

---

*Panduan Praktis*  
**KONSELING**  
**ONLINE**  
**BAGI KONSELOR**

---

**Prof. Dr. Nurussakinah Daulay, M.Psi. Psikolog**  
**Ade Chita Putri, M.Pd. Konselor**  
**M. Harwansyah Putra Sinaga, M.Pd. Konselor**

*Editor: Dr. Nefi Darmayanti, M.Si.*

---

*Panduan Praktis*  
**KONSELING  
ONLINE  
BAGI KONSELOR**

---

---

*Panduan Praktis*  
**KONSELING  
ONLINE  
BAGI KONSELOR**

---

**Prof. Dr. Nurussakinah Daulay, M.Psi. Psikolog**  
**Ade Chita Putri, M.Pd. Konselor**  
**M. Harwansyah Putra Sinaga, M.Pd. Konselor**

*Editor: Dr. Nefi Darmayanti, M.Si.*

**HAK CIPTA DILINDUNGI UNDANG-UNDANG**

*Dilarang memperbanyak atau memindahkan sebagian isi buku ini dalam bentuk apapun, baik secara elektronik maupun mekanis, termasuk memfotocopy, merekam dan dengan sistem penyimpanan lainnya tanpa izin tertulis dari penulis.*



## DAFTAR ISI

Judul

**Panduan Praktis Konseling Online Bagi Konselor**

Penulis

**Prof. Dr. Nurussakinah Daulay, M.Psi. Psikolog**

**Ade Chita Putri, M.Pd. Konselor**

**M. Harwansyah Putra Sinaga, M.Pd. Kons**

Editor

**Dr. Nefi Darmayanti, M.Si**

Desain Sampul

**Fimanda Arlita, S.Pd.**

Cetakan Pertama; November 2022

(x + 90 hlm); 15 x 23 cm

**ISBN : 978-623-408-259-3**

**E-ISBN : 978-623-408-260-9 (PDF)**

Penerbit



**Redaksi**

Jalan Kapten Muktar Basri No 3 Medan, 20238

Telepon, 061-6626296, Fax. 061-6638296

Email; [umsupress@umsu.ac.id](mailto:umsupress@umsu.ac.id)

Website; <http://umsupress.umsu.ac.id/>

Anggota IKAPI Sumut, No: 38/ Anggota Luar Biasa/SUT/2020

Anggota APPTI, Nomor: 005.053.1.09.2018

Anggota APPTIMA (Afiliasi Penerbit Perguruan Tinggi Muhammadiyah Aisyiyah)

DAFTAR ISI _____	v
PRAKATA _____	vii
KATA PENGANTAR EDITOR _____	ix
BAB I MEMAHAMI KONSELING ONLINE _____	1
A. Fenomena Perkembangan Dunia Maya _____	1
B. Sejarah Konseling Online _____	2
C. Urgensi Pelayanan Konseling Online dalam Praktik Konselor _____	6
D. Memahami Konseling Online sebagai Alternatif Bantuan _____	9
BAB II EFEKTIVITAS KONSELING ONLINE _____	13
A. Penelitian Relevan _____	13
B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Konseling Online _____	15
C. Peluang dan Tantangan Konseling Online _____	18
BAB III ASPEK PRAKTIS KONSELING ONLINE _____	23
A. Hardware _____	23
B. Software _____	23
C. Brainware _____	24
BAB IV BENTUK KONSELING ONLINE _____	27
A. Konseling Online Berbasis Teks _____	31
B. Konseling Online Berbasis Panggilan (Telepon) _____	33
C. Konseling Online Berbasis Panggilan Video _____	34

D. Konseling Online Berbasis Konferensi Video	34
<b>BAB V KETERAMPILAN KONSELING ONLINE</b>	<b>37</b>
A. Teori Pendekatan Konseling _____	37
B. Teknik dalam Konseling Online _____	47
<b>BAB VI ASESMEN DALAM KONSELING ONLINE</b>	<b>51</b>
A. Kedudukan asesmen dalam Bimbingan dan Konseling _____	51
B. Tujuan Asesmen Online _____	56
C. Kelebihan dan Kekurangan Asesmen Online	57
<b>BAB VII ASPEK LEGAL ETIS KONSELING ONLINE</b>	<b>61</b>
A. Menakar Resiko Konseling Online _____	61
B. Etika Konseling Online _____	64
C. Landasan Konseling Online _____	68
1. Landasan Yuridis _____	69
2. Landasan Filosofis _____	69
3. Landasan Religius _____	70
4. Landasan Psikologis _____	70
5. Landasan Sosial _____	71
6. Landasan Pedagogis _____	71
7. Landasan Teknologi Informasi _____	71
<b>GLOSARIUM</b> _____	<b>73</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> _____	<b>75</b>
<b>INDEKS</b> _____	<b>81</b>
<b>TENTANG PENULIS</b> _____	<b>83</b>
<b>TENTANG EDITOR</b> _____	<b>89</b>

## PRAKATA

*Alhamdulillahillobbil'aalamiin*

Puja dan puji syukur dihaturkan kepada Allah Sang Maha Pengasih dan Maha Penyayang. Telah terbitnya buku Pengantar Konseling Online ini, menjadi sebuah bukti bahwa layanan bimbingan dan konseling sangat dibutuhkan di era digitalisasi. Pelaksanaan konseling online dapat mengikuti perkembangan zaman, dan dapat diterapkan tidak hanya di lingkup pendidikan tetapi juga di tengah-tengah masyarakat guna mengembangkan segenap potensi dan fitrah manusia, serta berupaya mengentaskan berbagai problematika kehidupan.

Berbagai masalah yang muncul dari lingkungan pendidikan maupun di luar lingkup pendidikan, tentu membutuhkan penanganan agar permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik dan cepat. Perlunya layanan konseling dalam membantu mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Hal ini menjadi tantangan bagi guru BK dan konselor di era digitalisasi ini adalah mampu memberikan bantuan layanan konseling online bagi peserta didik dan masyarakat. Manfaat konseling online ternyata dirasa memberikan kebermanfaatannya banyak pihak, yakni siswa, guru BK dan konselor sebab lebih cepat proses pelaksanaannya. Semakin kompleks masalah maka diperlukan penanganan khusus dengan cara yang dirasa lebih cepat mampu menghasilkan solusi dan dalam waktu yang singkat. Sehingga bergeserlah

bahwa pelaksanaan konseling tidak hanya dilakukan secara *face to face*, namun dapat dilaksanakan melalui jarak jauh yang dibantu dengan teknologi sehingga dikenal lah dengan sebutan e-konseling. Keberhasilan layanan bimbingan dan konseling sejatinya berkontribusi penting bagi dunia pendidikan, melalui pendekatan-pendekatan bimbingan dan konseling yang ditangani pendidik dengan harapan mampu menggali, menumbuhkan, dan mengembangkan potensi peserta didik.

Semoga kehadiran buku ini memberikan gambaran baru dan mampu berkontribusi dalam pengembangan keilmuan di bidang Bimbingan dan Konseling untuk kemajuan bangsa. Aamiin ya robbal aalamiin.

Wassalam

**Penulis**

Nurussakinah Daulay

Ade Chita Putri

M. Harwansyah Putra Sinaga

## KATA PENGANTAR EDITOR

Pandemik covid 19 memaksa setiap manusia untuk berubah dalam segala aspek kebiasaan hidup sehari-hari. Dunia pendidikan pun tak dapat mengelak dari keharusan untuk berubah, yang tadinya penyelenggaraan pendidikan dilakukan secara tatap muka, namun dengan adanya pandemik covid 19 mau tak mau harus diselenggarakan secara on-line. Demikian juga layanan konseling yang harus diberikan kepada para peserta didik yang memiliki masalah harus dilakukan secara on-line. Tentunya menjadi tidak mudah untuk mempraktekkan konseling secara on-line, karena harus mempersiapkan berbagai perangkat agar pelaksanaannya memenuhi kaidah yang berlaku.

Buku **Panduan Praktik Konseling On-Line Bagi Konselor** yang ditulis oleh Prof. Dr. Nurussakinah Daulay, M.Psi., Psikolog; Ade Chita Putri, M.Pd., Konselor; dan M. Harwansyah Putra Sinaga, M.Pd., Konselor; memberikan petunjuk praktis dengan penjelasan yang rinci terkait pelaksanaan konseling secara on-line, sehingga para konselor dapat menjadikan buku ini sebagai bahan rujukan dalam tata laksana konseling selama masa pandemik covid 19 ini. Penjelasan dari setiap bab nya begitu rinci dan mudah dipahami, mengikuti alur yang runtut dan sistematis.

Buku ini terdiri dari 7 bab, dimulai dari Bab 1 yang membahas mengenai Memahami Konseling On-Line,

kemudian Bab 2 mengenai Efektifitas Konseling On-Line, Bab 3 tentang Aspek Praktis Konseling On-Line, Bab 4 membahas tentang Bentuk-Bentuk Konseling On-Line, Bab 5 tentang Keterampilan Konseling On-Line, Bab 6 tentang Asesmen Dalam Konseling On-Line, dan terakhir Bab 7 membahas mengenai Aspek Legal Etis Konseling *Online*. Apa yang tertulis di dalam buku ini cukup komprehensif, sehingga memudahkan pembaca khususnya para konselor untuk mengimplementasikan dan menindaklanjuti saat berhadapan dengan konseli. Di sisi lain juga memberikan petunjuk rambu-rambu yang harus dipedomani saat melaksanakan konseling secara on-line.

Menjadi suatu keharusan bagi konselor untuk memahami isi buku ini, agar dapat mengembangkan keterampilan dalam memberikan layanan konseling secara on-line di masa pandemic covid 19 sekarang ini. Semoga bermanfaat dan menambah wawasan baru.

Medan, Nopember 2022  
Editor  
Dr. Nefi Darmayanti, M.Si

## BAB I

# MEMAHAMI KONSELING ONLINE

### A. Fenomena Perkembangan Dunia Maya

Didasari dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi dan didorong dengan kebutuhan manusia yang semakin meningkat dengan keterbatasan ruang dan waktu maka terbentuklah sebuah media yang dapat mempermudah masyarakat untuk menjalin komunikasi dan berinteraksi, yaitu media Internet yang sering disebut dengan dunia maya. Dunia Maya atau yang sering disebut dengan salah satu media atau dunia virtual yang sengaja dibuat untuk mempermudah pekerjaan manusia atau interaksi antara satu orang dengan orang lain yang berada di tempat yang berbeda. (Toni Limbong, 2018).

Pada zaman sekarang ini, dunia teknologi telekomunikasi dan informasi (TIK) berkembang dengan pesat. Salah satu pemicu utamanya adalah perkembangan teknologi internet yang banyak dipergunakan oleh penduduk dunia. Di Indonesia sendiri, pengguna internet mencapai 25 juta di tahun 2009 dan menempati peringkat ke-5 di Asia. Dengan banyaknya pengguna di dunia, internet akan semakin berpengaruh di dalam kehidupan sehari-hari. Dengan hanya menggunakan *search engine* seperti Google, kita dapat memperoleh berbagai macam informasi. Selain itu,

kegiatan ekonomi akan semakin mudah dengan adanya teknologi internet. Bahkan, menurut Wikipedia, internet lebih identik terhadap penyebaran ilmu pengetahuan dan informasi dibandingkan dengan buku dan perpustakaan. Salah satu bagian yang menarik dari internet adalah web. Melalui web, kita dapat mengakses informasi tidak hanya berupa teks, melainkan juga suara, gambar, video, dan animasi. Web sendiri sebenarnya merupakan kumpulan dokumen yang sangat banyak yang berada pada komputer server (*web server*). Server-server ini tersebar di lima benua, termasuk Indonesia, dan terhubung menjadi satu melalui jaringan internet.

Kebutuhan dan kebiasaan pengguna internet (*web*) selalu berubah-ubah dan cenderung bertambah. Jika dahulu cukup dengan hanya mencari informasi tertentu, akhir-akhir ini interaksi sosial di dunia maya, kebutuhan dan kebiasaan pengguna internet (*web*) selalu berubah-ubah dan cenderung bertambah. Jika dahulu cukup dengan hanya mencari informasi tertentu, akhir-akhir ini interaksi sosial di dunia maya, Di masa yang akan datang, tren penggunaan internet akan berubah lagi sehingga dibutuhkan teknologi web yang lebih maju lagi. (Ananto, dkk: 2011).

## B. Sejarah Konseling Online

Hadirnya teknologi informasi dan komunikasi membuka era baru dalam profesi konseling (Zeng, 2010). Kondisi ini merupakan tantangan tersendiri bagi para guru bimbingan dan konseling (BK)/konselor untuk dapat berperan serta dan dapat menguasai berbagai

keterampilan didalamnya. Sering kali permasalahan-permasalahan yang dihadapi siswa/remaja berawal dari dunia *online*, (Csiernik, 2006) menyatakan bahwa teknologi informasi juga dapat secara sosial mengisolasi dan telah menyebabkan masalah sosial baru khususnya di kalangan anak-anak dan remaja. Tidak hanya itu, konselor juga dapat mengalami masalah di lapangan berawal dari dunia *online*. Lebih lanjut dunia *online* dapat dijadikan sarana dalam membantu guru BK/konselor untuk meng-*update* pengetahuannya guna membantu menjalankan tugas, seperti mencari referensi, diskusi dan sebagainya. Seiring dengan itu penyelenggaraan konseling juga tidak hanya dilakukan secara *face to face (FtF)* dalam satu ruang tertutup, namun bisa dilakukan melalui format jarak jauh yang dibantu teknologi yang selanjutnya dikenal dengan istilah e-konseling (Gibson: 2008). Istilah e-konseling berasal dari bahasa Inggris yaitu *e-counseling (electronic counseling)* yang secara singkat dapat diartikan yaitu proses penyelenggaraan konseling secara elektronik. Cikal bakal berdirinya istilah e-counseling berawal dari penyelenggaraan konseling online pada dekade 1960-1970, sebagaimana Koutsonika (2009) menyebutkan bahwa konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program *Eliza* dan *Parry*.

Di Indonesia sendiri tidak ada informasi pasti tentang kapan awalnya muncul istilah e-konseling, meskipun sebelumnya istilah ini ada yang menyebutnya dengan istilah *cyber konseling*, *virtual konseling* dan

sebagainya. Namun secara khusus Ifdil (2009) memperkenalkan istilah *Pelayanan E-Konseling* di Indonesia. Istilah ini merangkaikan kata *pelayanan* dan kata *e-konseling*. Pelayanan e-konseling tidak hanya terbatas pada penyelenggaraan konseling (istilah yang paling populer untuk menyebut konseling individual) saja, namun diperluas menjadi penyelenggaraan BK secara keseluruhan dengan bantuan teknologi. Tidak hanya online konseling melalui internet namun juga semua aspek pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi lainnya dalam penyelenggaraan BK. Seperti penggunaan dan pemanfaatan program pengolahan instrumentasi, himpunan data siswa, aplikasi manajemen konseling, pemanfaatan media saat pemberian layanan klasikal di kelas dan sebagainya termasuk juga pemanfaatan telepon untuk penyelenggaraan konseling.

Ifdil (2009) Sejak lahirnya istilah Pelayanan e-konseling dan sebelumnya telah banyak dikembangkan berbagai aplikasi penunjang penyelenggaraan BK di Indonesia seperti Program Aplikasi untuk pengolahan Alat Ungkap Masalah (AUM), Program Analisis Tugas Perkembangan (ATP), Program Daftar Cek Masalah (DCM), Program Aplikasi IKMS, Program Database Siswa, Program E-sosiometri, Sistem Informasi Manajemen Bimbingan dan Konseling (SIMBK) dan sebagainya termasuk lahirnya berbagai situs-situs penyedia layanan konseling *online*.

Situs-situs Konseling Online secara khusus memanfaatkan berbagai media online lainnya yang bisa digunakan untuk penyelenggaraan konseling online

seperti jejaring sosial misalnya *facebook, twitter, myspace*; email; dan beberapa program aplikasi untuk *chatting (instant messaging)* seperti *skype, messenger, google talk, window livemessenger*; bahkan penggunaan telepon dan handphone serta media khusus *teleconference* lainnya.

Pelayanan ini dilakukan konselor dalam upaya membantu mengentaskan dan menangani permasalahan klien. Gibson (2008) menyebutkan pelayanan ini dilakukan oleh konselor untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli ketika menghadapi suatu masalah dan tidak mungkin dilakukan secara *face to face* (Gibson: 2008).

Beberapa tahun kedepan kebutuhan akan pelayanan konseling secara *online* akan meningkat (Mallen: 2005). Konseling *online* akan menjadi alternatif dalam penyelenggaraan konseling. Kondisi tersebut mau tidak mau, mengharuskan para guru bk/konselor untuk menguasai keterampilan pelayanan e-konseling secara umum dan konseling online secara khusus. Jika tidak kondisi BK kita akan kian terpuruk, guru BK/konselor dipandang gagap teknologi, terlalu rigid dan tidak mau berkembang. Beberapa temuan di lapangan memperlihatkan kondisi yang sangat memprihatinkan. Masih ada guru BK/konselor yang belum mengenal internet, tidak memiliki alamat email, tidak memanfaatkan fasilitas teknologi informasi yang disediakan sekolah, bahkan masih ada guru bk/konselor yang belum bisa menggunakan komputer sama sekali untuk keperluan yang sederhana.

### C. Urgensi Pelayanan Konseling Online dalam Praktik Konselor

Kemudian Rochlen, Zack, Speyer (2004) yang memilih menggunakan istilah *online* terapi mengemukakan definisinya sebagai *“Any type of professional therapeutic interaction that makes use of the internet to connect qualified mental health professional and their client”*. Pengertian ini kemudian dielaborasi diadaptasi dan di kembangkan lebih lanjut oleh A.T Marthin (2007) dalam penelitian *grounded theory* mengenai *cyber* konseling yang dilakukannya di Filipina pada tahun 2004. Martin mendefinisikannya sebagai berikut.

*“What is constitutes cybercounseling it is a professional practice of counseling and information dissemination via electronic means. To this end, Cybercounseling therefore operationally involves conducting counseling by way of a secured channel (in this sense a secured website or secured e-mail account). In addition, Cybercounseling involves disseminating appropriate and accurate information by way of a regularly updated website and the more easily accessible cellular phones”*.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka bisa disimpulkan apa yang dimaksud dengan konseling melalui online adalah: Layanan Konseling Profesional antara konselor dengan konseli yang terpisah jarak dan waktu dengan memanfaatkan teknologi internet baik interaktif maupun tidak interaktif, baik secara langsung dan ataupun tidak langsung, dengan menggunakan situs

yang aman dan berisi informasi-informasi yang senantiasa diperbaharui, dimana layanan konselingnya bisa diberikan melalui email, *chat*, *video conferencing*, yang aman.

Secara spesifik ada dua jenis layanan dalam konseling melalui online. Yaitu : 1. Non Interaktif berupa situs yang berisi informasi dan nara sumber self help atau pertolongan mandiri; 2. Interaktif *synchronous* atau secara langsung seperti chat atau instant messaging, dan video conference, maupun interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa terapi email atau email therapy dan Bulletin Boards Counseling.

Non Interaktif: situs konseling yang memberikan layanan non interaktif merupakan suatu bentuk layanan informasi atau jika kita kaitkan dengan bimbingan komprehensif merupakan salah satu bentuk layanan dasar (yang mendukung individu sebagai sebuah nara sumber yang berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat self help bagi pribadi yang membutuhkan.

Interaktif: konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interksi antara konseli dan konselor baik secara langsung atau *synchronous* ataupun tidak langsung *asynchronous*. Berikut pembagian jenis layanan yang ditawarkan dalam situs yang memberikan layanan dalam bentuk jenis *interactive*.

*Synchronous*: Merupakan media layanan konseling yang dilakukan secara langsung dan dalam waktu yang sebenarnya, bentuknya berupa pembicaraan melalui

teks. pembicaraan melalui teks memberikan kesempatan kepada individu-individu untuk saling berkomunikasi secara dinamis dalam waktu yang sama melalui internet. Asynchronous: merupakan layanan konseling interaktif akan tetapi tidak terjadi dalam waktu yang bersamaan. Dalam hal ini terdapat waktu tunda, antara pengungkapan permasalahan Konseli dengan respon yang diberikan oleh konselor. Terdapat dua bentuk layanan dalam metode konseling ini, yaitu terapi email dan Bulletin Boards Counseling (BBC). Terapi email merupakan suatu proses menulis tentang permasalahan yang dialami dan dirasakan oleh konseli yang bisa dijadikan sebagai bentuk terapeutik bagi dirinya sendiri. Metode hubungan terapeutik melalui email konseling, tidak mengenal waktu, artinya bisa dilakukan kapanpun, tidak mengenal tempat secara fisik, konseli tidak perlu mendatangi konselor, tetapi cukup berhubungan melalui internet. Bagi konselor sendiri, memiliki rekaman konseling yang cukup terperinci, karena semua tersimpan dalam bentuk data tertulis (Hongkong Young Woman Christian Association).

Dalam email konseling, konseli mengirimkan pesan melalui email kepada konselor mengenai permasalahan yang dihadapinya, kemudian konselor memberikan respon balik secara profesional melalui email. Konseling melalui email, memberikan pelayanan konseling yang lebih pribadi dalam hubungan satu sama lain antara konselor dengan konseli. Model komunikasi dalam bentuk ini lebih efisien, karena hampir seluruh konseli yang mencari bantuan layanan konseling melalui

internet memilikinya. BBC adalah suatu sistem dimana Konseli mempublikasikan pertanyaannya di bulletin board, untuk selanjutnya konselor akan memberikan jawaban atau masukannya terhadap permasalahan konseli tersebut, bulletin board merupakan suatu ruang dimana seseorang dapat meninggalkan pesan dengan tetap merahasiakan identitasnya, dengan harapan akan memperoleh jawaban atau respon dari ruang publik yang ramah (Maples & Sumi: 2008).

#### **D. Memahami Konseling Online sebagai Alternatif Bantuan**

Haberstroh dan Duffey (2011) menjelaskan bahwa konseling online adalah klien dan konselor berkomunikasi dengan menggunakan streaming video dan audio. Konseling menggunakan komputer sebagai media komunikasi antara klien dan konselor. Menurut Koutsonika (2009) sejalan dengan kemajuan teknologi, konseling online dilakukan dengan metode seperti live chat, telepon, dan video konseling. Adapun konseling online menurut Mallen and Vogel (dalam Bolton, 2017) sebagai berikut:

*Any delivery of mental or behavioural health services, including but not limited to therapy, consultation, and psychoeducation, by a licensed practitioner to a client in a non-face-to-face setting through distance communication technologies such as the telephone, asynchronous email, synchronous chat, and video conference.*

Dari pendapat di atas dapat dipahami bahwa konseling online adalah 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*.

Konseling online sebagai langkah penerapan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling menghadapi era 4.0 dimana diharapkan dalam penyelenggaraannya tetap menjaga etika dalam bimbingan dan konseling yang telah diterapkan. Menjadi konselor online yang profesional dengan melakukan inovasi layanan sesuai tuntutan dan kebutuhan pada era 4.0.

Berkembangnya konseling melalui internet di Indonesia cukup besar, terutama sejak munculnya aplikasi-aplikasi jejaring sosial dalam bentuk zoom meeting, cloud, google meeting, google talk, line, whatsapp, email, facebook dan jenis aplikasi lainnya baik itu telephone seluler serta instan massaging. Pelayanan ini dilakukan oleh konselor online untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh klien ketika tidak memungkinkan untuk melakukan konseling secara *face to face*.

Konselor perlu memahami tentang *e-counseling* secara konseptual. *E-counseling* di Indonesia diperkenalkan secara khusus, dimana *e-counseling* merupakan pelayanan konseling yang dilakukan secara online (Ifdil & Ardi, 2013). *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). Secara spesifik ada dua jenis layanan dalam konseling melalui internet, yaitu: (1) Non Interaktif; (2) Interaktif Synchronous maupun Interaktif Asynchronous (Wibowo:2016).

Bagi perguruan tinggi, khususnya yang memiliki lembaga konsultasi bimbingan dan konseling, kehadiran situs layanan konseling menjadi salah satu wujud "student support services" yang memberikan informasi dan bantuan berupa layanan konseling. Fungsi lain dari media ini, juga dapat dijadikan sebagai sarana pendaftaran secara online untuk mendapatkan layanan konseling secara langsung di lembaga yang memberikan layanan konseling secara online melalui internet bagi mahasiswa yang mengalami kesulitan untuk berkonsultasi secara langsung melalui tatap muka.

Guna mewujudkan penerapan layanan bimbingan dan konseling melalui internet diperlukan sebuah media yang terstandar dan disesuaikan dengan kebutuhan

sehingga ketersediaan teknologi yang dapat menunjangnya. Diperlukan juga tenaga-tenaga konselor yang terbiasa dengan pola interaksi dan komunikasi melalui internet.

Maka dari itu, konseling online merupakan alternatif strategi pelayanan konseling, karena dapat dilihat sejauh perkembangan saat ini kebutuhan akan konseling sangat meningkat. Kondisi seperti itu sangat mengharuskan konselor untuk dapat menguasai tata cara, media virtual yang digunakan, etika dalam konseling online. Lebih lanjut artikel ini mendiskripsikan tentang konseling online untuk memberikan pemahaman konseptual dalam pelayanan konseling online. Sehingga kedepannya konselor dalam melaksanakan pelayanan *e-counseling* dapat melakukan pelayanankonseling online secara profesional dengan memperhatikan etika dalam pelaksanaan konselingonline melalui internet.

## BAB II

# EFEKTIVITAS KONSELING ONLINE

### A. Penelitian Relevan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Mulyanti dan Imas Masdinarsyah (2021) mengenai efektivitas konseling berbasis media sosial terhadap perilaku hidup bersih dan sehat maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Terdapat peningkatan pengetahuan antara hasil pre-test dan post-test pada sebelum dan sesudah diberikan perlakuan dengan media sosial WhatsApp hasil p-value 0,000 maka dapat disimpulkan terdapat efektivitas yang berpengaruh dari konseling melalui media sosial WhatsApp terhadap peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku hidup bersih dan sehat (PHBS) 2) Terdapat pengaruh pemberian konseling berbasis media sosial terhadap peningkatan pengetahuan, sikap dan perilaku hidup bersih dan sehat pada masyarakat wilayah RW 17 Desa Bojongsoang di Masa Pandemi COVID -19. 3) Tidak ada pengaruh karakteristik responden terhadap peningkatan pengetahuan tentang PHBS pada masyarakat RW 17 desa Bojongsoang di Masa Pandemi COVID -19. 4) Penggunaan media sosial WhatsApp dalam konseling mengenai PHBS efektif meningkatkan pengetahuan responden.

Ifdil & Zadrian Ardi (2013) menyatakan bahwa selama perjalanan penulis dari tahun 2008 melakukan konseling online, hal ini cukup efektif jika permasalahan yang dihadapi membutuhkan segera untuk dientaskan sementara tidak ada kesempatan atau terkendala jarak untuk dapat melakukan FtF maka konseling online menjadi alternatif pengentasan masalah. Dan konseling online dilakukan dengan media yang lengkap serta dengan didukung tersedianya jaringan internet yang cepat, maka hal ini hampir sama dengan melakukan konseling FtF. Finn & Barak (2010) melakukan penelitian terhadap 93 konselor online menunjukkan bahwa secara keseluruhan konselor online puas dengan praktek mereka dan mereka percaya bahwa pelaksanaannya efektif. Lebih lanjut (Zamani,2010), meneliti sebanyak 20 responden dipilih sebagai subyek dan data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner untuk mengetahui pemanfaatan e-konseling antara konselor. Hasil penelitian menunjukkan bahwa walaupun responden memandang positif konseling online, namun konselor sendiri mengaku lebih suka tatap muka konseling untuk memberikan jasa mereka kepada klien, meskipun demikian penelitian ini juga memberikan catatan bahwa kedepan akan semakin banyak orang yang akan terus mencari ke internet sebagai sumber daya untuk menangani masalah-masalah kesehatan mental mereka.

Mansyur, dkk (2019) menunjukkan bahwa sejak tahun 2008, konseling online sudah digunakan sebagai salah satu alat memudahkan kalangan anak muda untuk melakukan konseling salah satunya anak muda. Mereka

tidak harus meluapkan emosinya secara langsung dan hanya membutuhkan waktu yang singkat. Meskipun begitu, beberapa kelemahan konseling online juga ikut dibahas. Berjalannya waktu, kelemahan itu dapat diatasi dengan penemuan terbaru dari penelitian terkait konseling online. Hanya saja dibutuhkan sosialisasi terkait tata cara penggunaan konseling online terhadap kalangan anak muda terutama mereka yang sudah bekerja. Karena bukan hanya masalah perundungan yang sering kali ditemui tetapi juga depresi karena pekerjaan. Kemudian dibutuhkan juga pelatihan peningkatan keterampilan bagi konselor dalam melakukan pelayanan melalui konseling online.

## **B. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Konseling Online**

### **1) Faktor Pendukung**

#### **- Mutu Sumber Daya Manusia**

Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam proses konseling, terutama konseling online. Jika mutu sumber daya manusia yang menerima dan menjalankan konseling online sudah bagus, maka akan bagus pula lah pelaksanaan konseling online. Sebab konseling online yang menggunakan teknologi ini memerlukan pengetahuan klien dan konselor mengenai media media yang digunakan dalam pemberian konseling online.

#### **- Kualitas Jaringan yang Baik**

Konseling online yang dilakukan secara jarak jauh dan tanpa pertemuan pasti membutuhkan kelancaran

jaringan internet agar proses konseling berjalan dengan lancar. Tanpa adanya jaringan internet yang baik, maka kegiatan konseling online tidak akan dapat berjalan dengan baik pula. Maka dari itu, jaringan internet yang baik dapat mendukung berjalannya proses pelayanan konseling online.

#### - **Pemilihan Kata Saat Konseling**

Keberhasilan faktor ketiga ini dipengaruhi oleh dua hal, pertama sangat pemilihan kata yang digunakan oleh konselor dan ketelitian konselor agar kata yang digunakan tidak salah tulis/ketik (typo). Memilih kata yang mudah dipahami bagi konselor maupun konseli menjadi satu kunci sukses berjalannya konseling online ini, suasana yang ada saat konseling online akan terasa berbeda bagi konselor maupun konseli karena mereka berdua dituntut untuk menerjemahkan apa yang ada di dalam pikiran ke dalam sebuah tulisan.

#### - **Biaya Yang Memadai**

Konseling online pasti membutuhkan biaya, sebab jaringan internet serta sarana dan prasarana yang digunakan selama proses konseling online secara keseluruhan memerlukan biaya yang tidak murah. Ketika biaya yang diperlukan dapat menanggulangi segala kebutuhan dalam konseling online, maka konseling online akan dapat berjalan dengan baik.

## **2) Faktor Penghambat**

#### - **Kurangnya Pemahaman Konselor dan Klien**

Kurangnya pengetahuan atau kemampuan khusus yang dimiliki konselor dalam berkomunikasi melalui

obrolan media dan kurangnya keterampilan dalam menulis teks untuk menghindari kesalahpahaman dengan pengguna konseling online. Demikian juga pengguna konseling online yang memiliki kekurangan dalam pemahaman menggunakan teknologi juga menjadi salah satu faktor penghambat.

#### - **Paket Internet Yang Tidak Memadai**

Tidak seperti layanan konseling tatap muka yang tidak membutuhkan paket internet agar konselor dan klien bisa terhubung, konseling online mengharuskan konselor dan klien memiliki paket internet agar bisa mengakses internet dan melakukan konseling online melalui berbagai media konseling online.

#### - **Jaringan Internet Yang Tidak Baik**

Seperti yang sudah dijelaskan bahwa konseling online sangat bergantung pada jaringan internet, maka dari itu ketika jaringan internet tidak baik maka konseling online tidak akan dapat berjalan dengan baik pula. Keadaan konselor dan klien yang terpisah jarak memang menimbulkan berbagai hambatan, sebab tidak semua daerah dapat menangkap jaringan internet dengan baik.

#### - **Adanya Kesalahpahaman Antara Konselor dan Klien**

Konseling online yang tidak dilakukan secara tatap muka langsung bisa saja mengakibatkan adanya kesalahpahaman antara konselor dan klien. Hal ini biasa terjadi karena konselor tidak dapat secara langsung melihat bahasa tubuh klien sehingga konselor akan sulit memahami kliennya.

### C. Peluang dan Tantangan Konseling Online

Berikut ini peluang yang dapat dimanfaatkan dengan adanya konseling online diantaranya adalah:

1. Meningkatkan kualitas diri konselor, kemampuan diri, serta segera bertransformasi diri menjadi seorang yang mampu memanfaatkan era digital dan perkembangan teknologi informasi untuk mendukung kemajuan profesi BK.

2. Konselor dapat mengembangkan diri sebagai, content creator, influencer, dan pengembang platform serta penyedia hosting dalam mengembangkan profesi bimbingan dan konseling. Sebagai content creator, sebagai konselor membuat dan menyediakan informasi dalam bidang bimbingan dan konseling yang berkualitas dan sebanyak-banyaknya untuk kepentingan profesi bimbingan dan konseling. Konselor juga dapat berperan sebagai influencer (para pemberi pengaruh didunia maya) serta bekerja sama dengan para influencer. Serta konselor dapat mengembangkan diri menjadi pengembang platform. Hal ini akan mendorong konselor untuk tumbuh sebagai sosok yang memahami teknologi yang berkembang di era 4.0.

3. Adanya peluang yang sangat besar memanfaatkan media online berbagai aplikasi dan platform untuk mendukung pencapaian tujuan bimbingan dan konseling.

4. Adanya peluang untuk memanfaatkan karakteristik generasi z yang cenderung aktif belajar, sensing, global dan visual, dalam memberikan layanan bimbingan dan

konseling, baik itu layanan yang berfungsi pencegahan dan pengentasan permasalahan.

5. Saat ini telah berkembang pesat artificial intelligence (kecerdasan buatan), ke depan akan berkembang konselor buatan (*artificial counselor*), mesin ini akan dapat membantu sebagian tugas konselor misalnya dalam asesmen terhadap konseli, membuat prediksi tentang perencanaan studi dan karir, serta membuat suatu kesimpulan dan keputusan. Bahkan dimungkinkan muncul konselor virtual dalam bentuk hologram.

6. Pelaksanaan proses konseling, baik individu maupun kelompok dapat memanfaatkan media online seperti WA, zoom, google meet dan sebagainya, apalagi saat ini sedang ada pandemi covid-19 dan siswa sedang LFH (*learning from home*). Konselor juga dapat mengembangkan berbagai tutorial teknik-teknik konseling yang dapat dimanfaatkan oleh siswa.

Tantangan dari adanya konseling online yaitu:

1. Keengganan konselor untuk berubah dan kurangnya ketrampilan yang memadai dalam menghadapi era RI 4.0, misalnya kemampuan menganalisis data untuk manfaat di masa depan, kemampuan mengelola aplikasi berbasis internet, Pelayanan kepada konseli yang lebih personal dan profesional, pemanfaatan big data, kecerdasan buatan dan otomatisasi pada pelayanan konseli yang lebih profesional misalnya untuk kegiatan asesmen,

perencanaan studi dan karir, proses konseling dan evaluasi.

2. Perkembangan teknologi yang berkaitan dengan, software dan hardware komputer, bahasa pemrograman, mendorong inovasi dalam bidang platform, sebagaimana platform yang adasaat ini seperti Airyrooms, traveloka, shopee, gojek dan penyedia platform lain. Oleh karena itu konselor dapat belajar di bidang platform.

3. Para konselor perlu meningkatkan kemampuan literasi yang meliputi, literasi data, literasi teknologi dan literasi manusia.

4. Munculnya berbagai perubahan perilaku dan gaya hidup seperti Phubbing, fomo (fear of missing out), kecanduan game online, kecanduan atas pujian & pengakuan (likes, share, love), altruism, cyber romance, cyber bullying, bahkan turunnya moral akibat perkembangan teknologi perlu diantisipasi dan ditangani secara serius, karena akan berdampak pada rusaknya moral dan akhlak generasi muda. Perilaku belajar generasi Z adalah sikap minimalis, pragmatis dan ketergantungan pada mesin pencari (search) seperti google dan yahoo, setiap kali dihadapkan pada tugas dan masalah (kemenristekdikti, 2018).

5. Konselor dituntut untuk menjadi life long learner, kreatif dan inovatif, guru BK penggerak, reflektif, kolaboratif, student/ conselee centered, serta mampu menerapkan bimbingan dan konseling multikultural. 6. Lembaga pendidikan konselor (jurusan BK) harus mampu membentuk calon konselor yang memiliki kecakapan diantaranya, *flexibelility* dan *adaptability*,

*productivity and accountability, social and cross-cultural skill, serta initiative and self-direction.*

## BAB III

# ASPEK PRAKTIS KONSELING ONLINE

Dalam pelaksanaan layanan konseling online, tentu dibutuhkan perangkat yang mendukung pelaksanaan layanan konseling online. Sarana dan prasarana harus menunjang keberhasilan pelaksanaan layanan konseling online. Dalam pelaksanaan konseling online, setidaknya memerlukan tiga perangkat utama yakni *hardware*, *software*, dan *brainware*.

### A. Hardware

*Hardware* dapat diartikan sebagai perangkat keras. *Hardware* adalah segala perangkat yang terlihat secara kasat mata. Hardware terdiri dari monitor, keyboard, printer, dan barang-barang lain bersifat keras dan terlihat.

### B. Software

*Software* adalah perangkat lunak. Maksudnya *software* adalah segala sistem dan aplikasi yang ada di dalam *hardware*. Software tidak bisa dilihat secara kasat mata kecuali ditampilkan dalam monitor dan aplikasi serta sistem yang berjalan. Jika diibaratkan dalam tubuh manusia, hardware adalah bentuk fisik manusia sementara *software* adalah aspek psikologis atau mental

dari manusia yang tidak terlihat kecuali diekspresikan dalam bentuk perilaku. Begitulah yang terjadi dalam sebuah sistem komputerisasi

### C. Brainware

*Brainware* adalah pengguna komputer atau sistem. *Brainware* diartikan sebagai *user* (pengguna). *Brainware* adalah manusia yang memakai komputer. *Brainware* disebut sebagai pengguna, pengembang, dan pencipta dari seluruh aspek teknologi khususnya komputerisasi yang menjadi sarana pelaksanaan layanan konseling online. *Brainware* menjadi penentu penggunaan seseorang dalam menggunakan aplikasi dan sistem komputerisasi.

Dalam pelaksanaan layanan konseling online, tentu tidak bisa dipisahkan dengan sistem komputer. Sistem komputer adalah seperangkat sistem yang dijalankan oleh manusia dengan bantuan komputerisasi. Sistem komputer menjadi sarana dan alat yang digunakan oleh konselor untuk memberikan layanan konseling online. Untuk itu, aspek dalam konseling online harus dimiliki dan dikuasai oleh seorang konseling dalam rangka memberikan pelayanan konseling online.

Pelaksanaan layanan konseling online memerlukan seperangkat keahlian dan keterampilan dalam penggunaan komputer, koneksi internet, akses wireless, web browser, akun email, program email, aplikasi chat, webcam dan program video konferensi, website, nama domain, pelayanan webhosting, keamanan software/hardware, jaringan sosial, ungkapan virtual,

dan masih banyak lagi. Semua aspek tersebut menjadi wajib bagi seorang konselor untuk pahami agar konselor dapat memberikan pelayanan konseling online yang dibutuhkan oleh para konseling.

Perkembangan sistem jaringan komputer setiap hari dari masa ke masa akan selalu berkembang. Untuk itu, seorang konselor pun harus menyiapkan diri untuk menghadapi perkembangan teknologi tersebut. Konselor tidak dibenarkan menjadi pribadi yang statis dan rigid dalam memberikan layanan konseling online kepada para konseli. Jika di era tahun 90an, pelaksanaan layanan konseling online hanya bisa dilaksanakan dengan telepon seluler dan berkirim pesan melalui email dan SMS, namun di era hari ini pelayanan konseling online dapat beragam dari berbagai aplikasi. Hal ini disebabkan perkembangan teknologi yang begitu pesat dari masa ke masa.

Pelaksanaan konseling online pun dilaksanakan dengan pertimbangan aplikasi dan preferensi yang paling umum atau banyak digunakan oleh para konseli. Konselor harus benar-benar memperhatikan sistem aplikasi komputer apa yang paling banyak digunakan oleh masyarakat atau konseli. Sebab pelayanan konseling online diberikan bukan atas dasar keahlian dari seorang konselor saja melainkan juga dari dengan mempertimbangkan sistem yang paling umum digunakan oleh para konseli.

Jika tahun 80an, masyarakat umumnya menggunakan e-mail dan SMS sebagai media komunikasi jarak jauh dan email atau SMS tersebut dianggap efektif

untuk melakukan konseling pada saat itu, tidak berarti cara atau media tersebut juga masih efektif digunakan hari ini. Sebab perubahan masa dan teknologi hari ini mempengaruhi perubahan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sistem komputer. Masyarakat akan senantiasa mempertimbangkan aspek kemudahan, kepraktisan, dan ekonomis dari sebuah sistem aplikasi untuk itu, konselor pun diharapkan terus belajar, berinovasi, dan tentunya menyesuaikan dengan perkembangan media teknologi dalam memberikan pelayanan konseling online bagi masyarakat. Dengan begitu, pelayanan konseling online menjadi efektif dan terus diminati oleh masyarakat.

## BAB IV

### BENTUK KONSELING ONLINE

Berbagai masalah yang muncul dari lingkungan pendidikan maupun di luar lingkup pendidikan, tentu membutuhkan penanganan agar permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik dan cepat. Perlunya layanan konseling dalam membantu mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Csiernik (2006) menegaskan bahwa sering kali permasalahan-permasalahan yang dihadapi siswa/remaja berawal dari dunia online, dan teknologi informasi dapat secara sosial mengisolasi dan menyebabkan masalah sosial baru khususnya di kalangan anak dan remaja.

Tantangan bagi guru BK dan konselor di era digitalisasi ini adalah mampu memberikan bantuan layanan konseling online bagi peserta didik dan masyarakat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi membuka era baru dalam profesi konseling (Zeng, 2010). Kebermanfaatan online bagi guru BK dan konselor dapat membantu mengupdate informasi baru guna membantu menjalan tugas, seperti mencari referensi, diskusi, dan sebagainya (Ifdil, 2013).

Semakin kompleks masalah maka diperlukan penanganan khusus dengan cara yang dirasa lebih cepat mampu menghasilkan solusi dan dalam waktu yang singkat. Sehingga bergeserlah bahwa pelaksanaan konseling tidak hanya dilakukan secara *face to face*, namun

dapat dilaksanakan melalui jarak jauh yang dibantu dengan teknologi sehingga dikenal dengan sebutan e-konseling (Gibson, 2008). Berbagai istilah lain dalam konseling online, yaitu: e-konseling, e-terapi, e-psikoterapi, konseling internet, konseling web, *cybercounseling*, psikoterapi internet, dan konseling online (Germain dkk. 2009). Pelaksanaan layanan e-konseling umumnya dibantu dengan perlengkapan teknologi. Ternyata manfaat teknologi informasi dan komunikasi lainnya dalam penyelenggaraan BK juga dirasakan kebermanfaatannya, seperti program pengolahan instrumentasi, himpunan data siswa, aplikasi manajemen konseling, pemanfaatan media saat pemberian layanan klasikal di kelas dan sebagainya termasuk juga pemanfaatan telepon untuk penyelenggaraan konseling (Ifdil, 2013).

Untuk memudahkan pelaksanaan konseling online dapat melalui dua jenis modalitas, yakni: *synchronous* dan *asynchronous* (Kraus dkk. 2011). Seperti yang dijelaskan dalam tulisan Prabawa (2021) bahwa *asynchronous* merupakan cara berkomunikasi dalam konseling online yang bersifat satu arah, seperti komunikasi melalui email, televisi. Sedangkan *synchronous* merupakan cara berkomunikasi yang bersifat dua arah dan saling timbal balik, seperti: telepon, *videoconference*, chat text (Kraus dkk. 2011).

Perlu ditegaskan kembali bahwa perbedaan utama antara konseling berbasis online dan konseling secara tatap muka adalah terletak pada media yang digunakan, jika konseling online menggunakan media online dalam

membantu berkomunikasi antara konselor dan konseli, sedangkan konseling non online berkomunikasi secara langsung berhadapan dan bertatap muka antara konselor dan konseli. Anthony dan Nagel (2010) juga menegaskan bahwa secara teknis pelaksanaan kedua sama, dari tahapan, strategi, dan intervensinya sama.

Selain itu, terkait tahapan konseling online juga dikemukakan oleh (dalam Pasmawati, 2016) bahwa terdapat beberapa tahapan, yaitu:

1. Tahap pengantaran, dilakukan dengan menggunakan Bahasa yang sederhana dan mudah dipahami konseli, adanya tercipta hubungan emosional yang baik, nyaman antara konselor dan konseli, sehingga tercipta hubungan yang luwes, dan akhirnya diharapkan konseli mampu terbuka dan sukarela menyampaikan permasalahannya kepada konselor, adanya keterbukaan dan kepercayaan sangat penting tercipta pada tahap pengantaran ini.

2. Tahap penjajakan, pada tahapan ini konselor mulai melakukan pendalaman masalah terhadap konseli, bisa dilakukan dengan memberikan pertanyaan terbuka, refleksi, dorongan minimal, dan beberapa teknik lainnya. Sehingga dibutuhkan keterampilan konselor untuk dapat mengungkapkan sebab masalah yang dirasakan konseli. Selain itu, penjajakan masalah sebaiknya juga mampu menggali tidak hanya dari sisi konseli saja, namun juga bisa ditanyakan bagaimana peran dari keluarga dan orang-orang terdekatnya.

3. Tahap penafsiran, tujuan tahapan ini adalah dilakukannya penafsiran terhadap masalah yang dialami

oleh konseli, yang nantinya diharapkan dapat membantu mengidentifikasi masalah konseli.

4. Tahap pembinaan, yaitu upaya meneguhkan hasrat konseli dalam menetapkan tujuan, mengembangkan program, merencanakan jadwal, pemberian penguatan, dan mempersonalisasikan langkah-langkah yang harus ditempuh. Dapat dimaknai upaya konselor dalam memberikan penguatan terhadap keputusan yang diambil konseli untuk pemecahan masalah.

5. Tahapan penilaian, terdapat tiga jenis penilaian, yaitu: penilaian segera, penilaian jangka pendek dan penilaian jangka panjang. Fokus penilaian segera diarahkan agar memperoleh informasi dan pemahaman baru (*understanding*), tercapainya keringanan beban perasaan (*comfort*) dan direncanakannya kegiatan pasca konseling (*action*).

Manfaat bantuan konseling online dirasakan oleh banyak kalangan, sebab upaya untuk memberikan kenyamanan bantuan yang dibutuhkan konseli ketika menghadapi suatu masalah dan tidak mungkin dilakukan secara tatap muka (Prayitno, 2009). Artinya konseling online cukup efektif untuk menjadi pilihan bagi para konselor yang memiliki kegiatan yang cukup padat, sehingga tidak memungkinkan untuk bertatap muka langsung pada konseli (Pasmawati, 2016).

Upaya mempermudah konselor dalam memberikan konseling online dengan bantuan aplikasi teknologi sebagai penghubung konselor kepada konseli dalam kondisi yang berjauhan dan tidak bertatap muka secara langsung. Adapun media konseling yang digunakan

adalah: website, *telephone/handphone*, email, chat, instant messaging, dan jejaring sosial, video conferencing.

#### A. Konseling Online Berbasis Teks

Seperti mengutip dalam tulisan Kraus dkk (2011, dalam Prabawa, 2021) bahwa modalitas konseling online terbagi dua, yakni *synchronous* dan *asynchronous*.

Synchronous	Asynchronous
Berkomunikasi dua arah Videoconference Cara berkomunikasi dengan menggunakan video sehingga terjadinya komunikasi tatap maya.	Berkomunikasi satu arah
Chat-text Cara berkomunikasi dengan media komunikasi dengan berbagai teks, seperti: whatsapp atau telegram. Keuntungan chat text ini dirasa lebih mudah, sebab lebih hemat kuota, dan tidak memerlukan jaringan internet yang kuat (Krauss dkk. 2011).	

Layanan konseling online berbasis teks merupakan komunikasi antara konselor dan konseli, antara guru BK dan siswa dengan berbalas teks di sebuah ruang obrolan (Kraus dkk. 2011), seperti: whatsapp, telegram, facebook. Berbagai riset telah membuktikan keefektifan dari

layanan konseling berbasis teks, seperti: konseling online melalui whatsapp (Prihwanto & Firdaus, 2021). Dengan mengoptimalkan whatsapp berdasarkan komputasi mobile, dapat membantu para guru dalam memecahkan masalah konseling siswa dengan akurasi 80% (Budianto, Hidayah & Aziz, 2019). Selain itu, bantuan dengan metode forward chaining menyediakan berbagai solusi untuk memecahkan beberapa persoalan siswa-siswi dalam bimbingan konseling (Mbayu & Budianto, 2019). Ternyata didapatinya peningkatan motivasi belajar peserta didik setelah diberikannya layanan bimbingan teman sebaya secara daring melalui whatsapp (Murniasih, 2021), serta melalui whatsapp mampu membantu dalam konseling teman sebaya (Romiaty dkk. 2022), juga layanan konseling kelompok berbasis whatsapp mampu meningkatkan keterbukaan diri siswa (Puspita dkk, 2019).

Terdapat lima fase pelaksanaan konseling online berbasis teks (Kraus dkk. 2011), yaitu: 1) Membina hubungan baik; 2) Asesmen; 3) Menetapkan tujuan; 4) Membangun hubungan terapeutik; 5) Terminasi dan tindak lanjut. Melihat dari tahapan pelaksanaan konseling online sebelumnya ini, maka hal ini menjadi tantangan bagi para konselor dan guru BK untuk dapat menguasai media online yang digunakan, agar tujuan keefektifan konseling online berbasis teks dirasaka bermanfaat.

## **B. Konseling Online Berbasis Panggilan (Telepon)**

Penjelasan tentang konseling online berbasis panggilan (telepon) ini merupakan salah satu solusi yang dapat digunakan dalam pelayanan konseling online. Lester (1974) menyatakan bahwa konseling telepon merupakan situasi yang meningkatkan *transference* positif yang dirasakan oleh penelepon. Konselor yang membantu melayanani konseling online berbasis telepon ini tidak dikenal wajahnya telah dapat dianggap sebagai sosok yang ideal dan dapat diimajinasikan menjadi sesuatu atau sosok yang diinginkan oleh penelepon.

Salah satu konsekuensi *transference* positif yang ditemukan konseling telepon adalah menjadikan penelepon toleran terhadap kesalahan yang dibuat oleh kesalahan konselor. Delfin (1978) mencatat cara klien merespon beberapa tipe pernyataan yang dibuat oleh konselor telepon. Terungkap bahwa para klien tampaknya bereaksi secara positif terhadap respon konselor yang dipandang oleh para pengamat terlatih sebagai klise atau tidak akurat.

Layanan konseling telepon memiliki dua keunggulan utama dibandingkan dengan terapi langsung, yaitu akses dan control. Jauh lebih mudah mengangkat telepon dan berbicara langsung dengan konselor ketimbang membuat janji untuk mengunjungi agensi konseling pada suatu waktu di minggu depan. Dengan demikian, konseling telepon memiliki fungsi preventif dengan menawarkan layanan kepada orang yang tidak akan menyerahkan diri mereka sendiri kepada proses memohon bentuk bantuan lain, atau yang

kesulitannya belum mencapai tahap lanjut. Terlebih lagi, orang-orang yang memiliki ambivalensi dalam mencari bantuan bagi masalah psikologis. Telepon meletakkan klien dalam posisi kekuatan dan kontrol, mampu membuat kontak dan kemudian memutuskan hubungan tersebut sesuai keinginannya (McLeod, 2006).

### C. **Konseling Online Berbasis Panggilan Video**

Seiring dengan meningkatnya perkembangan zaman dan pesatnya perkembangan teknologi maka proses konseling hadir dengan beberapa cara yang dapat membantu menyelesaikan masalah konseli, yakni konseling juga dapat dilakukan dengan kondisi jarak jauh dengan bantuan teknologi yang dihubungkan oleh jaringan internet yang dikenal dengan e-konseling. Ifdil (2009) juga menegaskan bahwa proses konseling dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh.

### D. **Konseling Online Berbasis Konferensi Video**

Penjelasan oleh Pasmawati (2016) tentang konseling online berbasis *video conferencing* (konferensi video), adalah sebuah 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 konseli dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi *instant messaging* yang didalamnya sudah menyediakan fasilitas video call.

Bentuk-bentuk konseling online ini, yakni konseling online berbasis teks, konseling online berbasis panggilan (telepon), konseling online berbasis panggilan video, konseling online berbasis konferensi video, dirasakan juga memiliki keterbatasan. Meskipun demikian, konseling online masih menjadi alternatif sebagai media konseling yang dapat dilakukan oleh konselor jika berada pada tempat yang berbeda dan sangat tidak memungkinkan untuk dilakukan tatap muka langsung, dan sarana prasarana untuk melakukan konseling online cukup mendukung, koneksi internet yang baik, perangkat seperti laptop atau komputer atau *smartphone*, serta keterampilan dan skill dari konselor dalam menggunakan perangkat tersebut sudah memadai (Pasmawati, 2016).

## BAB V

# KETERAMPILAN KONSELING ONLINE

### A. Teori Pendekatan Konseling

Pendekatan bimbingan konseling secara umum terdiri dari 11 jenis pendekatan yaitu: a) *Psikoanalisis Counseling Approach*, b) *Eksistensial Humanistik Counseling Approach*, c) *Person Centered Counseling Approach*, d) *Behavioral Counseling Approach*, e) *Rational Emotive Behavioral Counseling Approach*, f) *Gestalt Counseling Approach*, g) *Analisis Transaksional Counseling Approach*, h) *Realitas Counseling Approach*, i) *Naratif Counseling Approach*, j) *Solution Focused Brief Counseling Approach*, k) *Feminist Counseling Approach*.

Pendekatan - pendekatan ini digunakan oleh konselor di seluruh lapisan dunia, sebagai ciri khas dari setiap jenis pendekatan ini menjadi penanda bahwa bimbingan konseling kaya akan jenis pendekatan. Setiap jenis pendekatan dilahirkan dan dikembangkan oleh seorang tokoh dengan sepenggal pemikiran yang dilahirkannya.

#### 1. Pendekatan psikoanalisis

Dikembangkan oleh tokoh bernama Sigmund Freud (1856-1939), dimana pendekatan psikoanalisis ini memiliki teori struktur kepribadian yang terdiri dari 3 system yaitu "Id, Ego, dan Superego". *Id*, merupakan

system utama kepribadian dan sumber utama dan merupakan penggerak ego dan superego yang erat kaitannya dengan aktivitas jasmani. *Ego*, berfungsi sebagai eksekutif yang mengatur, mengontrol id dan superego dan meregulasi kepribadian untuk mengesekusi kebutuhan pada dunia nyata. *Superego*, merupakan wewenang moral dari kepribadian dan perwujudan internal dari nilai-nilai dan prinsip moral dan cita-cita tradisional masyarakat. System Id, Ego dan Superego saling berinteraksi, jika ego gagal menyalurkan kehendak Id menurut batasan realita dan nilai-nilai moral, ia akan dihukum dengan kecemasan. Menurut Freud terdapat tiga kecemasan yang dapat dialami individu yaitu kecemasan realitas, kecemasan moral, dan kecemasan neurotic (Akhmad Sugianto: 2018).

## **2. Pendekatan Eksistensial Humanistik**

Adalah pendekatan yang dikembangkan oleh Viktor Frankl dan Abraham Maslow. Berfokus pada sifat dan kondisi manusia dimana hakikat konselingnya menekankan renungan filosofi tentang apa artinya menjadi manusia. Terapi eksistensial bertujuan agar klien mengalami keberadaan secara otentik dengan menjadi sadar atas keberadaan dan potensi-potensi serta sadar bahwa ia dapat membuka diri dan bertindak berdasarkan kemampuannya. Tujuan terapi eksistensial humanistik adalah meluaskan kesadaran diri klien, dan karenanya meningkatkan kesanggupan pilihannya, yakni menjadi bebas dan bertanggung jawab atas arah hidupnya. Terapi eksistensial juga bertujuan membantu klien agar mampu menghadapi kecemasan sehubungan dengan tindakan

memilih diri dan menerima kenyataan bahwa dirinya lebih dari sekedar korban kekuatan-kekuatan deterministik di luar dirinya (Mahamaul. 2015).

## **3. Pendekatan person cintered counseling**

Dikembangkan oleh Carl Rogers pada tahun 1940-an, semula pendekatan ini bernama *non-directive counseling* yang hadir sebagai reaksi kontra terhadap pendekatan psikoanalisis yang bersifat direktif dan tradisional. Pada tahun 1951 Rogers merubah nama pendekatannya menjadi *Client-directive therapy* (Pemusatan terapi pada diri klien) dimana memberikan kebebasan kepada konseli untuk mengungkapkan perasaannya lebih jauh lagi. Perkembangan selanjutnya yaitu pada tahun 1957-1970-an yang menekankan pada pentingnya pemenuhan syarat untuk memulai suatu terapi. Dan perkembangan terakhir dimulia pada tahun 1980-an sampai pada tahun 1990-an yang berubah nama kembali menjadi *Person Cintered Therapy* yang disesuaikan dengan aplikasinya untuk semua pribadi menurut pandangan humanistic dan eksistensialisme.

## **4. Pendekatan Behavioral**

Dikembangkan oleh Albert Bandura pada tahun 1970-an tokoh lainnya yang membantu adalah Skinner. Konseling behavior muncul sebagai kekuatan utama dalam psikologi dan memiliki pengaruh yang berarti dalam pendidikan, psikologi, psikoterapi, psikiatri, dan kerja sosial. Hakikat konseling menurut behavioral adalah proses membantu orang dalam situasi kelompok belajar tertentu dalam menyelesaikan masalah-masalah interpersonal, emosional dan pengambilan keputusan

dalam mengontrol kehidupan mereka sendiri untuk mempelajari tingkah laku baru yang sesuai. Prosedur konseling dalam pendekatan behavior adalah penyusunan kontrak, asesmen, penyusunan, tujuan, implementasi, strategi dan evaluasi perilaku. Dengan prosedur konseling tersebut maka orientasi konseling behavior adalah pada perubahan tingkah laku yang maladaptif menjadi adaptif.

#### **5. Pendekatan Rational Emotive Behavior Therapy (REBT)**

Telah diciptakan dan dikembangkan oleh Albert Ellis pada tahun 1955, Ellis adalah seorang psikoterapis yang terinspirasi oleh ajaran-ajaran filsafat Asia, Yunani, Romawi dan modern yang lebih mengarah pada teori belajar kognitif. Teori REBT dari Ellis merupakan filsafat rasional yang diekspresikan lewat beberapa tingkah laku dalam bentuk tingkah laku emosional neurotik. Manusia dapat menyusun kembali pemikiran rasionalnya, yang diikuti selanjutnya dengan pola tingkah laku. Konseling rasional emotif dilakukan dengan menggunakan prosedur yang bervariasi dan sistematis yang secara khusus dimaksudkan untuk mengubah tingkah laku dalam batas-batas tujuan yang disusun secara bersama-sama oleh konselor dan klien.

#### **6. Pendekatan Gestalt**

Dikembangkan oleh Federick Pearls yang dibantu oleh Laura Pearls. Dalam teori Gestalt Manusia dipandang memiliki kesanggupan memikul tanggung jawab pribadi dan hidup sepenuhnya sebagai pribadi yang terpadu. Konseli terdorong ke arah keseluruhan

dan integrasi pemikiran perasaan serta perilaku. Pandangannya anti deterministik dalam arti individu dipandang memiliki kesanggupan untuk menyadari bagaimana pengaruh masa lampau berkaitan dengan kesulitan-kesulitan sekarang. Konseling Gestalt membantu konseli agar berani menghadapi berbagai macam tantangan maupun kenyataan yang harus dihadapi. Tujuan ini mengandung makna bahwa konseli haruslah dapat berubah dari ketergantungan terhadap lingkungan/oranglain menjadi percaya pada diri, dapat berbuat lebih banyak untuk meningkatkan kebermaknaan hidupnya.

#### **7. Pendekatan Analisis Transaksional**

Dikembangkan oleh Eric Berne pada tahun 1910-1970. Analisis Transaksional (AT) adalah salah satu pendekatan Psychotherapy yang menekankan pada hubungan interaksional. Transaksional maksudnya ialah hubungan komunikasi antara seseorang dengan orang lain. Adapun hal yang dianalisis yaitu meliputi bagaimana bentuk cara dan isi dari komunikasi mereka. Dari hasil analisis dapat ditarik kesimpulan apakah transaksi yang terjadi berlangsung secara tepat, benar dan wajar. Bentuk, cara dan isi komunikasi dapat menggambarkan apakah seseorang tersebut sedang mengalami masalah atau tidak (Gantina, 2011: 30).

Pendekatan ini memiliki Struktur Ego yang terdiri dari 3 jenis ego, yaitu

1. Ego orang tua; Terdapat dua jenis ego orang tua, sebagai berikut:
  - a. Orangtua yang membimbing; yakni empatik dan

- penyempurnaan, peka terhadap perasaan dan kebutuhan orang lain, serta menilai dan memberi batasan benar dan salah yang tegas.
- b. Orang tua yang mengkritik; Hal ini cenderung mengkritik dan menggurui. Nada suara tinggi dan keras. Sering mengatakan “Tidak” jangan biasanya kalau bicara sambil menunjuk.
2. Ego dewasa; Ciri-cirinya berpikir logis “berdasarkan: fakta-fakta obyektif dalam mengambil keputusan, nalar, tidak emosional dan bersifat rasional. Kata-kata yang ditampilkan netral diplomatis, jelas dan tidak tergesa-gesa. Ekspresi wajah tenang dan nada suara datar.
  3. Ego Anak-anak Ada 3 jenis ego anak-anak yaitu
    - a. Anak yang alamiah (spontan: mengungkapkan perasaan dan keinginannya baik positif / negatif.
    - b. Profesor kecil: adalah menunjukkan kebijaksanaan, Ciri-cirinya adalah egosentris, manipulatif, dan kreatif.
    - c. Anak yang menyesuaikan diri: Melakukan penyesuaian diri terhadap ego orangtua yang dimainkan orang lain. Jenis ego state anak yang menyesuaikan diri adalah anak yang penurut dan anak yang pemberontak.

#### 8. Pendekatan konseling Realitas

Dikembangkan oleh William Glasser pada tahun 1962. Terapi Realitas muncul dari ketidakpuasan Glasser terhadap psikiatri psikoanalitik yang menitikberatkan fokus pada masa lalu. Terapi realitas adalah sistem yang difokuskan pada tingkah laku

sekarang. Menurut Glasser ketika identitas sukses. tepat. kebutuhannya, orang tersebut Pencapaian identitas sukses ini terkait pada konsep 3R, yaitu keadaan telah mencapai dimana individu dapat menerima kondisi yang dihadapinya, dicapai dengan menunjukkan total behavior (perilaku total), yakni tindakan (acting), pikiran (thinking), perasaan (feeling), dan fisik (physiology) secara bertanggung jawab (responsibility), sesuatu realita (reality), dan benar (right), adapun konsep 3R yaitu: a). *Tanggung jawab (Responsibility)*; Merupakan kemampuan individu untuk memenuhi kebutuhannya tanpa harus merugikan orang lain. b). *Kenyataan (Reality)*; Merupakan kenyataan yang akan menjadi tantangan bagi individu untuk memenuhi kebutuhannya. Setiap individu harus memahami bahwa ada dunia nyata, dimana mereka harus memenuhi kebutuhan-kebutuhan dalam rangka mengatasi masalahnya. Realita yang dimaksud adalah sesuatu yang tersusundari kenyataan yang ada dan apa adanya. c). *Kebenaran (Right)*; Merupakan ukuran atau norma-norma yang diterima secara umum, sehingga tingkah laku dapat diperbandingkan. Individu yang melakukan hal ini mampu mengevaluasi diri sendiri bila melakukan sesuatu melalui perbandingan tersebut ia merasa nyaman bila mampu bertingkah laku dalam tata cara yang diterima secara umum.

#### 9. Pendekatan Naratif Konseling

Terapi dikembangkan oleh Michael White dan David Epson pada tahun 1990, Terapi naratif mempunyai pandangan konstruktivistik sosial, naratif, postmodern yang menyoroti bagaimana kekuatan, pengetahuan

dalam keluarga dan kebenaran serta sosial lainnya. Hakikat konseling naratif ini adalah untuk menekankan konselor untuk mendengarkan tanpa menghakimi atau menyalahkan, menengaskan dan menghargai konseli. Konselor naratif melakukan upaya tanpa memaksakan sistem nilai mereka dan interpretasi. Berdasarkan konsep perilaku manusia, prinsip kerja konseling berdasarkan konseling naratif ini didasarkan atas asumsi sebagai berikut:

- a. Perspektif Naratif berfokus pada kemampuan manusia untuk berpikir kreatif dan imajinatif. Praktisi Naratif tidak pernah menganggap bahwa ia tahu lebih banyak tentang kehidupan klien daripada yang mereka lakukan.
- b. Klien adalah penafsir utama pengalaman mereka sendiri. 3. Praktisi Naratif melihat orang sebagai agen aktif yang mampu memperoleh makna keluar dari dunia pengalaman mereka.

#### **10. Pendekatan SFBC/SFBT**

Dikembangkan oleh Steve deShazer didukung oleh Insoo Kim Berg. Pendekatan ini merupakan terapi singkat yang berfokus solusi. Prinsip dasar dari terapi singkat berfokus solusi sebagai berikut: Manusia pada dasarnya sehat, memiliki kekuatan atau kelebihan. Insoo Kim Berg dan Steve de Shazer mengatakan bahwa kekuatan-kekuatan tersebut aktif dalam membantu klien/manusia menangani situasi mereka. Masalahnya bukan pada klien tidak dapat menyelesaikan masalahnya tanpa pelatihan tambahan atau kepatuhan terhadap pandangan/nasihat konselor tentang masalah tersebut. Melainkan kekuatan

yang melekat pada mereka lah yang pada akhirnya akan mereka gunakan dalam memecahkan masalah. 1. Manusia memiliki kemampuan (kompetensi) 2. Manusia memiliki keberdayaan (kapasitas) untuk membangun (mengkonstruksi) solusi 3. Manusia tidak terpacu pada masalah tetapi berfokus pada solusi 4. Perubahan terjadi sepanjang waktu 5. Manusia tidak bisa mengubah masa lalunya.

#### **11. Pendekatan Feminist**

Adalah terapi konseling yang berfokus pada isu gender dan kekuatan (power) sebagai inti dari proses terapi. Pendekatan ini dikembangkan oleh Mary Putman Jacobi pada tahun 1960. Hakikat manusia menurut teori Feminist ini adalah bahwa Perempuan dan laki laki bersosialisasi dengan cara yang berbeda, Ekspektasi peran gender sangat berpengaruh besar pada laki laki dan perempuan.

#### **12. Pendekatan Behavioral**

Dikembangkan oleh Albert Bandura pada tahun 1970-an tokoh lainnya yang membantu adalah Skinner. Konseling behavior muncul sebagai kekuatan utama dalam psikologi dan memiliki pengaruh yang berarti dalam pendidikan, psikologi, psikoterapi, psikiatri, dan kerja sosial. Hakikat konseling menurut behavioral adalah proses membantu orang dalam situasi kelompok belajar tertentu dalam menyelesaikan masalah-masalah interpersonal, emosional dan pengambilan keputusan dalam mengontrol kehidupan mereka sendiri untuk mempelajari tingkah laku baru yang sesuai. Prosedur konseling dalam pendekatan behavior adalah

penyusunan kontrak, Secara umum pendekatan behavioral terdiri dari 17 tehnik konseling yaitu: Desentisasi Sistematis, Tehnik Relaksasi, Tehnik Flooding, Reinforcement tehnik, Modelling, Cognitive restructuring, Assertive Training, Self Management, Behavioral Rehearsal, Kontrak, Pekerjaan Rumah, Role Playing, Extinction (Penghapusan), Satiation (Penjenuhan), Punishment (Hukuman), Time-out, Terapi Aversi.

Tehnik tehnik pendekatan behavioral diatas memilliki orientasi konseling yang terletak pada pengubahan tingkah laku dari yang maladaptif menjadi adaptif. Dimana Hakikat konseling menurut behavioral adalah proses membantu orang dalam situasi kelompok belajar tertentu dalam menyelesaikan masalah-masalah interpersonal, emosional dan pengambilan keputusan dalam mengontrol kehidupan mereka sendiri untuk mempelajari tingkah laku baru yang sesuai.

Adapun untuk bimbingan konseling di sekolah pendekatan behavioral dapat menggunakan *tehnik modelling* Dimana Teknik ini berfungsi untuk memfasilitasi perubahan tingkah laku konseli/peserta didik dengan menggunakan model yang menampilkan figur positif dimata konseli. Selanjutnya tehnik konseling behavioral yang dapat digunakan adalah *tehnik Self Managemen* yaitu Teknik yang dirancang untuk membantu konseli mengendalikan dan mengubah perilaku sendiri melalui pantau diri, kendali diri, dan ganjar diri. Kemudian dapat digunakan tehnik *Pekerjaan Rumah* yakni Teknik yang digunakan dengan cara

memberikan tugas/ aktivitas yang dirancang agar dilakukan konseli antara pertemuan konseling seperti mencoba perilaku baru, meniru perilaku tertentu, atau membaca bahan bacaan yang relevan dengan masalah yang dihadapinya. Dan yang terakhir yang paling cenderung mudah untuk dilakukan dalam konseling behavioral di sekolah adalah tehnik *Punishment (Hukuman)* Dimana Hukuman (Punishment) merupakan intervensi operant-conditioning yang digunakan konselor untuk mengurangi tingkah laku yang tidak diinginkan sehingga konseli /peserta didik mendapat bimbingan sekaligus efek jera, dalam hal ini hukuman diarahkan ke dalam hal yang sifatnya mendidik bukan fisik (Akhmad Sugianto 2018).

## B. Teknik dalam Konseling Online

Secara spesifik dalam pelaksanaan konseling online melalui media virtual internet terdapat dua jenis yaitu non interaktif dan interaktif synchronous maupun interaktif asynhronous (Mallen & Vogel, 2005; Wibowo, 2016). Sebagai berikut:

1. Non Interaktif: situs konseling yang memberikan layanan non interaktif merupakan suatu bentuk layanan informasi atau jika kita kaitkan dengan bimbingan komprehensif merupakan salah satu bentuk layanan dasar (yang mendukung individu sebagai sebuah nara sumber yang berisi informasi bagi pengayaan diri dan bersifat self help bagi pribadi yang membutuhkan.
2. Interaktif: Konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui

internet, dimana terdapat interksi antara konseli dan konselor baik secara langsung atau synchronous ataupun tidak langsung asynchronous. Berikut pembagian jenis layanan yang ditawarkan dalam situs yang memberikan layanan dalam bentuk jenis interactive.

**Interaktif Synchronous:** Merupakan media layanan konseling yang dilakukan secara langsung dan dalam waktu yang sebenarnya, bentuknya berupa pembicaraan melalui teks. pembicaraan melalui teks memberikan kesempatan kepada individu-individu untuk saling berkomunikasi secara dinamis dalam waktu yang sama melalui internet. **Interaktif Asynchronous:** Merupakan layanan konseling interaktif akan tetapi tidak terjadi dalam waktu yang bersamaan. Dalam hal ini terdapat waktu tunda, antara pengungkapan permasalahan konseli dengan respon yang diberikan oleh konselor. Terdapat dua bentuk layanan dalam metode konseling ini, yaitu terapi email dan Bulletin Boards Counseling (BBC). Terapi email merupakan suatu proses menulis tentang permasalahan yang dialami dan dirasakan oleh konseli yang bisa dijadikan sebagai bahan terapeutik bagi dirinya sendiri. Dalam email konseling, konseli mengirimkan pesan melalui email kepada konselor mengenai permasalahan yang dihadapinya, kemudian konselor memberikan respon balik secara profesionala melalui email. Konseling melalui email, memberikan pelayanan konseling lebih pribadi dalam hubungan satu sama lain antara konselor dan konseli. Model komunikasi dalam bentuk ini lebih efisien, karena hampir seluruh konseli yang mencari bantuan layanan konseling melalui

internet memilikinya. Bulletin Boards Counseling (BBC) adalah suatu sistem dimana konseli mempublikasikan pertanyaan di bulletin board, untuk selanjutnya konselor akan memberikan jawaban atau masukannya terhadap permasalahan konseli tersebut, bulletin board merupakan suatu ruang dimana seseorang dapat meninggalkan pesan dengan tetap merahasiakan identitasnya, dengan harapan akan memperoleh jawaban atau respon dari ruang publik yang ramah (Wibowo, 2016).

**Chat-Asynchronous** seperti email dan text chat, orang tidak harus duduk didepan komputer yang tersambung ke dalam jaringan online. Biasanya ini berarti ada peregangan kerangka waktu di mana interaksi terjadi, anda memiliki jam, hari, atau bahkan minggu untuk menanggapi pesan tersebut (Prasetya, 2017). Biasanya ini berarti ada peregangan kerangka waktu di mana interaksi terjadi, konselor memiliki jam, hari, atau bahkan minggu untuk menanggapi pesan tersebut. Kesempatan untuk mengirim pesan ke konselor dapat dilakukan setiap saat dan menciptakan perasaan nyaman bahwa konselor selalu ada, selalu hadir, yang memudahkan jarak pemisahan dan memungkinkan konseli untuk mengartikulasikan pikiran dan perasaan mereka dengan segera kepada konselor, daripada harus menunggu pada pertemuan konseling berikutnya. (Asti: 2020).

## BAB VI

# ASESMEN DALAM KONSELING ONLINE

### A. Kedudukan asesmen dalam Bimbingan dan Konseling

Membahas asesmen dalam konseling online, sebaiknya mengenal terlebih dahulu makna asesmen, yaitu kegiatan mengumpulkan, menganalisis, dan menginterpretasi data atau informasi tentang peserta didik dan lingkungannya untuk memperoleh gambaran tentang kondisi individu dan lingkungannya sebagai bahan untuk memahami individu dan pengembangan program layanan bimbingan dan konseling yang sesuai dengan kebutuhan (<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>).

Secara garis besar terdapat dua tujuan dari asesmen. *Pertama*, tujuan diagnosis, adalah proses menentukan permasalahan atau kondisi seseorang pada saat ini. Diagnosis bisa dilakukan salah satu caranya adalah menggunakan asesmen. Diagnosis didasarkan atas data yang ada dalam sebuah asesmen yang telah diisi oleh individu. Misalnya, ketika hendak mendiagnosis seseorang mengalami depresi, maka bisa menggunakan asesmen *Beck Depression Inventory* (BDI). Setelah seseorang mengisi asesmen tersebut, maka skornya diolah dan diklasifikasikan sehingga mendapatkan kesimpulan mengenai kondisi depresi yang dialami.

Kesimpulannya ini bertujuan untuk menegakkan diagnosis (Saifuddin, 2020).

*Kedua*, tujuan prognosis, Prognosis merupakan prediksi atas peluang kesembuhan. Misalkan, ketika seorang mengalami depresi tingkat berat, maka dapat disimpulkan bahwa seorang tersebut harus segera dibantu, maka gangguan depresinya bisa semakin parah dan bisa mengakibatkan permasalahan lain. Di sisi lain, asesmen juga memiliki manfaat lain, yakni dapat bermanfaat di bidang penelitian yang berhubungan dengan perilaku manusia. Baik penelitian skripsi, tesis, disertasi, dosen, maupun penelitian lembaga. Bukan hanya di rumpun ilmu pasti saja, ketepatan penggunaan skala psikologi ini termasuk salah satu syarat validitas internal penelitian (Saifuddin, 2020).

Beberapa penelitian telah membuktikan pentingnya asesmen dalam konseling online, diantaranya: penelitian oleh Aji dkk (2020) mengungkapkan bahwa data asesmen cepat teridentifikasi. Selanjutnya, layanan asesmen online layanan berjalan dengan cepat, terutama di masa pandemi covid 19, dan layanan konseling online sangat dibutuhkan untuk tetap memfasilitasi layanan BK melalui pemanfaatan media teknologi informatika (Saman dkk. 2020). Konseling online melalui aplikasi asesmen HOTS berbasis android (Mubarok dkk. 2020). Ditemukannya perangkat lunak yang dapat bertindak sebagai media online untuk memfasilitasi pendidikan karakter terpadu (Mertasari, 2016).

Urgensi asesmen dalam kerangka kerja bimbingan dan konseling memiliki kedudukan strategis, karena

memiliki posisi sebagai dasar dalam perancangan program bimbingan dan konseling yang sesuai kebutuhan, dimana kesesuaian program dan gambaran kondisi peserta didik dan kondisi lingkungannya dapat mendorong pencapaian tujuan pelayanan bimbingan dan konseling (Komalasari, Wahyuni, Karsih, 2009).

Selanjutnya Komalasari, Wahyuni, dan Karsih (2009) menjelaskan bahwa penyusunan program bimbingan dan konseling di sekolah/madrasah dimulai dari kegiatan asesmen, atau kegiatan mengidentifikasi aspek-aspek yang dijadikan bahan masukan bagi penyusunan program tersebut. Berdasarkan hal tersebut, asesmen berfungsi sebagai dasar penetapan program layanan bimbingan dan konseling, untuk:

1. Membantu melengkapi dan mendalami pemahaman tentang peserta didik.
2. Merupakan salah satu sarana yang perlu dikembangkan agar pelayanan BK terlaksana lebih cermat dan berdasarkan data empirik (lapangan).
3. Sebagai salah satu sarana yang digunakan dalam membuat diagnose psikologis.

Kegiatan asesmen dalam layanan Bimbingan dan Konseling meliputi dua area, yaitu:

1. Asesmen lingkungan, terkait dengan kegiatan mengidentifikasi harapan Sekolah/ Madrasah dan masyarakat (orang tua peserta didik), sarana dan prasarana pendukung program bimbingan, kondisi dan kualifikasi konselor, dan kebijakan pimpinan sekolah/madrasah.

2. Asesmen kebutuhan atau masalah peserta didik, menyangkut karakteristik peserta didik, seperti aspek-aspek fisik (kesehatan dan keberfungsian), kecerdasan, motif belajar, sikap dan kebiasaan belajar, minat-minatnya (pekerjaan, jurusan, olahraga, seni, dan keagamaan), masalah-masalah yang dialami, dan kepribadian, atau tugas-tugas perkembangannya, sebagai landasan untuk memberikan pelayanan bimbingan dan konseling.

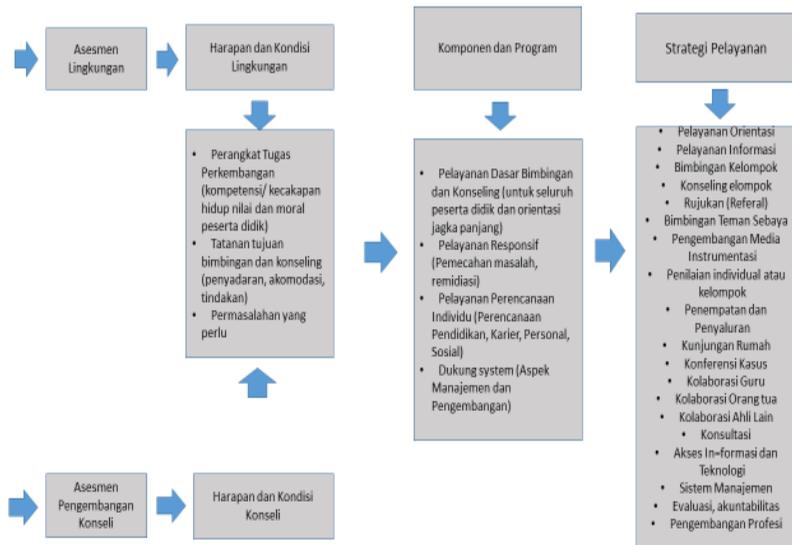
Instrumen asesmen dalam bimbingan dan konseling dapat berupa non tes dan tes. Seorang konselor bila akan menggunakan asesmen perlu memperhatikan dan menaati kode etik yang telah ditetapkan. Kode etik dalam sebuah profesi diperlukan untuk tetap menjaga standar mutu dan status profesi dalam batas-batas yang jelas dengan profesi lain, sehingga terhindar dari penyimpangan. Selain itu pada saat konselor akan memutuskan menggunakan asesmen dalam pelayanan bimbingan dan konseling, perlu mempertimbangkan beberapa hal, yaitu keefektifan alat asesmen (andal dan tepat guna), tanggung jawab pengguna (memilih, menggunakan, skoring, interpretasi, dan menggunakan hasil dalam pengambilan keputusan, monitoring, pengadministrasian (konseli/ peserta didik harus memahami tujuan, manfaat, dan hasil asesmen), menegakkan kerahasiaan data Komalasari, Wahyuni, dan Karsih (2009).

Mengenai etika penggunaan asesmen dalam bimbingan dan konseling, ABKIN (Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia) telah merumuskan kode etik

testing, yaitu suatu jenis tes hanya diberikan oleh konselor yang berwenang menggunakan dan menafsirkan hasilnya. Konselor wajib selalu memeriksa dirinya apakah mempunyai wewenang yang dimaksud, yaitu:

1. Testing dilakukan bila diperlukan data yang lebih luas tentang sifat atau ciri kepribadian subjek untuk kepentingan pelayanan
2. Konselor wajib memberikan orientasi yang tepat kepada konseli dan orang tua mengenai alasan digunakannya tes di samping arti dan kegunaannya.
3. Penggunaan suatu jenis tes wajib mengikuti secara ketat pedoman atau petunjuk yang berlaku bagi tes tersebut.
4. Data hasil testing wajib diintegrasikan dengan informasi lain yang telah diperoleh dari konseli sendiri atau dari sumber lain. Dalam hal ini data hasil testing wajib diperlakukan setara dengan data dan informasi lain tentang konseli.
5. Hasil testing hanya dapat diberitahukan kepada pihak lain sejauh ada hubungannya dengan usaha kepada konseli (Komalasari, Wahyuni, dan Karsih, 2009).

Kerangka kerja BK terlihat pada gambar berikut:



## B. Tujuan Asesmen Online

Kehadiran asesmen online kini juga telah bervariasi, tidak hanya dilakukan secara manual saja, namun juga pelayanan bimbingan dan konseling telah tersedia berbasis aplikasi computer, misalnya penelitian oleh Istirahayu dan Mayasari (2017) telah menciptakan aplikasi analisis tugas perkembangan guna mengidentifikasi kondisi aspek landasan hidup religious bagi siswa SMA. Selanjutnya khusus mengidentifikasi cek masalah siswa sekolah dasar melalui aplikasi software (Permatasari, 2010); dan dalam ilmu bimbingan dan konseling yang telah familiar dengan Alat Ungkap Masalah juga telah dikembangkan dalam aplikasi berbasis Microsoft Access dan dilakukan pelatihan pada Guru BK dan Konselor (Ifdil dkk. 2017).

Pentingnya kegiatan asesmen untuk kebutuhan analisis konseli dirasa sangat bermanfaat dengan kehadiran konseling online. Beberapa kendala pelaksanaan asesmen secara manual ini adalah pengadministrasian, sebab cukup menyita waktu, pikiran, tenaga dan biaya, sehingga kurang efektif. Oleh karenanya dibutuhkan aplikasi yang dapat memberikan manfaat banyak, yakni asesmen dalam konseling online, agar lebih mudah, efisien, terjangkau dan cepat (Saman dkk. 2020).

## C. Kelebihan dan Kekurangan Asesmen Online

Kelebihan:

1. Melalui berbagai aplikasi yang sudah ada kini, saat menganalisis data maka konselor dan Guru BK tidak perlu merasa kesulitan untuk memasukkan respon dari siswa secara manual, sebab akan memakan waktu yang cukup lama dan tenaga yang terkuras habis. Namun melalui kehadiran asesmen online ini sangat membantu dalam menganalisis data secara otomatis dan cepat, serta tidak memakan waktu lama.
2. Manfaat konseling online lainnya adalah memiliki fleksibilitas waktu terutama dalam menentukan jadwal sesi konseling.
3. Jarak yang berjauhan tidak menghalangi untuk terlaksananya konseling online, proses konseling online dapat berlangsung melalui video call, chat, sms. Sehingga dirasa lebih meminimalkan biaya

konseling dan tidak perlu mengeluarkan biaya besar dalam transportasi.

**Kelemahan:**

1. Pelaksanaan asesmen online yang dilakukan tidak berjumpa secara tatap muka langsung antara konselor dan konseli, sehingga kondisi konseli yang masih tersamarkan akan memengaruhi dalam keefektifan layanan bimbingan dan konseling.
2. Kondisi jarak yang memisahkan antara konselor dan konseli, terkadang mengakibatkan proses pengadiministrasian kurang optimal, bisa jadi gangguan jaringan internet, konseli kurang paham maksud, instruksi, dan tujuan dari asesmen.
3. Konseling online tidak disarankan bagi klien yang mengalami gangguan kejiwaan yang serius, sebab bagi beberapa kasus penanganan secara tatap muka lebih efektif.

Manfaat konseling online dapat membantu permasalahan siswa yang bersifat kompleks, terutama saat terjadi pandemi melanda semua negara di dunia. Masalah yang terjadi saat sebelum pandemi dan ditambah dengan kehadiran pandemi. Guru bimbingan dan konseling sebagai garda terdepan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan permasalahan siswa. Bimbingan dan konseling merupakan layanan bantuan untuk peserta didik, baik secara perorangan maupun kelompok agar mandiri dan berkembang secara optimal, dalam hal ini guru BK memberikan layanan yang berkaitan dengan pengembangan dan pengarahan

di bidang pribadi, sosial, belajar dan karir dengan tujuan untuk memandirikan peserta didik atau siswa (Flurentin, 2016). Layanan bimbingan dan konseling bertujuan untuk mengarahkan individu agar dapat melaksanakan kegiatan pembelajaran yang efektif dan efisien (Prayitno, 2017).

Pandemi yang terjadi selama dua tahun menimbulkan berbagai dampak, baik dampak yang positif dan juga dampak negatif. Dalam mengupayakan tercapainya proses bimbingan dan konseling yang optimal di masa pandemi seperti saat ini maupun di masa yang akan datang, Guru BK dituntut untuk terus *upgrade* diri baik dari segi keilmuan dan juga kemampuan menggunakan perangkat komputer. Konselor maupun guru BK perlu memahami dan menguasai kehadiran berbagai media “baru”, serta dapat memanfaatkan media baru tersebut untuk mendukung pelaksanaan bimbingan dan konseling yang akurat, profesional dan tetap menjaga kaidah nilai-nilai budaya yang berkembang di tengah masyarakat (Nursalim, 2017).

Dampak dari perubahan cara belajar karena situasi pandemi harus direspon secara tepat dan cepat. Hal tersebut melahirkan kolaborasi untuk menciptakan pelayanan bimbingan dan konseling komprehensif berbasis *online* (Corey, 2017). Lonjakan pesat dalam penggunaan teknologi digital berkemampuan internet telah mengubah cara orang berkomunikasi, memperoleh informasi, dan telah menyediakan alternatif untuk penyediaan layanan konseling. Eksistensi bimbingan dan

konseling merupakan salah satu dari tiga komponen utama yang ada di sekolah dituntut untuk adaptif dengan segala perubahan yang ada (Flurentin, 2013). Salah satu inovasi dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling adalah layanan *cyber counseling* atau sering disebut konseling *on line*. Adapun penelitian ini bertujuan untuk mengeksplor peran *cyber counseling* di masa pandemi bagi Guru Bimbingan Konseling dan peserta didik.

## BAB VII

# ASPEK LEGAL ETIS KONSELING ONLINE

### A. Menakar Resiko Konseling Online

Berkembangnya konseling melalui internet di Indonesia cukup besar, terutama sejak munculnya aplikasi-aplikasi jejaring sosial dalam bentuk *zoom meeting, cloud, google meeting, google talk, line, whatsapp, email, facebook* dan jenis aplikasi lainnya baik itu telephone seluler serta instan massaging. Pelayanan ini dilakukan oleh konselor online untuk memberikan bantuan yang dibutuhkan oleh klien ketika tidak memungkinkan untuk melakukan konseling secara *face to face*. Semenjak jejaring sosial media menjadi bagian dari gaya hidup baru dan internet menjadi media komunikasi efektif dan efisien bagi masyarakat dewasa ini baik remaja, mahasiswa, serta orang tua lebih sering menggunakan internet sebagai sarana yang digunakan untuk mengakses informasi dan bantuan terkait permasalahan yang dihadapi.

Menyadari pentingnya layanan konseling online, seyogyanya konselor perlu memahami tentang *e-counseling* secara konseptual. *E-counseling* di Indonesia diperkenalkan secara khusus, dimana *e-counseling* merupakan pelayanan konseling yang dilakukan secara

online (Ifdil & Ardi, 2013). *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). Secara spesifik ada dua jenis layanan dalam konseling melalui internet, yaitu: (1) Non Interaktif; (2) Interaktif Syncheonous maupun Interaktif Asynchronous.

Maka dari itu, konseling online merupakan alternatif strategi pelayanan konseling, karena dapat dilihat sejauh perkembangan saat ini kebutuhan akan konseling sangat meningkat. Kondisi seperti itu sangat mengharuskan konselor untuk dapat menguasai tata cara, media virtual yang digunakan, etika dalam konseling online. Sehingga kedepannya konselor dalam melaksanakan pelayanan *e-counseling* dapat melakukan pelayanan konseling online secara profesional dengan memperhatikan etika dalam pelaksanaan konseling online melalui internet.

Pelaksanaan layanan konseling online bukan tanpa resiko. Jika dalam pelaksanaan konseling konvensional resiko resistensi konseli, terminasi prematur, dan proses konseling yang tidak berjalan sebagai mana mestinya, serta data atau informasi konseli perlu dijaga, maka dalam proses konseling online resiko itu pun ada bahkan bisa saja meningkat ketika konselor tidak memastikan perangkat yang digunakan terjamin. Resiko pelaksanaan

layanan konseling online seperti konseli melakukan resistensi terhadap konselor, konseli berkamufase terhadap konselor, konseli tidak serius menjalani proses konseling, konseli melakukan aktivitas lain sembari konseling, konseli terdistraksi oleh lingkungan sekitar saat melakukan konseling, dan konseli tidak memahami penggunaan media konseling.

Di sisi lain, resiko yang mungkin terjadi pada konselor adalah konselor tidak dapat menggunakan media dengan baik, konselor tidak fokus dengan konseli, teknik yang dijalankan oleh konselor tidak diterima dengan utuh oleh konseli, konselor kesulitan menangkap pesan yang disampaikan oleh konseli, dan resiko lainnya yang mungkin terjadi akibat kelalaian konselor dalam mempersiapkan layanan konseling online. Resiko ini tidak menutup kemungkinan menimpa konselor selaku pemberi layanan.

Kemudian, dari sisi proses konseling yang berlangsung, resiko yang mungkin terjadi seperti kebocoran data dan informasi kepada pihak ketiga di luar konselor dan konseli, jaringan internet yang bermasalah, aplikasi sistem (*software*) yang tidak *compatible* dengan perangkat komputer, atau aliran listrik yang mati. Semua hal itu dapat mengganggu proses konseling online yang terjadi. Konselor harus benar-benar memperhatikan keseluruhan aspek yang dapat mengganggu jalannya proses konseling online dan segala resiko yang terjadi. Jika konselor tidak mempertimbangkan hal itu, bukan hanya proses konseling yang bisa terkendala, tetapi resiko yang lebih buruk jauh bisa terjadi.

## B. Etika Konseling Online

Seiring berkembangnya waktu pemberian layanan kesehatan mental dan perilaku secara online melalui internet menuai banyak pertanyaan-pertanyaan baru mengenai proses terapeutik, dan pentingnya dasar-dasar etika, hukum (legal), latihan dan isu-isu teknologi sebelum konselor berhadapan dengan calon konseli dengan menggunakan media komputer sebagai sarana berkomunikasi (Mallen & Vogel, dkk. 2011). Meskipun ada pertimbangan etis pada konseling online. Menurut Rismawaty (dalam Haryati, 2018) From the perspective of etymology (origin of the word), the term ethics comes from the Latin word "ethicus" and in Greek is called "ethicos" meaning habit. Etika profesional seorang konselor merupakan suatu bagian yang krusial dan nyata dalam melakukan layanan konseling. Adapun menurut Haryati (2018) Professional ethics of counselor which becomes behavioral rules to be the reference for the counselor in carrying out his duties and responsibilities in providing guidance and counseling services for counselees.

Adapun menurut Kitchner dalam Glading (2012) Etik meliputi membuat keputusan yang bersifat moral tentang manusia dan interaksi mereka dalam masyarakat. Menurut Herlihy dan Corey dalam Corey & Callanan, (2011) menyatakan bahwa kode etik memenuhi tiga tujuan:

*The first objective is to educate professionals about sound ethical conduct. Reading and reflecting in the standards can help practitioner expand their awareness and clarify their*

*values in dealing with the challenges of their work. Second, ethical standards provide a mechanism for professional accountability. Practitioners are obliged not only to monitor their own behavior, but also to encourage ethical conduct in their colleagues. One of the best ways for practitioners to guard the welfare of their clients or student and to protect themselves from malpractice suits is to practice within the spirit of the ethics codes. Third, codes of ethics serve as catalysts for improving practice. When practitioners must interpret and apply the codes in their own practices, the questions raised help to clarify their positions on dilemmas that do not have simple or absolute answers.*

Dengan demikian dalam konseling online sama dengan konseling pada umumnya memiliki etika profesional yang harus di patuhi oleh konselor dalam melakukan e-counseling. Dimana berbicara mengenai proses terapeutik, dan pentingnya dasar-dasar etika, hukum (legal), latihan dan isu-isu teknologi sebelum konselor berhadapan dengan calon konseli dengan menggunakan media komputer sebagai sarana berkomunikasi. Secara umum, etika dalam layanan konseling melalui internet menyangkut: (1) pembahasan mengenai informasi mengenai kelebihan dan kekurangan dalam layanan, (2) penggunaan bantuan teknologi dalam layanan, (3) ketepatan bentuk layanan, (4) akses terhadap aplikasi komputer untuk konseling jarak jauh, (5) aspek hukum dan aturan dalam penggunaan teknologi dalam konseling, (6) hal-hal teknis yang menyangkut teknologi dalam bisnis dan hukum jika seandainya layanan

diberikan antar wilayah atau negara, (7) berbagai persetujuan yang harus dipenuhi oleh konseli terkait dengan teknologi yang digunakan, dan (8) mengenai penggunaan situs dalam memberikan layanan konseling melalui internet itu sendiri.

Kedelapan hal tersebut, dapat kita kategorikan menjadi menjadi tiga bagian besar sebagaimana sebelumnya pembagian kategori yang telah dilakukan oleh NBCC yaitu mengenai (a) hubungan dalam konseling melalui internet (b) kerahasiaan dalam konseling melalui internet, dan (c) aspek hukum, lisensi dan sertifikasi.

a. Hubungan dalam konseling melalui internet.

Dalam hal ini konselor yang memberikan layanannya melalui internet memiliki kewajiban untuk menginformasikan berbagai keadaan, ketentuan dan persyaratan konseling yang harus diketahui, dipahami dan diterima oleh calon konseli yang menyangkut dengan pelayanan konseling melalui internet yang diberikan oleh konselor tersebut Keadaan, ketentuan dan persyaratan yang harus diinformasikan kepada konseli.

b. Kerahasiaan dalam konseling melalui internet

Kerahasiaan dan keterbatasannya merupakan isu yang sangat penting untuk dipahami untuk individu yang berhati-hati terhadap berbagai tindakan bantuan. Pada umumnya, orang-orang yang berprofesi sebagai seorang konselor akan dengan teguh menjaga dan memelihara kerahasiaan. Bahkan bagi konselor, hal tersebut secara khusus diatur dalam kode etik profesional yang diembannya. Karena itulah, sangat penting bagi

konselor untuk menginformasikan mengenai aspek kerahasiaan bagi konseli, termasuk juga mengenai kerahasiaan dalam layanan konseling melalui internet.

c. Aspek hukum, lisensi dan sertifikasi

Tidak terdapatnya batasan geografi memberi kesempatan konseli dan konselor yang berasal dari berbagai wilayah, bahkan negara terlibat dalam proses terapeutik. Jika dilihat dari sisi hukum, tentu saja hal ini akan mengundang permasalahan-permasalahan terkait dengan wilayah praktek dan lisensi konselor, untuk itulah dalam hal ini terdapat etika layanan konseling melalui internet diatur mengenai aspek hukum, lisensi dan sertifikasi bagi konselor yang memberikan layanannya secara online melalui internet.

Etika yang perlu diketahui oleh konselor ketika melakukan konseling online adalah sebagai berikut; (1) memahami potensi dan informasi tentang konseli; (2) kemungkinan untuk memberikan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling; (3) pemahaman tentang identitas konseli; (4) pemahaman tentang resiko kerahasiaan dari komunikasi online; dan (5) menjaga komunikasi pribadi dan menyimpan data (Gladding, 2012; Sutijono & Ardika, 2018). Pelaksanaan konseling online ini sangat memungkinkan dilakukan konselor untuk melakukan layanan 24 jam kepada siswa dan juga orang tua siswa, yang tidak memungkinkan untuk datang berkonsultasi langsung dengan konselor secara face to face, konselor dapat melakukan layanan konseling online dimana saja tanpa mesti stand by di ruang kerja (Pasmawati, 2016). Konselor memiliki jam,

hari, atau bahkan minggu untuk menanggapi pesan tersebut. Kesempatan untuk mengirim pesan ke konselor dapat dilakukan setiap saat. Layanan konseling online juga akan berguna bagi siswa pemalu yang tidak bisa datang ke layanan konseling sekolah. Selain itu bahwa layanan konseling online dapat menyediakan waktu 24 jam dalam sehari. Dengan begitu akan memberi kesempatan untuk menjangkau konseli lebih luas. Konselor dapat memberikan layanan langsung kepada konseli secara bersama-sama.

### C. Landasan Konseling Online

Landasan dapat dimaknai sebagai tumpuan atau pijakan. Hal ini jika disandingkan dengan bimbingan konseling berarti hal-hal yang menjadi pertimbangan dan dasar pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling. Dalam hal ini, yang menjadi pembahasan adalah landasan konseling online.

Pada dasarnya landasan konseling online sama dengan landasan konseling konvensional. Sebab keduanya benar-benar sama-sama memberikan layanan konseling kepada klien dengan cara yang berbeda. Layanan konseling konvensional dilaksanakan secara tatap muka langsung oleh konselor dan konseli, sementara layanan konseling online dilaksanakan secara online seperti jarak jauh, media internet yang digunakan, dan berbagai aplikasi lainnya. Meski cara dan medianya berbeda, namun esensi pelayanan dan proses yang dijalankan tetap sama yakni pelayanan konseling.

Layanan bimbingan dan konseling pasti membutuhkan pondasi supaya tetap kokoh. Bimbingan konseling pasti butuh hal pokok seperti penguat yang tidak bisa ditawar. Adapun landasan pelayanan konseling adalah:

#### 1. Landasan Yuridis

Sebagai negara hukum, Indonesia mempunyai aturan tertulis, mengikat, juga berlaku bagi masyarakatnya. Semua hal yang berhubungan dengan Bimbingan dan Konseling sudah diatur dalam UUD 1945, UU No.20 Tahun 2003 berhubungan dengan Sistem Pendidikan Nasional sampai Permendikbud No.111 Tahun 2014 berhubungan dengan BK pada jenjang pendidikan dasar sampai menengah.

#### 2. Landasan Filosofis

Landasan filosofis adalah layanan bimbingan konseling berdasar nilai luhur filsafat. Filsafat adalah induk semua ilmu. Dengan berfilsafat, maka seseorang pasti menjunjung tinggi kebenaran dan kebijaksanaan. Cabang filsafat juga tidak lepas dari etika, logika, dan estetika. Semua hal tersebut adalah dasar-dasar bagi konselor.

Tidak hanya logika, etika, tapi juga estetika tataran praktik. Untuk tingkat lanjut, konselor atau guru BK juga harus paham tentang ontologi, epistemologi, juga aksiologi pada BK. Ontologi berhubungan dengan BK, sedangkan epistemologi berhubungan dengan semua hal yang harus dilakukan. Aksiologi juga berhubungan dengan tujuan pelaksanaan bimbingan konseling.

Dari landasan filosofis, upaya bimbingan dan konseling tidak menyimpang dengan nilai-nilai kemanusiaan. Konselor berinteraksi dengan klien melihat dan memperlakukan klien sebagai manusia dengan berbagai keunikan dan dimensinya. Konselor wajib memahami landasan filosofis tersebut.

### **3. Landasan Religius**

Indonesia mempunyai landasan Ketuhanan Yang Maha Esa. Semua penduduk pasti punya kepercayaan dan agama, mulai dari agama Islam, Katolik, Kristen, Budha, Hindu, Konghucu, dan juga aliran kepercayaan. Landasan religius untuk BK seharusnya memposisikan klien atau konseli sebagai makhluk Tuhan. Konselor juga wajib menetapkan profesi sebagai medan amal beribadah. Landasan religius tidak tentang memerintahkan konselor atau guru BK seperti tokoh agama. Konselor justru harus memprioritaskan pada teladan perilaku religius, bukan merintah.

### **4. Landasan Psikologis**

Seorang konselor harus paham tiap perilaku manusia pasti punya makna yang wajib kamu tebak. Perilaku manusia juga selalu ada motifnya, juga berhubungan dengan fenomena masa lalu. Konselor juga wajib tahu bahwa individu mempunyai perkembangan berbeda. Hal ini karena masing-masing individu pasti punya bakat dan kecerdasan bervariasi. Individu juga punya kebutuhan psikis berbeda. Seorang konselor wajib paham tentang teori psikolog. Terdapat tiga hal yang bisa mempengaruhi perkembangan individu. Contohnya nativisme, empirisme, dan lainnya.

### **5. Landasan Sosial**

Sebagai makhluk sosial, individu langsung dan tidak langsung adalah produk kehidupan sosial. Kehidupan sosial yaitu kearifan lokal, sesuai adat dan kearifan lokal. Konselor juga harus peka terhadap adat dan kebudayaan yang sangat sensitif dan dijunjung masyarakat tertentu. Guru konselor yang bekerja pada lembaga pendidikan multikultural misalnya, harus paham tentang landasan sosial, paham bahwa masing-masing individu pasti memiliki fanatisme.

### **6. Landasan Pedagogis**

Landasan bimbingan konseling berikutnya yaitu landasan pedagogis, dimana tujuannya adalah untuk mendukung keberhasilan tujuan pendidikan dengan berprioritas pada *long life education* dan *education for all*. Guru bimbingan konseling harus memprioritaskan klien tentang apa yang harus digunakan untuk dikembangkan seumur hidup. Layanan bimbingan konseling juga tidak bisa dilepaskan dari sektor pendidikan, sekaligus harus ada bentuk upaya mendidik.

### **7. Landasan Teknologi Informasi**

Di era yang serba canggih, adalah hal biasa apabila siswa mempunyai *smartphone*. Tujuannya adalah mencari informasi, berkomunikasi, hingga untuk kebutuhan lainnya. Guru sampai saat ini masih ada yang menggunakan pendekatan lama, bahkan tidak sedikit yang justru tidak ingin menggunakan komunikasi modern. Dalam hal ini, seorang guru BK sebaiknya tidak boleh gagap tentang fenomena teknologi informasi modern. Guru BK harus paham dan mampu

mempraktekkan berbagai pendekatan dalam menguasai teknologi informasi supaya tidak kalah unggul dengan para siswa yang menyebabkan siswa menjadi apatis.

## GLOSARIUM

Konseling	Pemberian bimbingan dari seseorang yang ahli dengan metode psikologis kepada seseorang yang membutuhkannya.
Fenomena	Suatu hal yang dapat dilihat dengan pancaindra dan dapat diterangkan dengan secara ilmiah.
Urgensi	Suatu hal yang mendesak atau keharusan yang sangat penting.
Interaktif	Suatu hal yang saling memiliki hubungan aktif dan juga melakukan aksi dan juga berkaitan dengan komputer.
Teknologi	Suatu metode secara ilmiah untuk mencapai tujuan praktis, dengan ilmu pengetahuan terapan.
Penelitian	Laporan berdasarkan penelitian ilmiah terhadap suatu gejala.

Brainware	Pengguna komputer atau sistem, Brainware diartikan sebagai user.
Software	Segala sistem dan aplikasi yang ada di dalam hardware.
Klien	Penafsir utama pengalaman mereka sendiri.
Landasan Filosofis	Layanan bimbingan konseling berdasar nilai luhur filsafat.
Konseling Online	Alternatif strategi pelayanan konseling, karena dapat dilihat sejauh perkembangan saat ini kebutuhan akan konseling sangat meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aji, B. S., Nurpitasari, E., Hanum, N. C., Akbar, A. A., & Bhakti, C. P. (2020, December). Pengembangan asesmen berbasis teknologi untuk keberlangsungan BK ditengah pandemi Covid-19. In *Seminar Nasional Daring IIBKIN 2020* (pp. 98-103).
- Anthony, K., & Nagel, D. M. (2010). *Therapyonline[apracticalguide]*. London: SAGE.
- Budianto, A. E., Hidayah, N., & Aziz, A. (2019). Aplikasi cyber counseling dengan mengoptimalkan Whatsapp berbasis komputasi mobile. *Kurawal-Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri*, 2(2), 182-193.
- Castro, E. (2006). *HTML, XHTML & CSS: Visual quickstart guide 6th ed.* Berkeley, CA: Peachpit Press.
- Corey, G., Corey, M. S., Corey, C., & Callanan, P. (2014). *Issues and ethics in the helping professions with 2014.* ACA codes: Nelson Education.
- Csiernik, R., Furze, P., Dromgole, L., & Rishchynski, G. M. (2006). Information technology and social work The dark side or light side? *Journal of Evidence-Based Social Work*, 3(3-4), 9-25.
- Delfin, P.E. (1978). Components of effective telephone intervention: a crucial indent analysis. *Crisis information*, 9, 50-68.
- Garfinkel, S. (2002). *Web Security, Privacy, and Commerce 2nd ed.* Sebastopol, CA: O'Reilly & Associates

- Gibson, R.L & Mitchell, M.H. (2008). *Introduction to Counseling and Guidance*. New York: Macmillan Publisher
- Gladding, S. T. (2012). *Konseling Profesi yang Menyeluruh*. Jakarta: Indeks.
- Haq, Akhmad Liana Amrul, dkk. 2020. *Konseling Online Studi Kasus Satgas Covid-19 UNIMMA*. PSISULA:Prosiding. Vol.2.
- Haryati, A. (2018). Personal Integrity of Islamic Counselor on Professional Ethics Commitment. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 1(1), 11-16
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan ECounseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2)
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15-22.
- Ifdil, I., Ilyas, A., Churnia, E., Erwinda, L., Zola, N., Fadli, R. P., ... Refnadi, R. (2017). Pengolahan Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan Menggunakan Komputer Bagi Konselor. *Jurnal Aplikasi IPTEK Indonesia*, 1(1), 17-24.
- Ifdil. (2009). *Pelayanan e-Konseling (Pengolahan Hasil Pengadministrasian Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan Menggunakan Program Aplikasi. Paper Presented at the Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Dalam rangka Kongres XI dan Konvensi Nasional XVI ABKIN.2009.h.3*
- Prayitno. *Wawasan Profesional Konseling*. (Padang.UNP Press).
- Ifdil., & Zadrian, A. (2013). *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling*. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*. 1 (1).
- Istirahayu, I., & Mayasari, D. (2017). Identifikasi Tingkat Perkembangan Remaja Siswa SMA di Kota Singkawang pada Aspek Landasan Hidup Religius. Dalam Seminar dan Workshop Nasional Bimbingan dan Konseling. Pontianak: IKI ABKIN
- Jayanti, Fitri Ari Novi. (2022). *Peran Cyber Konseling Dalam Mengatasi Problematika Siswa Di Masa Pandemi (Studi Kasus di SMPN 1 Sumenep)*. Tafhim Al-Ilmi: *Jurnal Pendidikan dan Pemikiran Islam*. 13 (2).
- Komalasari, G., Wahyuni, E., Karsih. (2009). *Asesmen tenik non tes dalam perspektif BK Komprehensif*. Jakarta: PT Indeks.
- Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. USA: Elsevier.
- Lester, D. (1974). The unique qualities of telephone therapy. *Psychotherapy*, 11, 219-221.
- Limbong, T. (2018). *"Etika Dunia Maya"*. Semiloka Undang-Undang Dan Transaksi Elektronik (UU-ITE) Dan Etika Dalam Dunia Maya. Prasetiadi, A.
- 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

- Mbayu, S. H., & Budianto, A. E. (2019). Penerapan WhatsApp Sebagai Media Bimbingan Konseling Metode Forward Chainng Berbasis Smartphone. *Semnas SENASTEK Unikama 2019*, 2.
- McLeod, J. (2006). *Pengantar konseling. Teori dan Studi KAsus*. Jakarta: Kencana
- Mansyur, A. (2019). *Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda*. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*. 29 (2).
- Mertasari, N. M. S. (2016). Media Online Untuk Asesmen Pendidikan Karakter Terpadu. *JST (Jurnal Sains Dan Teknologi)*, 5(1).
- Mubarok, H., Darnoto, D., & Mahendra, D. (2021). Aplikasi Asesmen HOTS Berbasis Android di SMK Al-Hidayah Jepara. *E-Dimas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 12(3), 438-447.
- Mulyanti, & Imas M. (2021). *Efektivitas Konseling Berbasis Media Sosial Terhadap Perilaku Hidup Bersih dan Sehat*. *Jurnal Asuhan Ibu dan Anak*. 6 (1).
- Murniasih, S. (2021). Bimbingan teman sebaya dalam layanan bimbingan konseling untuk memotivasi pembelajaran jarak jauh siswa berbasis Whatsapp Grup. *G-Couns: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 5(2), 184-191.
- Nursalim, M. (2020). *Peluang dan Tantangan Profesi Bimbingan dan Konseling di Era Revolusi Industri 4.0*. Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54.
- Prabawa, A. F. I. (2021, December). KONSELING ONLINE BERBASIS TEKS: KETERAMPILAN, GAYA, DAN SIKAP BERKOMUNIKASI. In *International Virtual Conference on Islamic Guidance and Counseling* (Vol. 1, No. 1, pp. 94-105).
- Prihwanto, P. & Firdaus, M.T. (2021). Pengaruh Layanan Informasi Melalui Media Whatsapp Group Terhadap Kesadaran Pemakaian Masker Sebagai Upaya Pencegahan Penyebab Covid-19. *Jurnal Komunikasi dan Kajian Media*, 5(1), 53-63.
- Puspita, D., Elita, Y., & Sinthia, R. (2019). Pengaruh layanan konsleing kelompok berbasis cyber-konseling via whatsapp terhadap keterbukaan diri mahasiswa Bimbingan dan Konseling. *Consilia: Jurnal Ilmiah Bimbingan dan Konseling*, 2(3), 271-281.
- Romiaty, R., Apriatama, D., Pangestie, E. P., Syaharani, A. F., & Hutajulu, L. (2022). Model Konseling Teman Sebaya untuk Mahasiswa dengan Menggunakan Aplikasi WhatsApp. *Jurnal Basicedu*, 6(3), 5157-5165.
- Salsabila, Wiwik Dyah, dkk. 2022. *Ragam Pendekatan Bimbingan Konseling*. *Jurnal Pendidikan Indonesia*. 2 (5).
- Saman, A., Umar, N. F., & Bakhtiar, M. I. (2020). Asesmen Online Bagi Guru Bimbingan Dan Konseling Kabupaten Barru. In *Seminar Nasional Pengabdian Kepada Masyarakat* (Vol. 1, No. 2).

- Sutijono, S., & Farid, D. A. M. (2018). Cyber Counseling di Era Generasi Milenial. *Sosiohumanika*, 11(1), 19-32
- Wibowo, N. 2016. "Bimbingan Konseling Online". *Jurnal Ilmu Dakwah*. 36 (2).
- Zeng, W., Yi, C., Chen, H., & Xin, R. (2010). *Web peer counseling system*. Paper presented at the Conference on Educational and Information Technology.

## INDEKS

<b>B</b>	Konseli, 5, 6, 7, 8, 11, 16, 19, 25, 29, 30, 31, 34, 39, 41, 44, 46, 48, 49, 54, 55, 57, 58, 62, 63, 64, 65, 66, 67, 68, 70
Brainware, 24, 74	
Buku, ii	
<b>F</b>	
Fenomena, 1, 73	Konseling, iv, vii, viii, 2, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 15, 16, 17, 18, 31, 33, 34, 37, 39, 40, 41, 43, 45, 47, 48, 51, 52, 53, 54, 58, 60, 61, 64, 68, 69, 73, 74, 76, 77, 78, 79, 80, 85, 86
Filosofis, 69, 74	
<b>I</b>	
Informasi, 1, 2, 3, 5, 7, 11, 18, 27, 28, 30, 47, 51, 55, 59, 61, 62, 63, 65, 67, 71	
Interaktif, 7, 11, 47, 48, 62, 73	Konseling Online, iv, vii, 2, 4, 6, 9, 15, 18, 31, 33, 34, 47, 61, 64, 68, 74, 76, 77, 78, 80
<b>K</b>	
Klien, 5, 9, 10, 14, 15, 17, 33, 34, 38, 39, 40, 44, 58, 61, 68, 70, 71	<b>L</b>
Klien, 16, 17, 44, 74	Landasan, 68, 69, 70, 71, 74, 77

**P**

Pelayanan, 4, 5, 6, 10, 19,  
61, 76, 77

Penelitian, 13, 73, 84

Penilaian, 30

**R**

Responden, 13, 14

**S**

Software, 23, 74

**T**

Teknologi, 71, 73, 75, 78

**U**

Urgensi, 6, 52, 73

**TENTANG PENULIS**

**Prof. Dr. Nurussakinah Daulay, M.Psi, Psikolog** lahir di Medan pada tanggal 9 Desember 1982. Memperoleh gelar Sarjana (S.1) dan Profesi Psikologi (S.2) pada Fakultas Psikologi di Universitas Sumatera Utara. Sepanjang 3 tahun 3 bulan, tepatnya pada Januari tahun

2019, telah merampungkan studi Doktorat (S3) di Fakultas Psikologi Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Sejak tahun 2009 telah bergabung sebagai dosen pada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Sumatera Utara Medan.. Selain mengajar, ia juga sering diminta menjadi pemateri/narasumber pada berbagai kegiatan *parenting* di berbagai sekolah dan madrasah.

Sejumlah karya ilmiah baik Jurnal Terakreditasi Nasional maupun Jurnal Internasional Bereputasi, Prosiding, telah dipublikasikan, dapat diakses melalui <https://scholar.google.com/citations?user=Lz6cDx0AAAJ&hl=id&oi=ao>,

ID Scopus : 57208550775,

ID SINTA : 6197399,

ID Orchid:

<https://orcid.org/0000-0002-6223-8546>, dan

ID Publons :

<https://publons.com/researcher/4133868/nurussakinah-daulay/>. Sejumlah penelitian juga telah dipublikasikan dalam bentuk Buku Berbasis Penelitian,

dan Buku Referensi yang sudah diterbitkan adalah *Pengantar Psikologi dan Pandangan Alquran tentang Psikologi* (Kencana Prenadamedia Group Jakarta, 2014), *Psikologi Kecerdasan Anak* (Perdana Publishing Medan, 2015), *Psikologi Pendidikan dan Permasalahan Umum Peserta Didik* (Perdana Publishing Medan, 2019). *Psikologi Pengasuhan bagi Orang tua dari Anak-anak dengan Gangguan Perkembangan Saraf (Neurodevelopmental Disorders)* (Prenada Media Group, 2020). *Memahami gambaran keparahan gejala autisme* (Medan: Pusdikra Mitra Jaya, 2021). *Pembentukan Akhlak Mulia: Tinjauan Pendidikan Islam dan Psikologi Positif* (proses cetak). *Optimalisasi Perkembangan Anak Usia Dini* (proses cetak). *Pengantar Psikologi Pendidikan Anak Usia Sekolah Dasar* (proses cetak). *Pengantar Psikologi Perkembangan Anak Usia Sekolah Dasar* (proses cetak).



**Ade Chita Putri Harahap, M.Pd., Kons** lahir di Pematangsiantar, 1 Maret 1991 Anak Pertama dari tiga bersaudara dari pasangan Samsul Rivai Harahap, S.Pd.I dan Anari Salmiah, S.Pd.AUD Pendidikan formal dimulai dari SD Negeri 121308 Pematangsiantar pada tahun (1997-2003), SMP Negeri 2 Pematangsiantar (2003-2006), SMA Sultan Agung (2006-2009). Sarjana (S-1) Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UMSU Jurusan Bimbingan Konseling (2009-2013). Strata 2 (S-2) Universitas negeri Padang Jurusan Bimbingan Konseling (2014-2017). Pendidikan Profesi

Konselor (PPK) Universitas Negeri Padang (2015-2016). Penulis pernah menjadi Dosen di STKIP Budidaya Binjai dan menjabat sebagai Sekretaris Unit Pelayanan Bimbingan Konseling (UPBK) di kampus tersebut. Saat ini penulis menjadi Dosen di Prodi BKI FITK Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Beberapa karya ilmiah terakreditasi Nasional SINTA maupun Internasional berhasil dipublikasikan. Selain itu, penulis juga menerbitkan buku yang berjudul “Dasar-dasar BK” dan “Prosedur Kelompok dalam Konseling”.



**M. Harwansyah Putra Sinaga M.Pd., Kons.** adalah anak ke-6 dari 6 bersaudara. Ia lahir pada 09 Jumadil Awal 1413 H di Tanjungbalai, Sumatera Utara. Harwan -nama akrab panggilannya- yang sedari kecil mencintai kegiatan-kegiatan agama pernah mengenyam pendidikan di TK Daar Alfalah Tanjungbalai, SD N 132407 Tanjungbalai, MTs.S YMPI Tanjungbalai, SMA N 1 Tanjungbalai, S1 Jurusan Psikologi Pendidikan dan Bimbingan di Universitas Negeri Medan, Pendidikan Profesi Bimbingan dan Konseling (Pendidikan Profesi Konselor-PPK) di Universitas Negeri Padang dan S2 Jurusan Bimbingan dan Konseling (BK) di Universitas Negeri Semarang. Untuk melampiaskan hasratnya dalam kegiatan-kegiatan Islam, ia pernah aktif dan menjadi pengurus di Pelajar Islam Indonesia (PII) mulai tingkat komisariat hingga tingkat provinsi sejak 2007 hingga 2014.

Adapun beberapa karya beliau di antaranya novel *Terasing* (2016), buku *BK Populasi Khusus di Institusi Pendidikan* (2018), *Bersahabat dengan Anak Panduan Praktis Bagi Orang Tua Muslim* (2018), buku ontologi kumpulan pemenang cerpen tentang *Corona Jalan Kecil di Desa* (2020), buku *Saku [Wajib] Persiapan Pernikahan [Islami]* (2021), dan *Panduan Praktis Layanan Konseling Format Klasikal Bagi Guru BK SMA-MA-SMK Kelas X, XI, dan XII* (2021). Selain beberapa buku, beliau juga aktif dalam menulis artikel penelitian di antaranya *Meningkatkan Kesadaran Keakraban dalam Keluarga melalui Layanan Bimbingan Kelompok Teknik Sosiodrama* (2014), *Art Therapy in Children Counseling* (2016), *The Use of Art Therapy in Counseling* (2016), *Solution-Focused Brief Therapy Approach in Peer Counseling to Increase Student's Self-Esteem of the Bullying Victim* (2016), *Meningkatkan Academic Hardiness bagi Siswa SMA melalui Layanan Konsultasi Berbasis Cognitive Behavior* (2017), *Mengatasi Permasalahan yang Dihadapi oleh Konselor Pemula dengan Menggunakan Mind Skills* (2018), *Kesadaran Keakraban dalam Keluarga dan Implikasinya Terhadap Layanan Konseling Keluarga pada Siswa SMK Al Hafidz Leuwiliang* (2019), Ia juga aktif dalam kegiatan pengabdian masyarakat sebagai pembicara di berbagai seminar, workshop, pelatihan (*training*) serta menjadi relawan (konselor traumatis) pada daerah bencana.

Beliau pernah bekerja di SMK Negeri 13 Kota Medan, IAIN Padangsidempuan, IUQI Bogor, SMK Al Hafidz Leuwiliang Bogor, SMK Telkom 2 Medan, dan saat ini aktif sebagai dosen di UIN Sumatera Utara dan

sibuk mengembangkan Biro Praktik Konselor Umum HARWAN Counseling & Training (HCT) di samping menjalankan aktivitas dakwah di tengah-tengah masyarakat.

Beliau dapat di hubungi melalui:

No. HP : 0831-9479-3211

Email : [muhammadharwan@gmail.com](mailto:muhammadharwan@gmail.com)

Fb : Muhammad Harwan Ar Razi

Instagram : Muhammad Harwan Ar Razi

## TENTANG EDITOR



**Dr. Nefi Darmayanti, M.Si**, lahir di Krawang pada tanggal 9 Nopember 1963. Memperoleh gelar Sarjana (S.1), (S.2) dan (S.3) pada Fakultas Psikologi di Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Sejak tahun 2003 telah bergabung sebagai dosen di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Sejumlah karya ilmiah baik Jurnal Terakreditasi Nasional maupun Prosiding Internasional dan Nasional, telah dipublikasikan, dapat diakses melalui *www.google scholar.com*, diantaranya: 1) *Meta-analisis: gender dan depresi pada remaja (Jurnal Psikologi)*; 2) *Perbedaan motivasi kerja dan keterlibatan kerja dengan kinerja (Analitika)*; 3) *Hubungan antara motivasi belajar dan kemandirian belajar pada mahasiswa Universitas Medan Area (Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi)*; 4) *Pengaruh pemberian informasi melalui diskusi kelompok terhadap penurunan stress wanita hamil*; 5) *Analisis faktor-faktor kesulitan belajar Bahasa Arab pada siswa MTsN 3 Deli Serdang*; 6) *Hubungan kepuasan pelanggan dengan kualitas pelayanan pada Kafe D'kappucino Medan*; 7) *Regulasi emosi ditinjau dari Suku Batak Toba dan Suku Jawa*; 8) *Hubungan antara sense of humor dan iklim sekolah dengan subjective well being siswa Prosiding Nasional*; 9) *Hubungan antara gaya*

kepemimpinan demokratis dengan motivasi kerja karyawan Clover Bakeshoppe Medan; 10) Pengaruh latar belakang pendidikan dan masa kerja terhadap kinerja guru Raudhatul Athfal (Analitika); 11) *Self efficacy* akademik dan penyesuaian diri siswa (Jurnal Diversita); 12) The Role of Optimism and Social Support on Subjective well-being of Survival Adolescent From Aceh Tsunami 2004 (Proseding internasional); 13) Identifikasi Faktor-Faktor Kesejahteraan Subjektif Remaja Penyintas Bencana Tsunami Aceh 2004 (Proseding Nasional); 14) Pengalaman Dakwah Dosen IAIN Sumatera Utara (ditulis pada halaman 261-170 dengan judul "Remaja dan Dakwah (Kajian Pengalaman Ceramah Agama/Pengajian di Kalangan Remaja) (Book Chapter).

---

# *Panduan Praktis* **KONSELING ONLINE BAGI KONSELOR**

---

Berbagai masalah yang muncul dari lingkungan pendidikan maupun di luar lingkup pendidikan, tentu membutuhkan penanganan agar permasalahan tersebut dapat teratasi dengan baik dan cepat. Perlunya layanan konseling dalam membantu mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut. Hal ini menjadi tantangan bagi guru BK dan konselor di era digitalisasi ini adalah mampu memberikan bantuan layanan konseling online bagi peserta didik dan masyarakat. Manfaat konseling online ternyata dirasa memberikan kebermanfaatannya banyak pihak, yakni siswa, guru BK dan konselor sebab lebih cepat proses pelaksanaannya. Semakin kompleks masalah maka diperlukan penanganan khusus dengan cara yang dirasa lebih cepat mampu menghasilkan solusi dan dalam waktu yang singkat. Sehingga bergeserlah bahwa pelaksanaan konseling tidak hanya dilakukan secara *face to face*, namun dapat dilaksanakan melalui jarak jauh yang dibantu dengan teknologi sehingga dikenal lah dengan sebutan e-konseling. Keberhasilan layanan bimbingan dan konseling sejatinya berkontribusi penting bagi dunia pendidikan, melalui pendekatan-pendekatan bimbingan dan konseling yang ditangani pendidik dengan harapan mampu menggali, menumbuhkan, dan mengembangkan potensi peserta didik.



Jl. Kapten Mukhtar Basri No. 3  
Medan, Sumatera Utara  
Website: <http://umsupress.umsu.ac.id/>  
Email: [umsupress@umsu.ac.id](mailto:umsupress@umsu.ac.id)

