

STRATEGI LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING BERBASIS CYBER COUNSELING

Aina Alfira¹, Syaifullah Nur

*¹Universitas Muhammadiyah Makassar

*²Universitas Muhammadiyah Makassar

Abstact: The research approach used in this study is a qualitative descriptive approach. *Qualitative research is research that intends to understand the phenomenon of what is experienced by research subjects, for example behavior, perceptions, motivations, actions and others. The approach or strategy of this research uses a phenomenological approach and data collection methods in this study, namely observation, interviews and documentation. The use of cybercounseling can benefit counselors and counselees from a time and financial standpoint, because the counseling process is not limited by space and time, whenever and wherever the counseling process can be carried out. In addition to the advantages of cybercounseling, it also has weaknesses which until now are still the starting point for criticism from various groups, for example implementation procedures. Besides that, the weakness of cybercounseling is that the counselor does not have enough attention to pay attention to facial expressions, counselee's body language and verbal cues, lack of dynamics, and cannot be clearly controlled behaviors that weaken the dynamics of counseling.*

Keywords: Service, BK and Cybercounseling

Abstrak: Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain- lain. Pendekatan atau strategi penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi dan Metode pengumpulan data dalam pengkajian ini yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi. Penggunaan cybercounseling dapat menguntungkan konselor dan konseli dari sisi waktu dan finansial , karena proses konseling tidak dibatasi oleh ruang dan waktu , kapan dan dimana saja proses konseling dapat dilaksanakan . Selain kelebihan cybercounseling juga memiliki kelemahan yang sampai pada saat ini masih menjadi titik tolak kritik dari berbagai kalangan , misalnya prosedur pelaksanaan . Disamping itu , kelemahan cybercounseling adalah konselor tidak punya cukup perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah , bahasa tubuh konseli dan isyarat verbal , kurangnya dinamika , dan tidak dapat dikontrol secara jelas perilaku - perilaku yang melemahkan dinamika konseling.

Kata Kunci: Layanan, BK dan Cybercounseling

PENDAHULUAN

Kecanggihan teknologi melalui media online menyebabkan setiap aktivitas manusia di seluruh dunia mampu dijangkau melalui media sosial, seperti instagram, facebook, twitter, dan lain sebagainya. Melihat begitu pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini dan begitu lekatnya generasi milenial dengan teknologi, konselor sebagai salah satu profesi professional harus mengembangkan keilmuan sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi tersebut. Di zaman modern ini, setiap individu termasuk siswa dituntut siap bersaing meraih kualitas hidup agar dapat mandiri. Tak jarang, dalam proses mencapai kemandirian itu siswa menghadapi masalah yang membebani perkembangan fisik dan psikologisnya. Kadang, permasalahan tersebut tidak mampu diatasi sendiri oleh siswa. Mereka memerlukan pelayanan yang secara sistematis mampu membantu mengentaskan masalah yang dihadapinya sehingga dia mampu mengembangkan dirinya kearah peningkatan kualitas kehidupan efektif sehari - hari (effective daily living).

Didasari hati yang tulus ingin membantu sesama, saya sebagai guru bimbingan dan konseling tentu akan berusaha membantu siswa tersebut dengan tetap face to face meskipun berbeda tempat, diluar negeri sekalipun. Inovasi yang saya lakukan yaitu konseling melalui dunia maya (cyber counseling). Di era zaman teknologi ini hampir semua sekolah menyediakan jaringan internet sehinggann cyber counseling cukup mudah dilakukan oleh guru BK. Strategi ini sangat efektif untuk mengatasi kendala kesulitan tatap muka antara konselor dan klien yang berjauhan tempat. Dengan melakukan cyber counseling berarti konselor dalam melaksanakan tugasnya telah berdasar pada landasan ilmu pengetahuan dan teknologi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya

perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain- lain., secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah (Moleong,2012). Pendekatan atau strategi penelitian ini menggunakan pendekatan fenomenologi, yaitu pendekatan penelitian yang mengidentifikasi hakikat pengalaman manusia tentang suatu fenomena tertentu. Metode pengumpulan data dalam pengkajian ini yaitu Observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono,2014) Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan tiga langkah yaitu: Reduksi data, Display data dan penarikan kesimpulan.

PEMBAHASAN

A. Definisi Cyber Counseling

Dalam konsep yang sederhana konseling dapat dimaknai sebagai proses bantuan yang diberikan konselor kepada konseli untuk menyelesaikan masalah. Prayitno, bahwa proses konseling bertujuan membantu konseli untuk dapat memahami diri dan lingkungannya, sehingga dapat membawa seseorang menuju kondisi yang membahagiakan, sejahtera, nyaman, dan berada pada kondisi kehidupan yang lebih efektif. Konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut konseli) yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli. Cyber counseling secara umum dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Lebih lanjut dalam Wikipedia, cyber counseling dimaknai dalam jaringan atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau system (umumnya internet

atau ethernet). Jadi istilah konseling cyber counseling atau counseling online dapat dimaknai secara sederhana yaitu proses konseling yang dilakukan dengan alat bantu jaringan sebagai penghubung Konselor dengan konselinya. Lebih lanjut cyber counseling adalah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana menggunakan email, sesi dengan chat, sesi dengan telp pc to-pc sampai penggunaan dengan penggunaan webcam (video live sessions), yang secara jelas menggunakan computer dan internet. Cyber Counseling adalah salah satu model konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet dimana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik pada ruang dan waktu yang sama, dalam hal ini proses konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk web-site, e-mail, facebook, video conference (yahoo massanger) dan ide inovatif lainnya.

B. Fungsi Cyber Counseling

Cyber counseling atau e-counseling adalah salah satu model konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet dimana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik pada ruang dan waktu yang sama, dalam hal proses ini berlangsung melalui internet dalam bentuk website, email, facebook, video conference dan ide inovatif lainnya (Pasmawati, 2016). Fungsi dari Cyber Counseling ini sendiri yaitu sebagai upaya alternatif yang dapat dilakukan oleh konselor dalam upaya mencegah, mengurangi, mengembangkan kesadaran akan koreksi diri, meningkatkan dan membantu menyelesaikan masalah klien dengan metode virtual atau internet. Maka, media dalam era industri ini sangat beragam dan mutakhir seperti telepon seluler, internet, komputer bahkan media sosial yang sekarang semakin banyak berkembang dan mudah diakses melalui smartphone, semua media tersebut akan mempermudah akses antara konselor dengan klien dalam proses pemberian bantuan dimana konselor dan klien tidak berada dalam satu tempat atau *face to face*.

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling yang dilakukan melalui koneksi internet secara virtual ini memiliki beberapa fungsi yang sifatnya inovatif, yaitu :

- a) Pada dasarnya konselor dan siswa yang belum mengenal internet secara langsung mendapat pengetahuan di bidangnya, sehingga tidak ketinggalan teknologi (gaptek gagap teknologi) di jaman yang selalu berkembang .
- b) Proses bimbingan maupun konseling dapat dilakukan diluar jam sekolah, sehingga tidak mengganggu jam pelajaran . Hal ini ditujukan pada siswa yang belum dirasa cukup mendapat bimbingan di sekolah .
- c) Dengan dibuatnya web - site khusus oleh masing - masing konselor dalam instansinya, maka siswa akan bisa dengan cepat memperoleh informasi yang diinginkannya, misalnya : melihat nilai hasil ujian lewat internet, informasi tentang persyaratan sekolah dan lain sebagainya .
- d) Waktu akan lebih efisien . Dengan berkembangnya teknologi internet lewat computer atau telepon genggam yang sudah dilengkapi dengan aplikasi internet. hubungan virtual antara konselor dengan klien akan bisa berlangsung asalkan ada sinyal atau koneksi internet . Sudah tentunya, untuk memenuhi fungsi tersebut, selain penguasaan teknologi internet, konselor seyogyanya membuat kode etik tersendiri, melakukan kesepakatan dengan siswa / konseli untuk diberlakukannya cyber counseling ini . Dengan adanya kesepakatan, maka strategi ini akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, misalnya pengaturan waktu penggunaan bahasa yang sopan dan santun dalam menulis surat elektronik atau pada lembar chatting dan lain sebagainya .

C. Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Cyber Counseling

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling adalah suatu strategi atau pola perencanaan layanan yang dilakukan secara virtual melalui

koneksi internet. Adapun beberapa model strategi layanan bimbingan dan konseling dalam bentuk cyber counseling yaitu :

1. Website / Situs

Website adalah sebuah cara untuk menampilkan diri di internet. Dapat diibaratkan Website adalah sebuah tempat di internet, siapa saja di dunia ini dapat mengunjunginya , kapan saja mereka dapat mengetahui tentang sesuatu memberi pertanyaan kepada kita , memberikan anda masukan dan dapat mendownload data yang ditampilkan . Website / weblog memungkinkan untuk dapat melakukan layanan informasi yang terkait dengan bimbingan dan konseling . Dalam melakukan layanan ini, sudah tentunya harus memiliki website atau weblog tersendiri yang sudah online di internet. Dengan dimilikinya alamat web oleh masing - masing konselor pada setiap sekolah, maka tidak menutup kemungkinan bagi konselor untuk menulis berbagai hal yang berkaitan dengan bimbingan dan konseling di instansinya. Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat website adalah lebih cenderung pada layanan informasi , tentang bimbingan pribadi , karir , belajar dan sosial. Untuk dapat memenuhi layanan tersebut , maka konselor sudah pastinya menulis berbagai informasi yang dibutuhkan oleh siswa pada alamat website yang sudah dibuat. Misalnya membuat layanan informasi mengenai segala hal yang terkait dengan TI dalam BK . Dengan demikian seyogyanya konselor memiliki bahan yang lengkap untuk ditampilkan di alamat websitenya. Dengan mengupayakan layanan ini, konselor akan lebih banyak menghemat waktu dari segi penyampaiannya, dibandingkan penyampaian di sekolah akan memakan cukup banyak waktu. Dengan menyampaikan materi layanan di website ini maka konseli / siswa dapat mengakses atau mendownload data tersebut kapanpun juga .

2. E - mail

E - mail merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui surat elektronik di internet . Sudah tentunya untuk dapat menjalankan hal ini maka konselor dan siswa harus mempunyai alamat e - mail masing - masing . Dalam

upaya membuat e - mail ini , bisa dibuat pada alamat yahoo dengan alamat [https://www. Yahoo.com](https://www.yahoo.com) atau di google dengan alamat <https://www.gmail.com> Ketika alamat tersebut dibuka di internet, secara langsung sudah terdapat cara untuk membuatnya . Pada dasarnya orang lebih populer membuat alamat e - mailnya di yahoo. Dalam cyber counseling ini kita mengupayakan fasilitas yang ada di link <https://www.yahoo.com> dalam bentuk e - mail . Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat e - mail yaitu: Layanan konsultasi.

Layanan ini bisa diupayakan lewat menulis e - mail antara konselor dengan konseli, dimana konseli menulis perihal yang akan dikonsultasikan kepada konselor . Layanan informasi. Layanan ini bisa diupayakan oleh konselor untuk menulis pesan lewat e - mail kepada konseli yang membutuhkan informasi (sesuai dengan kebutuhan konseli , baik dalam bidang belajar , karir , sosial maupun tentang kepribadian) dan layanan lain yang bisa di kembangkan oleh konselor itu sendiri. Layanan konseling berbasis e - mail ini akan sangat berguna dalam upaya menumbuhkan hubungan kehangatan antara konselor dengan siswa atau konseli yang malu untuk bertatap muka langsung . Melalui layanan ini setidaknya sejak awal sudah tercipta suatu keakraban yang selanjutnya dapat dilanjutkan dalam proses konseling di sekolah sesuai dengan kesepakatan yang sudah dibuat .

3. Chat, Instant Messaging dan Jejaring Sosial

Chat dapat diartikan sebagai obrolan , namun dalam dunia internet , istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi melalui sarana beberapa baris tulisan singkat yang diketikkan melalui keyboard . Sedangkan percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah chatting. Percakapan ini bisa dilakukan dengan saling berinteraktif melalui teks , maupun suara dan video . Berbagai aplikasi dapat digunakan untuk chatting ini, seperti skype messenger, google talk, window live messenger, line, facebook / fbmessenger, bbm, mIRC, WhatsApp ,Tewetter.

4. Video conferencing

Video conference, atau dalam bahasa Indonesia disebut video konferensi, atau pertemuan melalui video. Pertemuan ini dibantu oleh berbagai macam media jaringan seperti telepon ataupun media lainnya yang digunakan untuk transfer data video. Alat khusus video konferensi sangat mahal sehingga alternatif Konselor dan Klien dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi Instant Messaging yang didalamnya sudah menyediakan fasilitas video call seperti google meet, zoom, Whatsap, Facebook dan sebagainya.

D. Kelebihan Cyber Counseling

Adapun kelebihan menggunakan strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling yaitu :

- a. Layanan konseling dapat berlangsung di luar jam sekolah maupun disekolah . Apabila ada konseli / siswa yang dirasa kurang mendapatkan pelayanan konseling di sekolah karena alasan kurangnya waktu , maka bisa melanjutkan di luar jam sekolah atas kesepakatan yang sudah ditetapkan oleh konselor dengan siswa di sekolah .
- b. Dapat menghemat waktu . Melalui cyber counseling, konselor dapat melakukan layanan dimana saja walaupun tempatnya berjauhan , terutama bagi siswa yang membutuhkan layanan saat itu juga . Disamping itu , lewat website yang dibuat pada masing - masing sekolah , siswa bisa mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat .
- c. Dapat meningkatkan kualitas konselor dan siswa terutama dalam penguasaan teknologi khususnya internet dan komputer di zaman yang semakin berkembang.
- d. Sekolah atau perguruan tinggi yang menjalankan cyber counseling sudah tentunya memiliki nilai lebih dalam aspek strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi .

- e. Bagi mereka yang belum mengenal internet, dengan adanya sosialisasi cyber counseling maka konselor yang masih awam akan bisa mempelajarinya . Dengan demikian tidak ada istilah ketinggalan jaman atau gagap teknologi . Sudah tentunya hal tersebut diimbangi dengan usaha dan kemauan keras untuk menguasai teknologi tersebut.

E. Kelemahan Cyber Counseling

Disamping beberapa kelebihan yang diungkapkan di atas , sudah tentunya cyber counseling ini memiliki kelemahan tersendiri . Adapun beberapa kelemahan dalam cyber counseling, yaitu :

- a. Biaya awal untuk mempersiapkan cyber counseling yang cukup besar , seperti: komputer dan aplikasinya , internet dan perangkatnya .
- b. Profesionalitas kemampuan konselor dalam penguasaan teknologi . Bagi konselor maupun siswa / atau konseli yang awam dengan internet sudah tentunya tidak bisa menjalankan program ini , sehingga perlulah diadakan pelatihan khusus .
- c. Tinggi rendah sinyal internet. Besar kecilnya sinyal internet akan sangat mempengaruhi kecepatan koneksinya , terutama dalam menjalankan videoconference yang membutuhkan sinyal internet yang baik .
- d. Upaya manajemen strategi layanan . Bagaimana pihak konselor manajemen layanan ini akan menentukan keberhasilan tujuan yang akan dicapai .

PENUTUP

Cyber counseling secara umum dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Lebih lanjut dalam Wikipedia, cyber counseling dimaknai dalam jaringan atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau system (umumnya internet atau ethernet).

Cybercounseling memiliki kelebihan dalam menjangkau secara lebih luas setting layanan konseling . Artinya , dengan cybercounseling dapat menguntungkan konselor dan konseli dari sisi waktu dan finansial , karena proses konseling tidak dibatasi oleh ruang dan waktu , kapan dan dimana saja proses konseling dapat dilaksanakan . Selain kelebihan cybercounseling juga memiliki kelemahan yang sampai pada saat ini masih menjadi titik tolak kritik dari berbagai kalangan , misalnya prosedur pelaksanaan . Disamping itu , kelemahan cybercounseling adalah konselor tidak punya cukup perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah , bahasa tubuh konseli dan isyarat verbal , kurangnya dinamika , dan tidak dapat dikontrol secara jelas perilaku - perilaku yang melemahkan dinamika konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Haryati, Asti. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor Dalam Melaksanakan Pelayanan E – Counseling di Era Industri 4.0. *Jurnal Bulletin of Counseling and Psychotherapy* , Vol 2 (2), 27 – 28 . Diakses pada 15 November 2022 <https://core.ac.uk/download/335024788.pdf>
- Kirana, Diyah Luthfia. (2019). Cyber Counseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Jurnal al – Tazkiah*, Vol 8 (1), 52 – 53. Diakses pada 15 November 2022 <https://journal.uinmataram.ac.id/index.php/altazkiah/article/download/1101/568/2040>.
- Fitra, Samsul Alam. 2021. Cyber Counseling. Makalah. Diakses pada 15 November 2022 <https://id.scribd.com/document/536466653/MEDIA-BK-CYBER-COUNSELING>