kaunseling di tempat yang selamat dan selesa seperti rumah sendiri. E-Kaunseling memberi perkhidmatan anonimiti, membuka ruang kepada lelaki untuk mendapatkan bantuan kaunseling tanpa menjejaskan harga dirinya (Zainudin et al., 2019). Ini kerana lelaki dianggap gagah dan tidak mudah dipengaruhi emosinya berbanding perempuan (Dawn, 2004; Young, 2005). Dapatan kajian menunjukkan lelaki memilih pendekatan e-Kaunseling kerana mereka mempunyai kemampuan meluahkan emosi yang rendah (Rochlen, et al., 2004). Dapatan ini juga disokong oleh Richards dan Vigano (2012) yang menyatakan bahawa perempuan lebih cenderung, mampu dan natural dalam mendedahkan dan meluahkan emosi daripada lelaki.

Kajian psikologi juga menunjukkan lelaki secara genetik mampu melihat dua kali lebih baik dari perempuan, tetapi perempuan pula mendengar dua kali lebih baik dari lelaki (Dewdney, 1995). Faktor ini mungkin berkaitan dengan dapatan bahawa lelaki lebih positif terhadap penerimaan perkhidmatan e-Kaunseling. Dari sudut sosial pula lelaki dan perempuan memberi nilai yang berbeza kepada perbualan. Lelaki melihat perbualan sebagai 'laporan' (*report-talk*) berbanding perempuan yang melihat perbualan sebagai 'membina hubungan' (*rapport-talk*) (Dawn, 2004).

Faktor lain ialah perkhidmatan e-Kaunseling bersifat informatif dan menjurus kepada penyelesaian masalah. Perempuan lebih memilih kaunseling bersemuka kerana mereka lebih memerlukan hubungan dan sokongan (Barnett, 2005). Faktor ini, termasuk faktor-faktor yang telah dinyatakan, memberi sokongan kepada dapatan kajian yang dilakukan oleh Rodda and Lubman (2013) yang mendapati bahawa lelaki lebih cenderung kepada menggunakan perkhidmatan kaunseling melalui medium chat dan email berbanding perempuan.

Rumusan

Dapatan kajian menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan antara jantina kepada kepuasan klien. Klien lelaki didapati mendapat kepuasan yang tinggi

dalam perkhidmatan e-Kaunseling berbanding dengan perkhidmatan kaunseling kersemuka. Manakala klien perempuan pula mendapat kepuasan lebih tinggi dalam perkhidmatan kaunseling bersemuka berbanding dengan perkhidmatan e-Kaunseling. Perbezaan ini berlaku akibat faktor keselesaan atas talian, anonimiti, stigma sosial dan kemampuan meluahkan emosi. Malah faktor genetik, sosial, kemahiran penyelesaian masalah juga dilihat menyumbang kepada perbezaan dalam kepuasan klien. Dapatan ini penting bagi membolehkan kaunselor membuat keputusan dalam meluaskan jaringan perkhidmatan mereka iaitu dengan menawarkan perkhidmatan e-Kaunseling. Malah perkhidmatan e-Kaunseling ini dapat meluaskan masa perkhidmatan kaunselor dan kemudahan (*reachout*) kaunselor dan klien.

Dapatan kajian ini juga mempunyai implikasi kepada kaunselor dalam memperluaskan perkhidmatannya. Memandangkan dapatan menunjukkan Kepuasan klien dan perubahan klien lebih tinggi dalam perkhidmatan e-Kaunseling, ia membawa maksud bahawa perkhidmatan ini sama berkesan dengan perkhidmatan kaunseling bersemuka. Kaunselor boleh meluaskan masa perkhidmatan, memperluaskan jaringan 'outreach' dan juga mengurangkan kerenah birokrasi dalam mendapat perkhidmatan kaunseling.

Dengan adanya perkhidmatan e-Kaunseling, kaunselor boleh memanjangkan masa perkhidmatan mereka kepada luar waktu persekolahan. Kaunselor boleh menawarkan perkhidmatan kaunseling kepada pelajar-pelajar selepas waktu persekolahan, dan juga semasa cuti sekolah mahupun cuti hujung minggu. Penawaran perkhidmatan e-Kaunseling di luar waktu sekolah membolehkan pelajar mendapatkan perkhidmatan kaunseling di waktu yang selesa dan juga di saat-saat diperlukan. Kaunselor boleh memaparkan jadual bertugas mereka dengan memilih hari dan masa yang sesuai bagi kaunselor untuk berada secara atas talian (*online*). Pelajar boleh mendapatkan perkhidmatan e-Kaunseling dengan memasuki laman web pada waktu kaunselor bertugas. Sesi kaunseling secara e-Kaunseling dijalankan melalui ruang sembang pada masa dan tarikh yang telah dipersetujui bersama. Seterusnya, perkhidmatan e-Kaunseling dapat mengatasi faktor birokrasi atau prosedur mendapatkan perkhidmatan kaunseling bersemuka di sekolah mengambil banyak masa. Perkhidmatan e-Kaunseling dapat membantu klien mendapatkan perkhidmatan dengan lebih mudah dan dengan masa yang lebih singkat. Klien hanya perlu menyemak jadual kaunselor bertugas secara atas talian (*online*) ataupun membuat temujanji secara mel elektronik. Klien tidak perlu lagi

melalui proses membuat temujanji, mendapat kebenaran guru matapelajaran untuk menjalani sesi kaunseling.

Penghargaan

Penulis mengucapkan terima kasih kepada subjek kajian terlibat. Kajian ini disokong oleh Geran Putra dibawah Inisiatif Putra Muda, 2018 (IPM 9651900).

Rujukan

- Baker, K.D. & Ray, M. (2011). Online counselling: The good, the bad and the possibilities. *Counselling Psychology Quarterly*, 24(4), 341-346.
- Barnett, R. (2005). *Uncovering sex and gender differences in use patterns of self-help and support group: Annotated bibliography and research agenda*. The Prairie Women's Health Centre of Excellence, UK: Manitoba.
- Bathje, G. J., Kim, E., Rau, E., Bassiouny, M. A., and Kim, T. (2014). Attitudes toward face-to-face and online counseling: roles of self-concealment, openness to experience, loss of face, stigma, and disclosure expectations among Korean college students. *Int. J. Adv. Couns.* 36, 408-422. <https://doi.org/10.1007/s10447-014-9215-2>
- Sindahl, T.N., Cote, L.P., Dargis, L, Mishara, B.L. & Bechmann, J. T. (2018). Texting for help: Processes and impact of text counseling with children and youth with suicide ideation, *Suicide Life Threat Behavior*, 23, 1-19. <https://doi.org/10.1111/sltb.12531>
- Chang, T. & Chang, R. (2004). Counseling and the Internet: Asian American and Asian international college students' attitudes towards seeking online professional psychological help. *Journal of College Counseling*, 7, 140-149. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1882.2004.tb00245.x>
- Chester, A. & Glass, C. (2006). Online Counselling: A descriptive analysis of therapy services on the Internet. *British Journal of Guidance & Counselling*, 34 (2), 145-160. <https://doi.org/10.1080/03069880600583170>
- Clement, S., Schauman, O., Graham, T., Maggioni, F., Evans-Lacko, S., Bezborodovs, N., Thornicroft, G. (2015). What is the impact of mental health-related stigma on help-seeking? A systematic review of quantitative and qualitative studies. *Psychological Medicine*, 45(01), 11-27. <https://doi.org/10.1017/S0033291714000129>
- Cuijpers, P., Kleiboer, A., Karyotaki, E., & Riper, H. (2017). Internet and mobile interventions for depression: Opportunities and challenges. *Depression and Anxiety*, 34(7), 596-602. <https://doi.org/10.1002/da.22641>
- Dawn, D. (2004). Clinical and demographic features of the online counselling client population. *Counselling & Psychotherapy Research Journal*, 4(1), 18-22. <https://doi.org/10.1080/14733140412331384028>
- Dewdney, C. (1995). *The Skin of Culture*. London: Somerville House Publishing.
- Foon, L.W., Zainudin, Z.N., Yusop, Y.M., Wan Othman, W.N. (2020). E-counseling: The intention, motivation and deterrent among school counsellors. *Universal Journal of Educational Research*, 8(3), 44-51.
- Griffith, M.D. (2005). Online Therapy for Addictive Behaviors. *Cyberpsychology & Behavior*, 8(6), 555-561. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.555>
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2014). Ethical and legal implications on the use of technology in counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133-141. <https://doi.org/10.1007/s10615-014-0515-0>
- Hall, P. (2004). Online psychosexual therapy: A summary of pilot study findings. *Sexual and Relationship Therapy*, 19(2), 167-178. <https://doi.org/10.1080/14681990410001691389>
- Lazarus, L., & Dokou, A. (2016). Technology in society mental health professionals' acceptance of online counseling. *Technology in Society*, 44, 10-14. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2015.11.002>
- Leibert, T., Archer, J.J., Munson, J & York, G. (2006).

- An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69-83. <https://doi.org/10.17744/mehc.28.1.f0h37djr89nv6vb>
- Li, P., Aga, R., Jaladin, M., & Abdullah, H. S. (2013). Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1243-1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.453>
- Lunt, P.T. (2004). *Adolescents' willingness to utilize online counseling*. Thesis Doktor Falsafah, Virginia Polytechnic Institute and State University, USA.
- Mcmurtry, S.L., & Hudson, W. W. (2000). The client satisfaction inventory: Results of an initial validation study. *Research on Social Work Practice* 10(5), 644-66. <https://doi.org/10.1177/104973150001000506>
- Nolan, C., Quinn, S., & MacCobb, S. (2011). Use of text messaging in a mental health service for university students. *Occupational Therapy in Mental Health*, 27(2), 103-125. <https://doi.org/10.1080/0164212X.2011.565702>
- Oravec, J.A. (2000). Online counselling and the Internet: Perspectives for mental health care supervision and education. *Journal of Mental Health*, 9 (2), 121-136. <https://doi.org/10.1080/09638230050009122>
- Richards, D., & Vigano, N. (2012). Online counseling. In Z. Yan (Ed.), *Encyclopedia of cyber behavior*. Pennsylvania: IGI Global.
- Richards, D. (2009). Features and benefits of online counselling: Trinity College online mental health community. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 231-242. <https://doi.org/10.1080/03069880902956975>
- Rochlen, A.B., Beretvas, S.N. & Zack, J.S. (2004). The online and face-to-face counseling attitudes scales: A Validation study. *Measurement and Evaluation in Counseling and Management*. 37, 95-111. <https://doi.org/10.1080/07481756.2004.11909753>
- Rodda, S., & Lubman, D. I. (2013). Characteristics of gamblers using a national online counselling service for problem gambling. *Journal of Gambling Studies*, 30(2), 277-289. <https://doi.org/10.1007/s10899-012-9352-7>
- Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., & Elhai, J. D. (2019). When do people seek internet counseling exploring the temporal patterns of initial submissions to online counseling services. *Journal of Technology in Human Services*, 1-19. <https://doi.org/10.1080/15228835.2018.1561348>
- Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 30(3), 285-298. <https://doi.org/10.1080/030698802100002326>
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for online and / or face-to-face counseling among University students in Malaysia. *Frontier Psychology*. 9(1), 1-5. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00064>
- Yeung, K.C., Wong, Y.C., & Law, C.K. (2001). *Online counselling for the youth in Hong Kong: A synchronized approach*. HUSITA 6 Conference Proceeding, Charleston, South Carolina, USA.
- Young, K.S. (2005). An empirical examination of client attitudes towards online counseling. *Cyberpsychology and Behavior*, 8(2), 172-177. <https://doi.org/10.1089/cpb.2005.8.172>
- Zainudin, Z. N., & Yusop, Y. M. (2018). Client's satisfaction in face-to-face counselling and cyber counseling approaches: A comparison. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 677-684. <http://dx.doi.org/10.6007/IJARBS/v8-i3/3992>
- Zainudin, Z. N., Yusof, Y. M., Hassan, S. A., Alias, B. S. (2019). The effectiveness of cybertherapy for the introvert and extrovert personality traits. *Malaysian Journal of Medicine and Health Sciences*, 15, 105-109.