

Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling

Jerizal Petrus¹ & Hanung Sudiby²^{1,2}Universitas Negeri Semarang

*Corresponding author, e-mail: jerypetres@gmail.com

Abstract

Disadari bahwa dewasa ini sebagian besar masyarakat mulai tenggelam dalam gaya hidup yang berbasis teknologi. Dengan adanya perkembangan teknologi dan komunikasi memberi kemudahan dan memperluas ruang gerak masyarakat dewasa ini. Artinya hampir sebagian besar aktivitas masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, kapan dan dimana saja. Tentu perkembangan tersebut dapat membawa dampak yang positif tapi juga negatif. Oleh karena itu agar tidak terjebak pada penyalahgunaan penggunaan maka teknologi informasi menjadi penting untuk dipelajari dan dikuasai oleh setiap orang. Dalam bimbingan dan konseling sebagai konselor yang profesional, maka seyogyanya harus memikirkan dan bahkan harus menciptakan cara-cara, strategi atau metode baru yang kreatif dan inovatif untuk menunjang pelayanan bimbingan dan konseling. Dengan demikian, diharapkan bahwa dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi ini dapat menepis image yang negatif terhadap profesi konselor. Pelayanan cybercounseling adalah salah satu bentuk pertanggungjawaban keilmuan bagi setiap orang yang menyanggah profesi konselor profesional. Oleh karena itu konselor perlu beradaptasi dan mempersiapkan diri secara baik dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling. Hal ini tidak lagi menjadi pilihan tetapi menjadi sebuah kewajiban untuk dilakukan oleh konselor mengingat perilaku masyarakat dewasa ini melaksanakan aktivitas basisnya pada teknologi informasi dan komunikasi.

Keywords: Kajian Konseptual, Layanan, Cybercounseling.

How to Cite: Petrus, J., & Sudiby, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling. *Konselor*, 6 (1): pp. 6-12, DOI: 10.24036/02017616724-0-00



This is an open access article distributed under the Creative Commons 4.0 Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2017 by author and Universitas Negeri Padang.

Pendahuluan

Mempelajari ilmu bimbingan dan konseling memberi pengetahuan bahwa ada berbagai cara dimana bimbingan dan konseling secara tradisional ditawarkan, dalam berbagai konteks. Namun harus cepat disadari bahwa ilmu bimbingan dan konseling telah mengalami sebuah perkembangan yang sangat cepat. Tentu, perkembangan yang dialami memiliki dimensi interdisipliner, artinya perkembangan ilmu bimbingan dan konseling memiliki keterkaitan dengan ilmu-ilmu lainnya. Misalnya perkembangan sekarang ini menuntut konselor bahkan konseli agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini dilatarbelakangi oleh konteks kekinian yang mengharuskan proses layanan konseling tidak selamanya terjadi hanya dengan *face to face* secara langsung dalam ruang dan waktu yang sama. Tetapi proses konseling dapat terjadi secara terpisah antara konselor dan konseli dalam ruang dan waktu yang berbeda. Dipihak lain perilaku masyarakat dewasa ini khususnya remaja dan mahasiswa lebih sering menggunakan layanan internet sebagai sebuah sarana yang efektif dalam mengakses informasi dan bantuan terkait dengan permasalahan yang dihadapi.

Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa *cybercounseling* perlu dilakukan karena *cybercounseling* harus dipahami sebagai sebuah strategi bimbingan dan konseling. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cybercounseling* itu sendiri. Tentu yang menjadi

penentu utama adalah koneksi dengan internet sehingga dapat terjadi interaksi melalui website, email, facebook, video conference atau yahoo massengger maupun dalam bentuk yang lainnya.

Berdasarkan pada pendapat diatas maka *cybercounseling* secara umum dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Definisi ini mencakup web, email, chat, videoconference, dan istilah lainnya yang relevan. Dalam kondisi seperti ini memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa *cybercounseling* merupakan proses berinteraksi dengan konselor secara online secara berkelanjutan melalui percakapan dari waktu ke waktu. Dalam istilah lain juga *cybercounseling* disebut sebagai interaksi secara tidak langsung berbasis teks dalam pertukaran komunikasi terapeutik antara konseli dan konselor dengan menggunakan surat elektronik. Disebut berbasis teks hanya untuk membedakannya dari layanan konseling berbasis suara yang ditandai dengan komunikasi timbal-balik antara konseli dan konselor secara langsung.

Konseling tersedia secara online baik secara proses dan untuk berbagai tujuan yang diarahkan pada tujuan bersama konseli, mulai dari meningkatkan kepercayaan sosial, membangun keterampilan, harga diri, dan memupuk rasa lebih kohesif, pengambilan keputusan atau kompetensi interpersonal. Dalam menghadapi masalah seperti yang dijelaskan itu, seringkali solusi pertama dalam mencari bantuan, dukungan maupun informasi dilakukan secara online. Remaja sekarang merasa sangat nyaman dengan email, handpone, atau pertemuan dengan teman-teman di chatting, videocall dibandingkan dengan pertemuan secara *face to face*. Dengan menggunakan internet memberi kemudahan kepada setiap orang untuk mendapatkan layanan, misalnya yang dibatasi dengan keadaan geografi dan fisik dapat dilakukan secara online. Sebagai konselor profesional perlu diperhatikan bahwa dalam hal kesehatan mental tidak semua konseli berpotensi mendapatkan layanan yang efektif secara online.

Meskipun tidak semua orang suka menggunakan layanan online, tetapi banyak orang justru merasa ini sebagai sebuah kesempatan yang baik. Misalnya ada yang merasa malu dengan bertatap muka secara langsung lebih memilih layanan secara online. Tentu ini menawarkan tantangan sekaligus sebagai peluang. Model konseling yang berlaku umum mengasumsikan bahwa konseling atau terapi hubungan menjadi hal yang penting bagi konseli dan konselor, memperhatikan situasi, tujuan konseling, dan beberapa faktor lainnya untuk menjaga privasi konseli. Selain itu membutuhkan seperangkat keterampilan dan komunikasi yang jelas serta kerangka kerja yang terstruktur namun fleksibel.

Salah satu tantangan besar yang dihadapi konseling secara online adalah persepsi tentang keakuratan dari makna, nuansa, dan nada dalam konteks komunikasi berbasis teks. Sehubungan dengan itu, konsistensi dari seorang konselor atau terapis sangat dibutuhkan sehingga dapat memunculkan rasa kepercayaan konseli kepada konselor dalam membantu masalah yang dihadapi. Seorang konselor dapat diberi sebagai *cybercounselor* jika ia menjadi sumber informasi berbasis situs atau web berbasis interaktif; menerima atau pertukaran e-mail dengan konseli, bahkan untuk menjadwalkan janji; memberikan layanan online, seperti pengujian, konseling, atau penilaian; melalui media elektronik.

Menyadari bahwa pentingnya pelayanan *cyberkonseling* karena konteks masyarakat kekinian, maka seyogianya konselor perlu memahami tentang *cybercounseling* secara komprehensif. Terkait dengan pentingnya pelayanan *cybercounseling* Sibel Dincyurek dan Gulen Uygurer (2012) dalam hasil penelitiannya di Turkey tentang pentingnya pelayanan bimbingan dan konseling di Turkey, 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 siswa lebih luas. Dan konselor dapat memberikan layanan langsung kepada siswa secara bersama-sama. Untuk memberi pemahaman dasar konseptual pentingnya pelayanan *cyberkonseling* maka pada bagian-bagian berikut ini akan diperlihatkan hasil kajian dan pembahasan secara konseptual tentang urgensi pelaksanaan layanan *cybercounseling*.

Kajian Teori

Memahami konteks historis perilaku online

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011) dalam buku yang berjudul *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* menjelaskan bahwa konteks adalah kunci untuk memahami pengalaman manusia dan berbagai bentuk komunikasi dalam hubungan interpersonal. Keunikan dari sebuah pengalaman akan membentuk hubungan yang kolaboratif dan berarti dalam proses konseling. Dengan demikian menjadi sangat penting dalam memfasilitasi hubungan terapeutik profesional yang seutuhnya

memahami dan menghargai konteks dan perspektif individu. Tanpa menghargai konteks dan perspektif maka tidak mungkin ada empati dan kepercayaan yang terbentuk dalam proses konseling (Sanyata, S. 2015; Isnani, S. N. 2014).

Memang banyak pilihan pendekatan yang bisa dipakai dalam proses konseling, misalnya *face to face* dan lain sebagainya yang sifatnya konvensional, tetapi sekarang telah berkembang banyak pilihan metode dan tempat yang dimudahkan dengan alat komunikasi. Dengan adanya perkembangan teknologi dan komunikasi, maka konselor perlu mempelajari beberapa faktor penting dalam konseling yang efektif tergantung pada kualitas hubungan terapeutik (Aji, M. S. 2015; Illiyah, M. 2017). Konselor diharapkan dapat memahami sifat manusia, mampu menganalisis dinamika hubungan, dan mendalami kejiwaan serta sikap empati merupakan faktor penentu untuk membangun hubungan terapeutik yang positif. Selain tujuan dan harapan bersama antara konseli dan konselor ada faktor lain yang perlu diperhatikan adalah media yang dipakai untuk memfasilitasi proses terapeutik diduga menjadi kunci untuk keberhasilan proses terapeutik.

Dengan munculnya internet, komunikasi telah merevolusi dan prinsip dasar hubungan manusia telah diintegrasikan, diperluas dan menantang. Sekarang peluang sangat terbuka dan memberi kesempatan kepada orang untuk menjangkau keterhubungan dengan memanfaatkan web untuk mencari informasi, persahabatan, maupun layanan konseling secara profesional. Tren terus berubah dalam dan lintas generasi. Dewasa ini, yang lebih terlibat dalam dengan jejaring sosial adalah remaja dan mahasiswa.

Memahami cybercounseling

Teknologi mengacu pada modernitas (Hermawan, R. 2008; Rosana, E. 2016). Dengan kata lain, teknologi menawarkan orang lebih banyak kesempatan untuk meng-upgrade semua jenis gaya hidup (Isman 2003), dengan perkembangan teknologi tinggi dan globalisasi, sosial, budaya, aspek pendidikan kehidupan menjadi berbeda dan lebih baik dalam hal ruang waktu dan komunikasi (Isman.et.al., 2003).

Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi interaksi antara konselor dan konseli tidak hanya terjadi dalam hubungan *face to face* tetapi dalam dilakukan secara virtual melalui internet (*onlien*) dalam bentuk "*cybercounseling*". Oleh karena itu konselor perlu beradaptasi dan mempersiapkan diri secara baik dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling. Hal ini tidak lagi menjadi pilihan tetapi menjadi sebuah kewajiban untuk dilakukan oleh konselor mengingat perilaku masyarakat dewasa ini melaksanakan aktivitas basisnya pada teknologi informasi dan komunikasi.

Layanan *cybercounseling* adalah proses pemberian bantuan psikologis dari seorang konselor yang profesional kepada seorang konseli yang memiliki masalah dan tidak mampu menyelesaikan masalahnya sendiri (Corey, 2013). Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya bahwa *cybercounseling* perlu dilakukan karena *cybercounseling* harus dipahami sebagai sebuah strategi bimbingan dan konseling. Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan konseling *cybercounseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet.

Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cybercounseling* itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya sehingga dapat terjadi interaksi melalui website, email, facebook, video conference atau yahoo massenger maupun dalam bentuk yang lainnya.

Cybercounseling dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Prasatiawan, H. 2016). Definisi ini mencakup web, email, chat dan sebagainya. Dalam kondisi seperti ini memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman dari sudut pandang administrasi.

Cybercounseling adalah interaksi secara tidak langsung berbasis teks dalam pertukaran komunikasi terapeutik antara konseli dan konselor dengan menggunakan surat elektronik. Disebut berbasis teks hanya untuk membedakannya dari layanan konseling berbasis suara yang ditandai dengan komunikasi timbal-balik antara konseli dan konselor secara langsung. Kedua metode ini mengharuskan konselor dan konseli memiliki akses ke layanan internet. Banyak orang lebih mudah mengkomunikasikan pikiran dan perasaan mereka ketika mereka tidak teramati. Walaupun tanpa isyarat verbal dan fisik tidak teramati, namun hubungan konseling dapat berlangsung. Untuk alasan ini, hubungan online dapat memiliki intensitas yang luar biasa dan keintiman, disebut sebagai "ikatan berbasis teks."

Cybercounseling dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu yang bersifat noninteraktif dan interaktif (*synchronous dan asynchronous*). Non Interaktif, berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Sedangkan yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti chat atau instant *messaging*, dan video *conference*. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa *email therapy* dan *Bulletin Boards Counseling* Interaktif: konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung (Prasetyo dan Djuniadi, 2015)

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011) menjelaskan bahwa text chat memungkinkan konselor untuk berkomunikasi dengan seorang konseli secara real time melalui Internet. Teks-chatting adalah komunikasi melanjutkan line-by-line, dengan konselor dan konseli berkomunikasi serempak. Chatting adalah salah satu yang lebih tua teknologi internet. Sebagai konselor online, mungkin akan menggunakan chatting sebagai salah satu dari dua cara. Konselor online dapat chatting dengan konseli melalui web chat room (termasuk di dunia maya) atau melalui terpisah chat client. Chat dapat difasilitasi oleh aplikasi berbasis web instant messenger atau program instant messaging. Banyak sistem telah dikembangkan untuk memungkinkan pesan instan (chatting). Google Talk, iChat, Skype, AOL Instant Messenger (AIM), dan Microsoft Messenger adalah beberapa layanan IM yang paling umum.

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011) menjelaskan bahwa terapi kelompok di chat room menjadi lebih menantang, yang mirip dengan memfasilitasi kelompok orang dengan mata seseorang tertutup tapi di mana suara-suara dari setiap anggota kelompok masih dapat didengar. Dengan sinkron chatting, pendengaran isyarat yang hilang, meninggalkan terapis mengandalkan isyarat visual. Di kamar chat, yang gulir baik dari atas ke bawah atau bawah ke atas, seringkali sulit untuk "melihat" semua anggota dalam kelompok pada satu waktu. Kedua fasilitator dan konseli cenderung tetap memperhatikan entri berikutnya. Sementara fasilitator hadir untuk satu anggota grup dengan mengetik jawaban, chat lainnya entri mungkin terlewatkan, membutuhkan scroll fasilitator kembali dan menemukan mereka. Memegang chatting diskusi dengan lebih dari beberapa peserta dapat menjadi menantang karena kurangnya visibilitas langsung dan komunikasi terkait isyarat. Meski begitu, terapi kelompok dalam chat room dapat menjadi cara yang sangat dinamis untuk memberikan layanan terapi kelompok.

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011) melalui ikatan berbasis teks, dan dengan kehadiran dirasakan terapis, konseli dapat mengalami kebebasan ekspresi diri dan pertumbuhan kesadaran diri yang sangat berarti dari dialog online. Kemajuan tergantung pada penerimaan dan pemahaman dalam menghormati masalah konseli, kesungguhan dalam menulis teks merupakan kualitas diri dari terapis yang nyata. Efek rasa malu atau merasa sangat berhati-hati biasanya menjadi percakapan diawal proses terapi dimulai.

Interpretasi kata-kata konseli dalam percakapan adalah keterampilan yang membutuhkan latihan dan keterampilan khusus dalam intervensi, terutama dengan sifat percakapan dari media. Ada risiko prematur interpretasi, yang dapat meleset, terutama mengingat rasa malu dan efek pada sisi terapis. Namun, aliran dialog spontan dapat memberikan terapis dengan jendela ke proses bawah sadar yang mungkin menjadi jelas sebagai konseli sedang mengetik dan mengungkapkan keadaan pikiran yang tidak harus bersuara secara *face to face*.

Tanpa kehadiran fisik atau suara, ada kemungkinan bahwa fantasi dari konselor dan biasanya ideal akan mengembangkan, yang mungkin membesar-besarkan faktor transferensi. Sementara belum tentu memiliki pengaruh signifikan pada pekerjaan terapeutik, tentu harus ada keberatan oleh terapis ketika terlibat dalam terapi secara online dan ditangani langsung saat diperlukan. Menurut Huzili, Ahmad & Othman menyebutkan potensi manfaat layanan cybercounseling dapat mencakup: (1) konseli dapat mengirim dan menerima pesan setiap saat, siang atau malam dan di setiap tempat, (2) konseli mampu mengambil selama mereka ingin menulis, dan memiliki kesempatan untuk merenungkan pesan, (3) konseli secara otomatis memiliki catatan komunikasi untuk merujuk nanti, dan 4) konseli merasa kurang introvert dari secara pribadi.

Ada berbagai cara dimana konseling dan psikoterapi secara tradisional ditawarkan, dalam keragaman konteks. Namun, perkembangan zaman menuntut konselor bahkan konseli agar dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan ini dilatarbelakangi oleh konteks kekinian yang mengharuskan proses layanan konseling tidak selamanya terjadi hanya dengan *face to face* secara langsung dalam ruang dan waktu yang sama. Tetapi proses konseling dapat terjadi secara terpisah antara konselor dan konseli dalam ruang dan waktu yang berbeda. Dipihak lain perilaku masyarakat dewasa ini khususnya remaja dan mahasiswa lebih sering menggunakan

layanan internet sebagai sebuah sarana yang efektif dalam mengakses informasi dan bantuan terkait dengan permasalahan yang dihadapi.

Konselor online memiliki posisi yang unik dalam proses layanan terapeutik, karena dalam keadaan yang terpisah diharapkan dapat membaca gejala-gejala psikologis konseli. Oleh karena itu, dibutuhkan seperangkat keterampilan yang matang dari konselor online dalam melaksanakan pelayanan secara online. Konselor harus dipandu oleh rencana pelayanan yang mengkombinasikan kemampuan empatik dengan media yang digunakannya. Keefektifan konseling secara online dapat dibuktikan dengan terjadinya perubahan perilaku yang ditunjukkan oleh konseli melalui penerimaannya terhadap konselor.

Sebagai konselor online perlu memiliki pengetahuan yang lebih besar dari teori kesehatan mental dan praktek, dan untuk dilatih dan diawasi sesuai dengan persyaratan profesi pada umumnya. Hanya dengan cara itulah konselor dapat benar-benar memahami dan berempati dengan konseli online. Konselor online memiliki kemampuan tidak hanya untuk mengatasi peristiwa-peristiwa penting dalam kehidupan konseli saat terjadi baik online, tetapi juga harus dapat memahami kata-kata konseli (secara tertulis), mendorong penggunaan ekspresi kreatif (misalnya, menggunakan warna font dan grafis), menggabungkan pengalaman selama layanan (misalnya, email dan chatting atau telepon), dan memberikan dukungan, dan sumber informasi, yang banyak tersedia secara online. Oleh karena itu, konselor hanya memiliki banyak strategi untuk membantu konseli dalam penemuan diri, penyembuhan diri, dan pencapaian tujuan konseling yang diharapkan.

Pengelolaan cybercounseling

Tentu bukanlah hal yang mudah dalam mengelola cyber counseling seperti praktek konseling yang lazimnya dilaksanakan. Dengan demikian bukan lalu berarti bahwa praktek konseling yang lazimnya dilaksanakan adalah hal yang mudah. Keduanya memiliki kelebihan dan kekurangan masing-masing. Hanya saja yang mau ditekankan disini kesulitan pengelolaan cyber counseling adalah terkait dengan penguasaan teknologi yang harus dimiliki oleh konselor online.

Pengelolaan *cybercounseling* mengharuskan seorang konselor memiliki seperangkat pengetahuan teknis terkait dengan penguasaan internet dan segala perangkat yang terkait di dalamnya. Selain itu, seorang konselor juga perlu menguasai norma dan etika dalam penggunaan cyber counseling. Dan disadari dengan sungguh bahwa ini bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini menjadi penting karena bersentuhan langsung dengan aspek kerahasiaan data dan riwayat proses layanan konseling secara online.

Dalam implementasi *cybercounseling* beberapa masalah yang mungkin timbul dan harus diwaspadai secara cermat antara lain:

- 1) Isu-isu etika, yaitu hal-hal yang terkait dengan kode etik konseling yang harus ditaati oleh konselor maupun pihak lainnya. Hal-hal yang terkait dengan isu etika antara lain menyangkut: (a) keharasiaan, (b) validitas data, (c) penyalahgunaan komputer oleh konselor, (d) kekurangpahaman konselor tentang lokasi dan lingkungan konseli, (e) keseimbangan akses terhadap internet dan jalan raya informasi, (f) kepedulian terhadap privacy (kerahasiaan pribadi), (g) kredibilitas konselor.
- 2) Isu-isu pengembangan hubungan konseling, yaitu isu yang terkait dengan hubungan antara konselor dengan konseli secara tatap muka sebagai tindak lanjut dari konseling yang dilakukan melalui internet. Ada kalanya konselor dan konseli merasa perlu adanya pertemuan tatap muka sebagai tindak lanjut dari interaksi melalui internet. Hal itu dapat dilaksanakan sesuai dengan kesepakatan konselor dan konseli atau dapat diatur secara khusus.

Keterampilan klinis

Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011) menjelaskan bahwa Konselor dalam melaksanakan pelayanan *cybercounseling* membutuhkan keahlian khusus di luar yang dibutuhkan oleh konselor tradisional konselor. Ciri-ciri dasar dari konselor online tetap sama: kemampuan untuk bergabung dan membangun hubungan dengan konseli, mendengar apa yang paling penting, panduan, dukungan, mendorong, reorientasi, memberdayakan, hingga proses konseling diakhiri. Namun, konselor online harus memperoleh keahlian unik untuk penguasaan, pengelolaan dan penggunaan media.

Salah satu kritik terhadap *cybercounseling* adalah tidak ada kontak pribadi dengan konseli, oleh karena itu konselor perlu memiliki kemampuan dalam berkomunikasi berbasis teks, karena dengan teks konselor dapat melibatkan konseli untuk berkomunikasi lebih jauh. Dengan kemampuan komunikasi berbasis teks konselor diharapkan terampil, cepat dan efektif memiliki ikatan dengan konseli dan mampu memahami ekspresi konseli secara tepat. Selain itu, konselor juga dibutuhkan kemampuan imajinasi yang tinggi dalam membaca dan menginterpretasi teks-teks yang ditulis oleh konseli.

Etika pelayanan *cybercounseling*

Hukum dan peraturan perundang-undangan di setiap negara selalu berkembang, sehingga bukan tidak mungkin seringkali kode etik dalam sebuah profesi menjadi tidak relevan. Oleh karena itu, sebuah profesi harus selalu mengadakan perbaikan untuk penyesuaian eksistensi profesi tersebut dalam prakteknya.

Di Indonesia, perlu dibuat payung hukum secara jelas untuk memayungi setiap profesi yang memungkinkan prakteknya dapat dilaksanakan secara online. Secara khusus ABKIN harus tanggap dan mampu memperbaharui diri sebagai sebuah profesi konseling yang dapat dilaksanakan secara online. Dengan dibuatnya kode etik yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Indonesia maka praktek konseling dapat dijangkau kapan dan dimana saja. Hal ini sangat urgen, mengingat banyak praktek online yang telah berlangsung melabelkan diri sebagai konseling profesional secara online. Padahal secara sistem maupun secara hukum negara dan kode etik profesi konseling online belum memungkinkan praktek konseling online dapat dilaksanakan. Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena terkait dengan keberlangsungan eksistensi profesi yang berdampak pada kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, yang menjadi hambatan dalam implementasi *cybercounseling* adalah terkait dengan unsur legal, etik dan prosedur pelaksanaan.

Walaupun demikian, bukan lalu berarti bahwa pelayanan *cybercounseling* tidak bisa dilaksanakan. Untuk itu ada beberapa kode etik secara umum yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan *cybercounseling* misalnya; konselor perlu menyampaikan kode etik umumnya yang dipakai dalam proses konseling, menjelaskan metode apa yang akan digunakan, menginformasikan kepada konseli bahwa data konseling akan disimpan secara aman, memverifikasi pendampingan, mendiskusikan prosedur alternatif, dan menjelaskan kemungkinan-kemungkinan kegagalan teknologi.

Kelebihan dan kelemahan *cybercounseling*

Setiap pelayanan konseling memiliki kelebihan dan kelemahan, demikian halnya dengan layanan *cybercounseling*. Berikut ini diuraikan kelebihan dan kelemahan tersebut:

1. Kelebihan

Adapun kelebihan dari *cybercounseling* sebagai berikut:

- 1) Konseli yang pemalu datang meminta bantuan secara *face-to-face* dapat mengikuti konseling kelompok online secara sukarela tanpa ada paksaan dari konselor. Artinya konseli lebih nyaman dalam berkomunikasi.
- 2) Konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas.
- 3) Konselor dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama.
- 4) Walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, tetapi kebanyakan konseli lebih mudah dalam mencurahkan pikiran dan perasaan yang mereka rasakan.
- 5) Dengan kelebihan tersebut maka konselor harus memiliki kemampuan teoritis dan praktis dalam melaksanakan *cybercounseling* secara matang.

2. Kelemahan

Secara umum ada beberapa kelemahan *cybercounseling* sebagai berikut:

- 1) Kelemahan *cybercounseling* menyebabkan konselor kurangnya memberikan perhatian yang cukup untuk ekspresi wajah dan bahasa tubuh,
- 2) Pertumbuhan dinamika dalam proses konseling kurang mendapat perhatian,
- 3) Tidak dapat dikontrol secara ketat perilaku-perilaku yang melemahkan dinamika konseling,
- 4) Karena itu, konselor harus memiliki kemampuan imajinasi yang tinggi dan memiliki kemampuan menginterpretasi kata-kata yang dituliskan ataupun bentuk-bentuk *motion* dan animasi-animasi yang digunakan dalam proses komunikasi.

Supervisi *cybercounseling*

Supervisor yang bekerja dengan konselor secara online harus memiliki empati, keterampilan klinis konselor, dan kemampuan merespons. Ini akan menjadi penting untuk membaca transkrip dan mencari untuk koneksi relasional antara konseli dan konselor. Hal ini juga penting untuk konselor berkomunikasi dalam hubungan yang hangat dan profesional dalam setiap percakapan. Berkomunikasi terapi secara tertulis memerlukan khusus keterampilan, tapi tampaknya empati dapat diperlihatkan secara online. Pengawas juga harus menilai kerja konselor dalam konteks; percakapan informal mungkin nilai dalam konteks jika ada nilai terapeutik dalam hubungan yang dilakukan. Mengawasi konselor online, terutama

ketika meninjau transkrip, tidak sepenuhnya berbeda dari pengawasan konselor yang tersedia tatap muka konseling secara langsung. Namun, memberikan tantangan baru dalam konseling online untuk keterampilan konselor. Hal ini penting bagi pengawas untuk menilai bagaimana konselor secara online (a) berkomunikasi empati, (b) memahami cerita konseli, (c) menanggapi tantangan, dan (d) mengevaluasi efektivitas mereka sendiri.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan pada pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dewasa ini, konselor perlu memikirkan strategi pelayanan konseling pada segala setting yang mampu memfasilitasi setiap individu secara sukarela mencari bantuan konseling. *Cybercounseling* adalah salah satu alternatif yang dipandang cocok dengan perkembangan masyarakat dewasa ini. Selain itu pelaksanaan layanan *cybercounseling* konselor harus menguasai keterampilan klinis yang unik melebihi keterampilan-keterampilan klinis layanan konseling secara tradisional dan memahami kode etik pelaksanaan layanan *cybercounseling*.

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

Daftar Rujukan

- Aji, M. S. (2015). *Konseling Kelompok dalam Meningkatkan Kohesivitas Siswa SMA Negeri 1 Depok, Sleman, Yogyakarta* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta).
- Bloom, J.W., & Walz, G.R. (2004). *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore*, US: CAPS Press.
- Corey, G. (2013). *Teori dan Praktek. Konseling dan Psikoterapi*. Bandung: Refika Aditama.
- Hermawan, R. (2008). *Membangun Sistem Agribisnis*. Agroinfo. Yogyakarta.
- Illiyah, M. (2017). *Konseling Anak dengan Terapi Menggambar dalam Membentuk Konsep Diri Positif Anak Di TPA Ash Shuffah Wonocolo Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Isman, A. (2003). *Technology. The Turkish Online Journal of Educational Technology*.2 (1).
- Isnani, S. N. (2014). *Bimbingan dan Konseling Islam dengan Terapi Behavior dalam Memotivasi Belajar pada Anak Penderita Dyslexia Di Kelurahan Pagesangan Kecamatan Jambangan Surabaya* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. San Diego: Academic Press
- Prasetiawan, H. (2016). *Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction. Guidena: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28-32.
- Prasetyo, Y.R. & Djuniadi. (2015). *Implementasi E-konseling pada Social Learning Network*. Edu komputika Jurnal. 2 (2).<http://journal.unnes.ac.id/sju/indeks.php/edukom>.
- Rosana, E. (2016). *Modernisasi Dalam Perspektif Perubahan Sosial*. *Al-Adyan*, 10(1).
- Sanyata, S. (2015). *Perspektif Nilai dalam Konseling: Membangun Interaksi Efektif Antara Konselor-Klien*. *Paradigma*, 1 (02).
- Sibel Dincyurek, Gulen Uygarer. (2012). *Conduct of Psychological Counseling and Guidance Services Over The Internet: Converging Communications*. TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology –July 2012. Volume 11 Issue 3. Diakses pada tanggal 28 April 2014 dari <http://www.tojet.net/articles/v11i3/1138.pdf>.