

Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0

 Asti Haryati

Institut Agama Islam Negeri Bengkulu, Indonesia

 astiharyati91@gmail.com

Submitted:

2020-06-02

Revised:

2020-08-06

Accepted:

2020-08-14

Copyright holder:

© Haryati, A. (2020)

This article is under:



How to cite:

Haryati, A. (2020). *Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. Bulletin of Counseling and Psychotherapy, 2*(2).

Published by:

Kuras Institute

Journal website:

<https://journal.kurasinstitute.com/index.php/bocp>

E-ISSN:

2656-1050

ABSTRACT: *The use of media in providing counseling services greatly affects the skills of counselors in conducting counseling through virtual internet media. The development of communication technology in the era of 4.0 makes counselors more familiar with, utilizing and applying counseling media virtually via the internet. The development of communication technology requires counselors to innovate, especially in providing e-counseling services as a forum for counselors to provide alternative solutions to problems faced by counselees. This research method is descriptive qualitative research, the source of this research data comes from document studies in the form of books and previous research which is used as a source of data that supports research. The results of this study indicate that online counseling is in the form of virtual counseling technology media, namely: websites, telephones or cellphones, email, video conferencing, chat, instant messaging, computers and other social media networks. The ethics that must be considered by online counselors are how to establish good relationships via the internet, confidentiality aspects in the implementation of counseling, legal aspects in telecommunications via the internet and licensing. Thus online counselors are required to work professionally by paying attention to ethics in the implementation of online counseling.*

KEYWORDS: *online counseling; online counselor; e-counseling*

PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi membuat kemajuan dalam pelayanan konseling dalam menghadapi era 4.0. Konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry, pada perkembangan awal konseling online dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui e-mail (Shaw & Shaw dalam Koutsonika, 2009). Pada tahun 1999, ISMHO mendirikan *Online Clinical Case Study Group (CSG)* terdiri dari para profesional kesehatan mental dari bidang psikologi, psikiatri, pekerja sosila, keperawatan, terapi keluarga dan konseling komunitas (Kraus, 2010).

Istilah konseling online merupakan dua kata yang berbeda yaitu “konseling” berasal dari kata “*Counseling*” (Inggris) dan kata “Online”. Kedua kata tersebut lebih lanjut dapat dimaknai sebagai berikut: Konseling sebagai serangkaian kegiatan paling pokok dari bimbingan dalam usaha membantu konseli/klien secara tatap muka dengan tujuan agar klien dapat mengambil tanggung jawab sendiri

terhadap berbagai persoalan atau masalah khusus (Winkel, 2005). Mallen & Vogel (2005) menjelaskan definisi konseling online:

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.

Haberstroh & 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 videoconference.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dipahami dan disimpulkan 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*.

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 (Wibowo:2016).

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 mendeskripsikan tentang konseling online untuk memberikan pemahaman konseptual dalam pelayanan 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.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *online counseling* dapat digunakan sebagai alternatif strategi konselor dalam melaksanakan pelayanan *e-counseling* di era industri 4.0. Peneliti menggunakan metode penelitian diskriptif kualitatif, sumber data penelitian ini berasal dari studi dokumen berupa buku dan penelitian terdahulu yang dijadikan sumber data yang mendukung penelitian. Hal ini sesuai dengan definisi penelitian kualitatif menurut Moloeong (2013) yaitu, prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

Meloeong (2013) mengemukakan dua bentuk dokumen yang dapat dijadikan bahan dalam studi dokumentasi yaitu: (1) dokumen harian (catatan harian, surat pribadi, autobiografi); (2) dokumen resmi (*Internal*: memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga, sistem yang diberlakukan, hasil notulensi rapat keputusan pimpinan dan lainnya; *Eksternal*: bahan-bahan yang dihasilkan oleh lembaga sosial, seperti majalah, buletin, koran, surat pernyataan dan lainnya).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konseling online berbentuk media teknologi virtual *e-counseling* yaitu berupa: website, telephone/handphone, email, video conference, chat, instant messaging, komputer dan jejaring media sosial lainnya yang sekarang semakin banyak berkembang dan mudah diakses melalui *smartphone*. Adapun etika yang harus diperhatikan bagi konselor online bagaimana menjalin hubungan yang baik melalui internet, aspek kerahasiaan dalam pelaksanaan konseling, aspek hukum dalam berkomunikasi melalui internet serta lisensi. Dengan demikian konselor online dituntut untuk bekerja secara profesional dengan memperhatikan etika dalam pelaksanaan konseling online.

Sumber data penelitian ini berasal dari studi dokumen berupa buku dan penelitian terdahulu yang dijadikan sumber data yang mendukung penelitian. Didapatkan hasil bahwa konseling online dapat dilakukan oleh konselor sekolah sebagai alternatif pelaksanaan layanan bimbingan konseling memasuki era industri 4.0 dengan berbagai macam bentuk media teknologi yang sangat beragam dan mutakhir seperti telepon seluler, internet, komputer bahkan media sosial,

Proses Konseling Online

Dalam proses konseling online sedikit memiliki perbedaan dengan konseling *face to face* dimana pada konseling online ada berbagai ketentuan, kemampuan serta keterampilan yang dilakukan. Menurut Lee (dalam Bolton, 2017) *states that therapists should become familiar with these unique risks of e-therapy and be prepared to discuss these concerns with the client during the informed consent process.*

Sebagaimana juga dikemukakan oleh Koutsonika (2009):

Online Counseling is not a simple process. On the contrary is a complex process with a considerable number of different and challenging issues characterizing it. Ethical issues, Technological issues, Counselors' educational background and skills especially for online counseling issues, Clients' issues, Legal issues and, finally, Business and Management issues.

Adapun tahapan yang dilakukan dalam konseling online (Ifdil & Ardi, 2013) bahwa proses konseling online terdiri dari tiga tahapan, sebagai berikut:

1. Tahap I (Persiapan)

Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) mendukung penyelenggaraankonseling online. Seperti perangkat komputer/laptop yang (*software*), yang mendukung penyelenggaraan konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet/Ethernet, headset, mic, webcam dan sebagainya. Perangkat lunak yaitu program-program yang mendukung dan akan digunakan, Konselor dalam hal ketrampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu yang akan dibahas, serta tata kelola. dapat terkoneksi dengan internet/Ethernet, headset, mic, webcam dan sebagainya. Perangkat lunak yaitu program yang mendukung dan akan digunakan, *account* dan alamat email. Konselor dalam hal ketrampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu yang akan dibahas, serta tata kelola.

2. Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling *face-to-face* (*FtF*). Tahapan konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling yaitu terdiri atas lima tahap yakni tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian dan bersambunnamun dalam pelaksanaannya “kontinum fleksibel” dimana saling berhubungan dan bersambung sesuai tahap dan lebih terbuka untuk dimodifikasi, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraankonseling secara langsung. Pada sesi konseling online lebih menekankan pada terentasnya masalah klien dibandingkan dengan cara bentuk pendekatan, teknik dan atau terapi yang digunakan. Pada tahap ini pemilihan teknik, pendekatan ataupun terapi akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien.

3. Tahap III (Pasca Konseling)

Tahap tiga yaitu tahap pasca proses konseling online. Pada tahap ini merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya dimana setelah dilakukan penilaian maka yang pertama (1) konseling akan sukses ditandai dengan kondisi klien yang ditandai dengan kondisi klien yang KES (*effective daily living- EDL*) (2) Konseling akan dilanjutkan ada sesi *Face to Face- FtF* (3)

Konseling akan dilanjutkan pada sesi konseling online berikutnya dan (4) klien akan direferal pada Konselor lain atau ahli lain.

Dari pendapat diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam praktiknya konseling online tidak berbeda jauh dengan konseling *face to face*, namun dalam proses konseling online rangkum menjadi tahap konseling sebagai berikut : tahap 1 persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), yang mendukung penyelenggaraan konseling online; tahap 2 proses konseling memiliki tahapan yang terdiri dari tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian; tahap 3 pasca konseling merupakan kelanjutan dari tahap sebelumnya dimana dilakukan penilaian.

Kategori Konseling Online

Secara spesifik dalam pelaksanaan konseling online melalui media virtual internet terdapat dua jenis yaitu non interaktif dan interaktif *synchronous* maupun interaktif *asynchronous* (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.

Ada banyak sekali media virtual yang menyediakan bentuk konseling online. Kondisi tersebut bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kenyamanan kepada klien dalam mengungkapkan permasalahan yang dihadapi dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor dengan tanpa harus tatap muka secara langsung. Adapun Beberapa media yang digunakan untuk melakukan *e-counseling* sebagai berikut: (Lee, 2010; Ifdil & Zadrian 2013; Pasmawati, 2016; Wibowo, 2016; Bolton, 2017; Sudarmiyanti, 2018).

1) *Website/situs*

Dalam menyelenggarakan konseling online Konselor, guru bk/konselor sekolah bahkan calon konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Situs ini menjadi alamat untuk melakukan praktik online. Sehingga klien/konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke situs tersebut terlebih untuk selanjutnya melakukan konseling online, untuk dapat memiliki website konselor dapat bekerjasama dengan perusahaan dan/atau para pakar dibidang web developer. Konselor dapat memulih bentuk desain web yang diinginkan melalui html, php dan website yang menggunakan CMS (*Content Management System*)

2) *Telephone/ Hand phone*

Lebih sederhana konseling online dapat dilakukan dengan memanfaatkan telephone. Dimana konselor dan klien/konseli bisa saling terhubung dengan menggunakan perangkat ini. *Telephone-based individual counseling involves synchronous distance interaction between a counselor and a client using what is heard via audio to communicate* (National Board for Certified Counselors). Telephone/handphone dapat digunakan untuk menghubungi konselor. Konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan kliennya melalui fasilitas telephone/handphone. Dengan fasilitas ini pula Konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan oleh kliennya.

3) *Email*

Email merupakan singkatan dari *Electronic Mail*, yang berarti 'surat elektronik'. Email merupakan sistem yang memungkinkan pesan berbasis teks untuk dikirim dan diterima secara elektronik melalui beberapa komputer atau telepon seluler. Lebih spesifik lagi, email diartikan sebagai cara pengiriman data, *file* teks, foto digital, atau file, file audio dan video dari satu komputer ke komputer lainnya, dalam suatu jaringan komputer (intranet maupun internet).

Ada banyak penyedia account email gratis seperti @yahoo, @gmail, @aim, @hotmail, @mail, @tekomnet, @plasa dan masih banyak yang lainnya.

4) *Chat, Instant Messaging dan Jejaring Sosial*

Chat dapat diartikan sebagai obrolan, namun dalam dunia internet, istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi melalui sarana beberapa baris tulisan singkat yang diketikkan melalui keyboard. Sedangkan percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah chatting. Percakapan ini bisa dilakukan dengan saling berinteraktif melalui teks, maupun suara dan video. Berbagai aplikasi dapat digunakan untuk chatting ini, seperti *skype, messenger, google talk, window live messenger, mIRC*, dan juga melalui jejaring sosial seperti facebook, twitter, whatsapp dan myspace yang didalamnya juga tersedia fasilitas *chatting*.

5) *Video conferencing*

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

Menurut Kirana (2019) ada beberapa bentuk layanan konseling online. Berikut beberapa model *cyber counseling* yang telah dikembangkan dan disesuaikan dengan konseli yang merupakan generasi milenial, antara lain: 1) *Cyber Counseling* berbasis E-mail; 2) *Cyber counseling Chat-Asynchronous* berbasis android; 3) *Cyber Counseling* Berbasis Teks Menggunakan Riliv Aplikasi Android; dan 4) *Cyber Counseling* berbasis Facebook.

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 practitionersexpand 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 (Wibowo, 2016) yaitu mengenai (a) hubungan dalam konseling melalui internet (b) kerahasiaan dalam konseling melalui internet, dan (c) aspek hukum, lisensi dan sertifikasi. Berikut ini penjelasan dari masing-masing aspek tersebut:

1. 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.

2. 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.

3. 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 kereahasiaan dari komunikasi online; dan (5) menjaga komunikasi pribadi dan menyimpan data (Gladding, 2012; Wibowo, 2016; 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. Sejalan dalam hasil penelitian Dincyurek & Gulen, dalam Petrus & Hanung, (2017) pandangan akademisi bahwa layanan konseling online 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. Dan konselor dapat memberikan layanan langsung kepada konseli secara bersama-sama.

Kepatuhan terhadap Standar Etika

Dewasa ini konseling online menjadi semakin populer, sangat penting bahwa ini masalah etis secara konsisten ditegakkan untuk memastikan keselamatan klien (Lee, 2010). Shaw & Shaw (2006) menemukan bahwa kurang dari setengah situs web konselor online yang disurvei mengikuti Pedoman etika *American Counselling Association*. Ini menjadi perhatian besar karena menempatkan klien dan konselor dengan risiko bahaya lebih besar. Mungkin hukuman yang lebih keras perlu diterapkan untuk memastikan penyesuaian. Salah satu solusi mungkin bagi asosiasi untuk menarik keanggotaan mematuhi pedoman etika (Bolton, 2017).

Tantangan Etika dalam Konseling Online

Adapun tantangan yang harus dihadapi konselor ketika melakukan konseling online, diantaranya:

- 1) Mengidentifikasi masalah yang sesuai dengan konseling online.

Konselor yang melakukan layanan konseling secara online tersebut memerlukan akuntabilitas dan ikatan kepercayaan yang tinggi dari konseli mereka, diantaranya yang memberikan contoh kepercayaan yang kejujuran dan kompetensi yaitu konselor online harus secara jelas mengidentifikasi diri mereka dan kualifikasi mereka kepada konseli. Hal tersebut menjadi sangat penting sekali bagi organisasi profesi untuk merancang pedoman yang efektif untuk konseling online sebelum terjadi kasus atau masalah hukum yang diakibatkan dari penggunaan layanan konseling online tersebut.

- 2) Kemungkinan kesalahpahaman.

Konselor harus memberikan penjelasan pada konseli tentang batas-batas, keefektifan dan resiko dalam menggunakan media internet yang dimungkinkan terjadi, konselor juga

menginformasikan pada kliennya untuk dimungkinkan melakukan konseling secara *face to face*, mengetahui identitas yang lebih jelas lagi tentang konseli juga sangat dibutuhkan untuk menjalin hubungan konseling online untuk menghindari adanya pemalsuan data dan informasi dari kliennya serta dimungkinkan adanya situasidarurat yang dimungkinkan terjadi pada saat dilakukannya sesi konseling.

3) Batasan Profesional

Hal ini menjaga keseimbangan antara profesional dan batas-batas pribadi, untuk menghindari hubungan ganda yang mungkin berpotensi membahayakan.

4) Masalah teknologi

Konselor harus berdiskusi dengan klien membahas kemungkina yang terjadi saat melakukan konseling seperti internet mati, server error, bahkan kerusakan peralatan.

Adapun situasi yang tidak direkomendasikan kepada konselor untuk melakukan konseling online sebagai berikut: 1) konseli memiliki pikiran untuk menyakiti dan membunuh orang lain atau diri sendiri; 2) konseli berada pada situasi yang mengancam jiwa; 3) konseli mempunyai sejarah situasi perilaku bunuh diri, kekerasan an kasar; 4) konseli mempunyai delusi; 5) konseli mengalami halusinasi; 6) konseli menalagunakan alkohol dan obat-obatan (Hidayah dalamSutijono & Dimas ardika, 2018).

Keterbatasan Konseling Online

Disamping kemudahan dalam melakukan *e-counseling* adanya keterbatasan dalam pelaksanaannya. Yang paling krusial ketika melakukan konseling online yaitu ketersediaan jaringan sangat menentukan sukses atau tidak nya pelaksanaan konseling online. Kemudian kesulitan mengembangkan hubungan terapeutik dengan klien yang tidak secara*face to face* (Bloom, 1998; Morrissey, 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006), kontak psikologis yang tidak di dapatkan seperti layaknya konseling *face to face* dimana konselor tidak cukup ruang perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah, bahasa tubuh konseli, isyarat verbal karena pada konseling online hanya berfokus pada terselesaikan nya masalah. Maka, konselor harus mengkombinasikan kemampuan empatik dengan media yang digunakannya dalam pelayanan konseling online (Petrus & Hanung, 2017).

Selanjutnya keterbatasan layanan konseling online yaitu berupa minimnya kemampuan konselor dalam memanfaatkan internet dalam melaksanakan *e-counseling* dan di indonesia masih belum ada payung hukum, etik secara jelas untuk memayungi setiap program praktiknya yang dilaksanakan secara online. Sama halnya menurut Bloom, 1998; Morrissey , 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006 keterbatasan dari menggunakan layanan konseling online meliputi : (a) menjaga kerahasiaan melalui internet, (b) penanganan situasi darurat, (c) kurangnya informasi nonverbal seperti wajah ekspresi, nada suara, dan bahasa tubuh (Sussman, 1998)(d) bahaya menawarkan layanan online atas negara garis yurisdiksi, (e) kurangnya penelitian manfaat layanan konseling online (Bloom, 1997), dan (f) kesulitan mengembangkan hubungan terapeutik dengan klien yang tidak pernah melihat *face to face*. Adapun Corey, Corey & Callanan (2011) menyimpulkan bahwa memiliki teknologi yang cukup bagus belum tentu bisa diberikan pada semua klien atau untuk setiap klien.

KESIMPULAN

Penggunaan teknologi dalam bimbingan konseling membuat kemajuan dalam pelayanan konseling dalam menghadapi tantangan di era 4.0. Sangatlah penting bagi konselor untuk melakukan

konseling online karena seiring perkembangan teknologi yang semakin modern yang menuntut bagaimana konselor untuk dapat memberikan layanan konseling tanpa konseling *face to face*, sehingga harus menciptakan inovasi-inovasi dalam layanan bimbingan konseling yang kemudiannya dapat berjalan dengan efektif serta sebagai alternatif strategi pelayanan konseling, karena dapat dilihat sejauh perkembangan saat ini kebutuhan akan konseling sangat meningkat. Oleh sebab itu konselor online diharapkan untuk melek teknologi, dapat menggunakan serta memanfaatkan teknologi, memiliki berbagai wawasan, pengetahuan dan etika dalam melakukan layanan konseling online walaupun memang di Indonesia masih belum ada etik yang mengatur penyelenggaraan konseling online.

DAFTAR PUSTAKA

- Bolton, J. (2017). The Ethical Issues which must be addressed in online counselling. *Australian Counselling Research Journal*, 11(1), 1-15.
- Capill, L. Telecounselling and E-Counselling. *Toronto: TAPE: Toronto Advances Profesional Education*.
- Corey, G., Corey, M. S., Corey, C., & Callanan, P. (2014). *Issues and ethics in the helping professions with 2014 ACA codes*. Nelson Education.
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. (1981). *Introduction to guidance*. MacMillan Publishing Company.
- Gladding, S. T. (2012). *Konseling profesi yang menyeluruh*. Jakarta: Indeks.
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives.
- Haryati, A. (2018). Personal Integrity of Islamic Counselor on Professional Ethics Commitment. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 1(1), 11-16.
- Ildil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15-22.
- Kirana, D. L. (2019). Cyber Counseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 8(1), 51-63.
- Koutsonika, H. (2009). E-Counseling: the new modality. *Online Career Counseling-a challenging opportunity for greek tertiary education*.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.). (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Academic Press.
- Lee, S. (2010). Contemporary issues of ethical e-therapy. *Journal of Ethics in Mental Health*, 5(1), 1-5
- 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.
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54.
- Petrus, J., & Sudibyo, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6-12.
- Prasetya, A. F. (2017). Model Cybercounseling: Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android. In *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (Vol. 1, No. 1, pp. 31-38).
- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. (2006). Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41-53.
- Sudarmiyanti, S. (2018). *Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Digital*. Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi.
- Sutijono, S., & Farid, D. A. M. (2018). Cyber counseling di era generasi milenial. *SOSIOHUMANIKA*, 11(1), 19-32.
- Cahyo, N. (2017). Dakwah Melalui Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2).

Winkel, W. S., & Hastuti, S. (2005). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan (edisi revisi)*. Jakarta: Gramedia.