

Inovasi Cyber Counseling untuk Layanan Bimbingan dan Konseling Islam

Sandi Pratama¹, Syaifullah Nur²

**¹Universitas Muhammadiyah Makassar| pratamasandi2008@gmail.com*

**²Universitas Muhammadiyah Makassar| syaifullahnur@unismuh.ac.id*

Abstrak: *Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki dan menggambarkan keadaan, kondisi, situasi, peristiwa dan kegiatan. 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. Cyber counseling memiliki kelebihan dalam menjangkau secara lebih luas setting layanan konseling, Cyber counseling 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 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: *Bimbingan Konseling, Cyber Counseling*

Abstact: *This type of research is a qualitative descriptive research. Descriptive research is research that aims to investigate and describe circumstances, conditions, situations, events and activities. The function of Cyber Counseling itself is as an alternative effort that can be done by counselors in an effort to prevent, reduce, develop awareness of self-correction, increase and help solve client problems with virtual or internet methods. Cyber counseling has advantages in reaching a wider setting of counseling services. Cyber counseling 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, namely 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: *Counseling Guidance, Cyber Counseling*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara manusia berinteraksi dan berkomunikasi secara fundamental. Media sosial seperti Instagram, Facebook, dan Twitter telah menjadi platform global yang memungkinkan orang-orang di seluruh dunia untuk terhubung dan berbagi informasi dengan cepat. Fenomena ini tidak hanya mempengaruhi kehidupan sehari-hari, tetapi juga membawa implikasi signifikan bagi berbagai profesi, termasuk konselor. Sebagai tenaga profesional yang berperan penting dalam perkembangan psikologis individu, konselor dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi ini. Mereka perlu mengintegrasikan pemahaman tentang dinamika dunia digital ke dalam praktik konseling mereka, mengingat bahwa klien mereka, terutama generasi milenial, sangat erat dengan teknologi dalam keseharian mereka. Konselor harus mampu memahami bagaimana media sosial dan teknologi digital lainnya mempengaruhi pola pikir, perilaku, dan kesejahteraan mental klien mereka. Selain itu, mereka juga perlu mengembangkan keterampilan untuk memanfaatkan teknologi ini sebagai alat bantu dalam proses konseling, seperti penggunaan aplikasi manajemen stres atau platform komunikasi online untuk sesi konseling jarak jauh.

Dalam konteks pendidikan, khususnya bagi siswa, tantangan di era digital ini semakin kompleks. Siswa tidak hanya dituntut untuk menguasai materi akademik, tetapi juga harus mengembangkan keterampilan digital dan kemampuan beradaptasi yang tinggi untuk bersaing di dunia yang semakin terhubung secara global. Namun, proses pencapaian kemandirian dan kematangan ini seringkali diwarnai dengan berbagai masalah yang dapat menghambat perkembangan fisik dan psikologis mereka. Ketika siswa merasa tidak mampu mengatasi masalah-masalah ini sendiri, peran guru bimbingan dan konseling menjadi sangat krusial. Inovasi seperti cyber counseling menawarkan solusi yang efektif untuk mengatasi kendala jarak dan waktu dalam proses konseling. Dengan memanfaatkan jaringan internet yang tersedia di sebagian besar sekolah, guru BK dapat memberikan layanan konseling secara online,

bahkan kepada siswa yang berada di luar negeri. Pendekatan ini tidak hanya mendemonstrasikan adaptabilitas profesi konseling terhadap perkembangan teknologi, tetapi juga memperluas jangkauan layanan konseling, memastikan bahwa siswa dapat mengakses dukungan yang mereka butuhkan kapan pun dan di mana pun. Cyber counseling juga memungkinkan konselor untuk mengintegrasikan berbagai sumber daya digital dalam sesi mereka, seperti penggunaan multimedia atau aplikasi interaktif, yang dapat meningkatkan efektivitas proses konseling. Dengan demikian, konselor tidak hanya membantu siswa mengatasi masalah mereka, tetapi juga mempersiapkan mereka untuk menghadapi tantangan di dunia digital dengan lebih baik.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki dan menggambarkan keadaan, kondisi, situasi, peristiwa dan kegiatan. Secara aplikatif pelaksanaan metode penelitian deskriptif kualitatif tidak terbatas hanya sekedar pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut. Dalam penelitian deskriptif ini penulis berusaha mencatat, menganalisa, dan menginterpretasikan kondisi yang ada. Adapun orientasi tulisan ini adalah mengkaji secara mendalam tentang tanggung jawab pendidik dalam pembentukan *Akhlak Al-karimah* (karakter) peserta didik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Definisi Cyber Counseling

Konseling, dalam konsepnya yang paling mendasar, dapat dipahami sebagai proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh seorang profesional (konselor) kepada individu yang membutuhkan (konseli) untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Prayitno (2013) menekankan bahwa tujuan utama dari proses konseling adalah membantu konseli untuk mencapai pemahaman yang lebih baik tentang diri sendiri

dan lingkungannya. Melalui proses ini, diharapkan konseli dapat mencapai kondisi hidup yang lebih bahagia, sejahtera, nyaman, dan efektif.

Menurut Willis (2013), konseling merupakan suatu proses yang melibatkan interaksi antara konselor dan konseli melalui wawancara konseling. Proses ini bertujuan untuk membantu konseli mengatasi masalah-masalah yang dihadapinya. Konseling tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah saat ini, tetapi juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan konseli dalam menghadapi tantangan di masa depan.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, muncul bentuk baru dari praktik konseling yang dikenal sebagai cyber counseling atau konseling online. Menurut Richards dan Viganò (2013), cyber counseling dapat didefinisikan sebagai praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada di lokasi yang terpisah dan menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet.

Amani (2018) menjelaskan bahwa cyber counseling memanfaatkan berbagai platform digital, mulai dari email, chat, telepon berbasis internet (VoIP), hingga video conference. Penggunaan teknologi ini memungkinkan konseling untuk dilakukan tanpa batasan geografis dan temporal, memperluas akses layanan konseling ke daerah-daerah yang mungkin kekurangan tenaga profesional.

Menurut Centore dan Milacci (2008), cyber counseling menawarkan beberapa keuntungan, termasuk fleksibilitas waktu dan tempat, anonimitas yang lebih besar bagi konseli, dan kemampuan untuk menjangkau populasi yang mungkin tidak dapat mengakses layanan konseling tradisional. Namun, mereka juga mengingatkan bahwa ada tantangan etis dan praktis yang perlu diperhatikan, seperti masalah kerahasiaan dan keamanan data, serta keterbatasan dalam membaca isyarat non-verbal. Ifdil dan Ardi (2013) menekankan bahwa dalam konteks Indonesia, cyber counseling memiliki potensi besar untuk memperluas jangkauan layanan konseling, terutama di daerah-daerah terpencil atau bagi individu yang memiliki keterbatasan mobilitas. Mereka berpendapat bahwa integrasi teknologi dalam praktik konseling tidak hanya

meningkatkan aksesibilitas, tetapi juga mendorong inovasi dalam metode dan pendekatan konseling.

Meskipun demikian, Suler (2004) mengingatkan bahwa cyber counseling juga membawa tantangan unik, seperti "efek disinhibisi online" di mana individu mungkin mengungkapkan informasi lebih banyak atau berbeda secara online dibandingkan dengan interaksi tatap muka. Hal ini memerlukan keterampilan khusus dari konselor untuk mengelola dinamika komunikasi online secara efektif.

Dalam perkembangannya, cyber counseling telah menjadi bagian integral dari evolusi profesi konseling di era digital. Seperti yang diungkapkan oleh Mallen et al. (2005), integrasi teknologi dalam praktik konseling bukan hanya tentang mengadopsi alat baru, tetapi juga tentang mengembangkan paradigma baru dalam memahami dan memfasilitasi perubahan manusia.

B. Fungsi Cyber Counseling

Cyber counseling atau e-counseling merupakan inovasi dalam bidang bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Menurut Pasmawati (2016), cyber counseling didefinisikan sebagai model konseling yang bersifat virtual, di mana proses konseling berlangsung melalui koneksi internet tanpa kehadiran fisik konselor dan konseli pada ruang dan waktu yang sama. Proses ini dapat dilakukan melalui berbagai platform digital seperti website, email, media sosial, dan video conference.

Fungsi utama cyber counseling, sebagaimana dijelaskan oleh Ifdil dan Ardi (2013), adalah sebagai alternatif layanan konseling yang bertujuan untuk mencegah, mengurangi, dan membantu menyelesaikan masalah klien melalui metode virtual. Lebih lanjut, Prahesti dan Wiyono (2017) menekankan bahwa cyber counseling juga berfungsi untuk mengembangkan kesadaran diri dan meningkatkan kemampuan klien dalam mengatasi masalah mereka.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, termasuk smartpone dan media sosial, telah memperluas kemungkinan akses antara konselor dan klien. Seperti yang diungkapkan oleh Centore dan Milacci (2008), media digital ini menawarkan

fleksibilitas dan aksesibilitas yang lebih besar dalam proses pemberian layanan konseling.

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling memiliki beberapa fungsi inovatif:

- a. Peningkatan literasi digital: Menurut Ardi et al. (2013), penggunaan cyber counseling mendorong konselor dan siswa untuk meningkatkan keterampilan teknologi mereka, mengurangi kesenjangan digital (digital divide) dalam profesi konseling.
- b. Fleksibilitas waktu: Amani (2018) menegaskan bahwa cyber counseling memungkinkan proses bimbingan dan konseling dilakukan di luar jam sekolah, memberikan kesempatan tambahan bagi siswa yang membutuhkan bimbingan lebih lanjut.
- c. Akses informasi yang cepat: Sebagaimana disampaikan oleh Richards dan Viganò (2013), penggunaan website khusus oleh konselor dapat mempercepat akses siswa terhadap informasi penting, seperti hasil ujian atau persyaratan sekolah.
- d. Efisiensi waktu: Mullen et al. (2005) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi internet, baik melalui komputer maupun smartphone, memungkinkan hubungan virtual antara konselor dan klien berlangsung lebih efisien, asalkan ada koneksi internet yang memadai.

Untuk memaksimalkan fungsi-fungsi tersebut, Mullen et al. (2017) menekankan pentingnya konselor tidak hanya menguasai teknologi internet, tetapi juga menetapkan kode etik khusus untuk cyber counseling. Hal ini meliputi kesepakatan dengan siswa/konseli mengenai pelaksanaan cyber counseling, termasuk pengaturan waktu dan penggunaan bahasa yang sopan dalam komunikasi elektronik.

Namun, perlu diperhatikan bahwa cyber counseling juga memiliki tantangan tersendiri. Suler (2004) mengingatkan tentang "efek disinhibisi online" yang dapat

mempengaruhi dinamika konseling. Oleh karena itu, Zur (2017) menekankan pentingnya konselor untuk terus mengembangkan keterampilan dalam mengelola komunikasi online secara efektif dan etis.

C. Inovasi Layanan Bimbingan dan Konseling Islam Berbasis Cyber Counseling

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling merupakan pendekatan inovatif yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan konseling secara virtual melalui koneksi internet. Menurut Ifdil dan Ardi (2013), cyber counseling menawarkan fleksibilitas dan aksesibilitas yang lebih besar dalam penyediaan layanan bimbingan dan konseling. Beberapa model strategi layanan yang dapat diterapkan dalam cyber counseling meliputi:

1. Website / Situs Website berfungsi sebagai platform untuk menyajikan informasi dan layanan konseling secara online. Sebagaimana dijelaskan oleh Centore dan Milacci (2008), website memungkinkan konselor untuk menyediakan layanan informasi terkait bimbingan pribadi, karir, belajar, dan sosial. Prahesti dan Wiyono (2017) menekankan bahwa penggunaan website dapat meningkatkan efisiensi dalam penyampaian informasi dan memungkinkan siswa untuk mengakses materi kapan saja.
2. E-mail E-mail merupakan metode komunikasi elektronik yang efektif untuk layanan konseling. Menurut Richards dan Viganò (2013), e-mail dapat digunakan untuk layanan konsultasi dan penyampaian informasi. Mereka juga mencatat bahwa e-mail counseling dapat membantu membangun hubungan awal antara konselor dan klien yang mungkin merasa malu untuk bertatap muka langsung.
3. Chat, Instant Messaging, dan Jejaring Sosial Dowling dan Rickwood (2013) menjelaskan bahwa chat dan instant messaging menawarkan komunikasi real-time antara konselor dan klien. Platforms seperti Skype, WhatsApp, dan

Facebook Messenger memungkinkan interaksi melalui teks, suara, dan video. Menurut Mullen et al. (2017), penggunaan media sosial dalam konseling harus memperhatikan aspek etika dan privasi.

4. Video Conferencing Video conferencing, seperti yang dijelaskan oleh Backhaus et al. (2012), memungkinkan interaksi tatap muka virtual antara konselor dan klien. Platforms seperti Google Meet dan Zoom telah menjadi alat yang populer untuk sesi konseling online, terutama selama pandemi COVID-19 (Wind et al., 2020).

Meskipun cyber counseling menawarkan banyak keuntungan, Zur (2017) mengingatkan pentingnya memperhatikan aspek etika dan keamanan data dalam pelaksanaannya. Konselor perlu mengembangkan keterampilan khusus untuk mengelola dinamika konseling online secara efektif. Suler (2004) juga menekankan perlunya kesadaran akan "efek disinhibisi online" yang dapat mempengaruhi interaksi dalam cyber counseling. Oleh karena itu, pelatihan khusus untuk konselor dalam menangani aspek unik dari konseling online sangat penting (Mallen et al., 2005).

D. Kelebihan Cyber Counseling

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling memiliki beberapa kelebihan yang signifikan:

1. Fleksibilitas waktu dan tempat: Sebagaimana dijelaskan oleh Richards dan Viganò (2013), cyber counseling memungkinkan layanan konseling berlangsung di luar jam sekolah maupun di sekolah. Hal ini memberikan kesempatan bagi siswa yang mungkin tidak mendapatkan pelayanan konseling yang cukup di sekolah karena keterbatasan waktu. Amani (2018) menegaskan bahwa fleksibilitas ini meningkatkan aksesibilitas layanan konseling.
2. Efisiensi waktu: Mallen et al. (2005) menjelaskan bahwa cyber counseling dapat menghemat waktu karena memungkinkan konselor untuk memberikan layanan dari jarak jauh. Khususnya dalam situasi di mana siswa membutuhkan bantuan segera, cyber counseling dapat menjadi solusi yang efektif. Selain itu, penggunaan website sekolah untuk menyediakan informasi

memungkinkan siswa untuk mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat (Prahesti & Wiyono, 2017).

3. Peningkatan kompetensi digital: Menurut Ardi et al. (2013), penggunaan cyber counseling dapat meningkatkan kualitas konselor dan siswa dalam penguasaan teknologi, khususnya internet dan komputer. Ini sejalan dengan tuntutan era digital yang semakin berkembang. Barak et al. (2009) menekankan bahwa keterampilan digital ini menjadi semakin penting dalam profesi konseling.
4. Nilai tambah institusional: Sekolah atau perguruan tinggi yang menerapkan cyber counseling memiliki keunggulan kompetitif dalam hal strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi. Glasheen et al. (2016) menunjukkan bahwa institusi pendidikan yang mengadopsi teknologi dalam layanan konseling dipandang lebih progresif dan responsif terhadap kebutuhan siswa modern.
5. Pengembangan profesional: Bagi konselor yang belum familiar dengan teknologi internet, implementasi cyber counseling menjadi peluang untuk belajar dan mengembangkan keterampilan baru. Mullen et al. (2017) menekankan pentingnya pengembangan profesional berkelanjutan dalam bidang konseling online untuk mengatasi kesenjangan digital dan meningkatkan kompetensi konselor.

Meskipun demikian, penting untuk dicatat bahwa implementasi cyber counseling juga memiliki tantangan tersendiri. Zur (2017) mengingatkan tentang perlunya memperhatikan aspek etika dan keamanan data dalam praktek konseling online. Selain itu, Suler (2004) menekankan pentingnya memahami "efek disinhibisi online" yang dapat mempengaruhi dinamika konseling dalam lingkungan virtual.

Oleh karena itu, Centore dan Milacci (2008) menyarankan bahwa adopsi cyber counseling harus diimbangi dengan pelatihan yang memadai dan pengembangan kebijakan yang jelas untuk memastikan efektivitas dan keamanan layanan.

PENUTUP

Cyber counseling, secara umum, dapat didefinisikan sebagai praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada di lokasi yang terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Menurut Wikipedia, cyber counseling merujuk pada layanan yang terhubung dalam suatu jaringan atau sistem, umumnya melalui internet atau ethernet. Salah satu keunggulan utama cyber counseling adalah kemampuannya untuk memperluas jangkauan layanan konseling. Pendekatan ini menguntungkan baik konselor maupun konseli dari segi waktu dan finansial, karena proses konseling tidak dibatasi oleh ruang dan waktu. Konseling dapat dilaksanakan kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibilitas yang signifikan bagi kedua belah pihak. Meskipun demikian, cyber counseling juga memiliki beberapa keterbatasan yang masih menjadi bahan kritik dari berbagai kalangan. Salah satu tantangan utama adalah prosedur pelaksanaannya. Selain itu, kelemahan cyber counseling terletak pada keterbatasan konselor dalam memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh konseli, dan isyarat verbal secara menyeluruh.

Lebih lanjut, dalam setting cyber counseling, kontrol terhadap perilaku-perilaku yang dapat melemahkan dinamika konseling menjadi lebih sulit. Keterbatasan dalam membaca dan merespons secara langsung terhadap nuansa non-verbal dapat mempengaruhi efektivitas proses konseling. Oleh karena itu, konselor yang terlibat dalam cyber counseling perlu mengembangkan keterampilan khusus untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan memastikan kualitas layanan yang optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Amani, N. (2018). *Investigating the Nature of Cyber Counseling*. Journal of Education and Learning, 12(1), 75-81.

- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. (2013). *Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi Dalam Pelayanan Konseling*. Jurnal Konseling dan Pendidikan, 1(1), 1-5.
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., ... & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological services*, 9(2), 111.
- Centore, A. J., & Milacci, F. (2008). *A Study of Mental Health Counselors' Use of and Perspectives on Distance Counseling*. *Journal of Mental Health Counseling*, 30(3), 267-282.
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). *Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat*. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1-21.
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling*. Jurnal Konseling dan Pendidikan, 1(1), 15-22.
- Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005). *Online Counseling: Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework*. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.
- Mullen, P. R., Griffith, C., Greene, J. H., & Lambie, G. W. (2017). *Social Media and Professional School Counselors: Ethical and Legal Considerations*. *Professional School Counseling*, 20(1), 1-9.
- Pasmawati, H. (2016). *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar, 16(1), 41-54.
- Prahesti, Y., & Wiyono, B. D. (2017). *Pengembangan Website Konseling Online Untuk Siswa di SMA Negeri 1 Gresik*. Jurnal BK UNESA, 7(3).
- Prayitno. (2013). *Dasar-Dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Richards, D., & Viganò, N. (2013). *Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature*. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994-1011.
- Willis, S. S. (2013). *Konseling Individual Teori dan Praktek*. Bandung: Alfabeta.
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). *The COVID-19 pandemic: The 'black swan' for mental health care and a turning point for e-health*. *Internet interventions*, 20, 100317.
- Zur, O. (2017). *Boundaries in Psychotherapy: Ethical and Clinical Explorations*. American Psychological Association