

# BIMBINGAN KONSELING ONLINE

**Nur Cahyo Hendro Wibowo**

Universitas Islam Negeri (UIN) Walisongo Semarang

Email: nur\_cahyo@walisongo.ac.id

## Abstract

This study aims to describe the media counseling services through internet. This media is designed to meet the needs of online psychological consulting services. It also makes it easy for counselors to archive data and store all counseling records. This type of research is descriptive qualitative research. Sources of research data are books, journals and websites that support research. Methods of data collection are using observation and documentation. The results showed that online counseling mediaby the form of website / site, telephone / mobile, email, chat, instant messaging, social networking and video conferencing. Data archiving requires counselors to counsel in ethically appropriate corridors. Ethics to be considered are relationships in counseling through the internet, confidentiality in counseling via the internet, and legal aspects, licensing and certification. Of course, counselors are required to work in a frame of professionalism on the ethical framework of online counseling services.

\*\*\*

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan media layanan konseling melalui internet. Media ini didesain untuk memenuhi kebutuhan layanan konsultasi psikologis secara online. Media ini juga memberikan kemudahan bagi konselor dalam pengarsipan data dan menyimpan seluruh rekaman konseling. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Sumber data penelitian ini adalah buku, jurnal dan website yang mendukung penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media konseling online dapat berbentuk website/situs, telephone/handphone, email, chat, instant messaging, jejaring sosial dan video conferencing. Pengarsipan data menuntut konselor untuk melakukan konseling dalam koridor yang pantas secara etika. Etika yang harus diperhatikan adalah hubungan dalam konseling melalui internet, kerahasiaan dalam konseling melalui internet, dan aspek hukum, lisensi dan sertifikasi. Tentunya, konselor dituntut untuk bekerja dalam bingkai profesionalitas pada kerangka etika layanan konseling online.

**Kata kunci:** Bimbingan konseling, Konseling online, Dakwah, Internet

## A. Pendahuluan

"Sampaikanlah, walau hanya satu ayat", demikian ditegaskan oleh Nabi Muhammad SAW kepada umatnya. Ajaran yang sangat terkenal tersebut berintikan ajakan kepada para penganut agama Islam untuk senantiasa menyempatkan diri untuk berdakwah dan berbagi pengetahuan bagi sesama, kapanpun dan dimanapun. Sudah sangat jelas bahwa misi utama diutusnyanya Muhammad sebagai Rasul adalah untuk membangun peradaban dunia, yang dalam konteks mikronya adalah menyempurnakan akhlak manusia (li utammima makarim al-ahkhlaq). Itulah yang menimbulkan kecintaan dan kekaguman masyarakat dunia kepada sosok Nabi Muhammad, tidak hanya dari kalangan umat Islam, melainkan juga para pemerhati dan tokoh sejarawan masyhur yang berasal dari lintas agama.

Dakwah, yakni dimaknai dengan mengajak manusia agar berbuat kebajikan dan melarang berbuat munkar agar mendapatkan kebahagiaan dunia dan akhirat, memainkan peranan signifikan dalam upaya besar ini. Pola sosial masyarakat Madinah yang sangat mempresentasikan masyarakat beradab dan modern di masanya, merupakan hasil nyata dakwah Nabi. Dakwah telah membuahkan keikhlasan ber-Tuhan, penegakan hukum serta format masyarakat madani yang egaliter, berilmu pengetahuan, menghargai pluralitas dan demokratis sehingga menjadikan Madinah sebagai kota berperadaban terdepan dibanding belahan bumi lain ketika itu.

Sebelum Rasullullah wafat pada tahun 632 M, dakwah kerap dilakukan secara lisan. Baru pada tahun 644 M ketika Islam dipimpin oleh Utsman bin Affan ra (tahun 23-35 H/644-656 M), sahabat Rasulullah dan khalifah ketiga, dakwah mulai dilakukan secara tertulis. Pada saat itu Al-Qur'an sebagai kita suci Islam mulai dibukukan, digandakan dan disebarluaskan ke imperium-imperium Islam di penjuru dunia.

Dakwah artinya : penyiaran, propaganda, seruan untuk mempelajari dan mengamalkan ajaran agama. Dakwah juga berarti suatu proses atau upaya untuk mengubah suatu situasi kepada situasi lain yang lebih baik sesuai ajaran Islam atau proses mengajak manusia ke jalan Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, yaitu agama Islam. Sebagai seorang da'i harus memiliki metode dakwah yang tepat, sehingga dakwah yang dilakukan sampai pada sasaran.

Peluang berkembangnya konseling melalui internet cukup besar di Indonesia. Apalagi cukup banyak pengakses internet dari kategori usia pelajar yang secara reguler browsing internet dan mengunjungi berbagai

situs. Beberapa situs yang cukup populer saat ini misalnya seperti situs jejaring sosial seperti facebook, twitter, friendster, high5 dan lain sebagainya baik melalui PC, laptop, notebook dan juga telepon seluler. Salah satu alasan itulah yang menjadikan pengembangan konseling melalui internet bagi dunia pendidikan, perguruan tinggi pada khususnya, memiliki potensi menjadi hal yang mudah diterima bagi para pelajar atau mahasiswa.

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 perguruan tinggi hingga ketersediaan teknologi yang dapat menunjangnya. Diperlukan juga tenaga-tenaga konselor yang terbiasa dengan pola interaksi dan komunikasi melalui internet. Hal tersebut merupakan penunjang penting dalam pelaksanaan penelitian ini, dimana peneliti akan mengembangkan sebuah media situs untuk memberikan layanan konseling melalui internet bagi mahasiswa perguruan tinggi.

Semenjak jejaring sosial menjadi bagian dari gaya hidup baru, dan internet menjadi medium komunikasi efektif dan efisien bagi para mahasiswa dan dosen yang telah menjadi bagian dari digital native. Hubungan dalam bingkai akademis dan ke-BK-an yang sebelumnya terbangun secara tatap-muka, juga telah terbawa hingga ke dunia maya. Facebook, Instant Messenger (IM), Email menjadi media yang cukup bisa diandalkan bagi mahasiswa untuk melakukan konsultasi psikologis dengan dosen yang juga konselor-nya. Sayangnya, hal tersebut tidak dilakukan dalam suatu media dan sistem yang dibangun secara sengaja. Sehingga kegiatan tersebut, seolah-olah hanya kegiatan “curhat” rutin sehari-hari mahasiswa secara virtual, tanpa bingkai aspek etika yang mencerminkan profesionalitas konselor maupun aspek akademis yang membangun budaya ilmiah akademis yang baik. Salah satu alternatif pemecahan masalah tersebut adalah dengan mengembangkan suatu media yang dapat mawadahi layanan konseling secara profesional melalui internet yang sesuai dengan kaidah etika profesionalitas kerja konselor.

Media layanan konseling melalui internet merupakan suatu media yang secara khusus di desain untuk memenuhi kebutuhan layanan konsultasi psikologis bagi mahasiswa secara online. Media ini juga memberikan kemudahan bagi konselor dalam pengarsipan data dan menyimpan seluruh rekaman konseling. Data-data tersebut dapat mendorong dilakukannya penelitian ilmiah dalam bidang konseling dalam koridor yang pantas secara etika, sehingga melalui media ini juga konselor dituntut untuk bekerja dalam bingkai profesionalitas pada kerangka etika layanan konseling melalui internet.

## **B. Kebutuhan Layanan Konseling di Perguruan Tinggi**

Dilihat dari proses dan fase perkembangannya, mahasiswa berada pada fase akhir masa remaja atau adolescence ke fase early adulthood atau awal masa dewasa yang ditandai oleh berbagai perubahan menuju kematangan, yaitu perubahan biologis, intelektual, emosional, sikap dan nilai. Gambaran tentang fase kehidupan individu akan lebih mudah dikenali jika dilihat dari perspektif developmental guidance and counseling yang memiliki dua landasan utama dalam memandang manusia. Pertama, manusia mengalami serangkaian perkembangan fisiologi, psikologi dan proses sosial sepanjang rentang kehidupannya, berlangsung dari semenjak lahir hingga kematian. Kedua, perkembangan tersebut melibatkan interaksi antara warisan genetic yang dimiliki oleh individu dan lingkungan tempat tumbuh kembang individu yang bersangkutan. Sehingga perkembangan bisa dikatakan sebagai sebuah perjalanan dari lahir hingga kematian, dimana kepribadian berkembang, seiring dengan perubahan-perubahan.

Fase perubahan dari masa sekolah menengah atas ke pendidikan tinggi tersebut disebut juga sebagai masa transisi yang ditandai dengan semakin banyaknya kebebasan dan pilihan. Selain itu Kartadinata juga mengatakan bahwa, mahasiswa dalam suatu institusi merupakan kumpulan mahasiswa yang berasal dari berbagai latar belakang budaya, sosial dan ekonomi sehingga menjadikan mahasiswa memiliki pola perilaku yang beragam. Jika dikaitkan dengan tingkat perkembangan diri, berdasarkan studi yang dilakukan bahwa tingkat perkembangan diri mahasiswa memiliki kecenderungan pada tingkatan sadar diri. Ciri-ciri yang dimiliki oleh mahasiswa yang berada pada tingkat sadar diri tersebut adalah mampu berpikir alternatif, melihat harapan dan berbagai kemungkinan dalam situasi, peduli untuk mengambil manfaat dari kesempatan yang ada, berpikir untuk memecahkan masalah, memikirkan cara hidup dan penyesuaian terhadap situasi dan peranan.

Guna memenuhi tuntutan model bimbingan dan konseling perkembangan, maka komponen program yang dikembangkan hendaknya mencakup tiga bentuk sistem peluncuran. Pertama, layanan dasar umum, layanan ini akan mengarahkan pada pengembangan perilaku efektif jangka panjang dan berlaku umum bagi seluruh peserta didik. Kedua, Layanan responsive, layanan ini merupakan bentuk kepedulian dan menjawab kebutuhan peserta didik pada saat ini yang menghendaki intervensi bimbingan dan konseling yang segera dan spesifik. Terakhir, adalah perencanaan individual, dimana hal tersebut akan berkenaan dengan kebutuhan spesifik peserta didik untuk memahami perkembangan diri sendiri dan perencanaan masa depan mereka.

### C. Konseling Online

Koutsonika (2009)<sup>1</sup> menyebutkan bahwa 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)*). Karena kemajuan teknologi metode lain juga digunakan seperti live chat, konseling telepon dan konseling video.

Sebelum kita membahas lebih lanjut, terlebih dahulu kita melihat makna dari segi Istilah dan bahasa. Istilah konseling online merupakan dua kata yaitu kata "konseling" berasal dari kata "Counseling" (Inggris) dan kata "online". kedua kata tersebut lebih lanjut dapat dimaknai sebagai berikut:

Menurut Gustad's (dalam Gibson & Mitchell, 1995)<sup>2</sup>

*Counseling is a learning-oriented process, carried on in a simple, one-to-one social environment, in which a counselor, professionally competent in relevant psychological skill and knowledge, seeks to assist the client, by methods appropriate to the latter's needs and within the context of the total personnel program, to learn more about himself and to accept himself, to learn how to put such understanding into effect in relation to*

---

<sup>1</sup> Koutsonika, Helen (2009) E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling - a challenging opportunity for greek tertiary education. In: Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line, 18-20 March 2009, Athens, Greece. (In Press)

<sup>2</sup> Gibson, R.L. & Mitchell, M.H. 2008. Introduction to Counseling and Guidance. New York: Macmillan Publisher.

*more clearly perceived, realistically defined goals to the end that the client may become a happier and more productive member of his society.*

*Ethical Standard of American Personnel and Guidance Association, Belkin<sup>3</sup> menyebutkan bahwa : "A counseling relationship denotes that the persons seeking help retain full freedom of choice and decision and that the helping person has no authority or responsibility to approve or disapprove of the choices or decisions of the counselee or client".*

Hubungan konseling adalah sebuah hubungan yang membantu klien dalam membuat pilihan dan keputusan. Sementara itu, Gibson & Mitchell (1995) menyatakan definisi konseling perorangan sebagai berikut:

*Individual counseling is a one-to-one relationship involving a trained counselor and focuses on some aspects of a client's adjustment, developmental, or decision-making needs. This process provides a relationship and communications base from which the client can develop understanding, explore possibilities, and initiate change.*

Definisi yang dikemukakan Gibson dan Mitchell juga menyatakan bahwa konseling perorangan sangat menjaga kerahasiaan klien; konseling perorangan akan membuat hubungan akrab antara klien dan konselor, konseling perorangan sebagai proses pembelajaran klien, konseling perorangan adalah sebuah proses terapeutik. Lebih lanjut, Dryden menyimpulkan bahwa konseling perorangan membantu klien yang ingin membuat perbedaan dirinya dengan klien lain. Konseling perorangan juga akan sangat membantu konselor dalam membuat variasi gaya terapeutik untuk klien yang berbeda.

Konseling perorangan menurut Prayitno dan Erman Amti<sup>4</sup> adalah "Proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli disebut konselor kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut klien) yang bemuara pada teratasinya masalah yang dihadapi klien", sedangkan kata online diartikan adalah sebagai computer atau perangkat yang terhubung ke jaringan (seperti Internet)

---

<sup>3</sup> Belkin, Gary S. 1975. Practical Counseling in the School. USA: Wm. C. Brown Company Publishers, hal. 456.

<sup>4</sup> Prayitno dan Erman Amti. 2004. Dasar-Dasar Bimbingan Konseling. Cetakan ke dua.

dan siap untuk digunakan atau digunakan oleh computer atau perangkat lain.

Lebih lanjut dalam Wikipedia, online adalah dimaknai dalam jaringan atau daring atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau sistem (umumnya internet atau ethernet). Jadi istilah konseling online dapat dimaknai secara sederhana yaitu proses konseling yang dilakukan dengan alat bantu jaringan sebagai penghubung antara guru bk/konselor dengan kliennya. Hal ini senada dengan yang dikemukakan oleh Amani<sup>5</sup> Konseling Online adalah konseling melalui internet yang secara umum merujuk pada profesi yang berkaitan dengan layanan kesehatan mental melalui teknologi komunikasi internet. Lebih lanjut Fields<sup>6</sup> menyebutkan bahwa konseling online adalah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana menggunakan email, sesi dengan chat, sesi dengan telp pc-to-pc sampai penggunaan dengan penggunaan webcam (*video live sessions*), yang secara jelas menggunakan komputer dan internet.

Haberstroh menjelaskan bahwa konseling online adalah klien dan konselor berkomunikasi dengan menggunakan streaming video dan audio. Capill (tt). *Counselling using the computer as the medium of communication between client and counsellor*. Dari beberapa pendapat di atas dapat dipahami dan disimpulkan bahwa konseling online adalah usaha membantu (*therapeutic*) terhadap klien/konseli dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi, komputer dan internet.<sup>7</sup>

## D. Proses Konseling Online

Proses konseling online bukanlah sebuah proses yang sederhana. Diperlukan kemampuan pendukung lain selain ketrampilan dasar konseling, sebagaimana yang 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*

---

<sup>5</sup> Amani, Nasanin 2007.: Investigating The Nature, The Prevalence, And Effectiveness Of Online Counseling, A Thesis, Department of Educational Psychology, Administration and Counseling, California State university Long Beach.

<sup>6</sup> Fields, Kenneth. 2011. About Online Counseling. [www.openmindcounseling.com](http://www.openmindcounseling.com).

<sup>7</sup> Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives. Retrieved from [http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article\\_66.pdf](http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article_66.pdf)

*issues, Counselors' educational background and skills especially for online counseling issues, Clients' issues, Legal issues and, finally, Business and Management issues.*

Selain apa yang dikemukakan di atas, secara spesifik penyedia konseling online secara rinci biasanya memberikan tata cara dalam melakukan proses konseling online. Namun pada pembahasan artikel ini penulis memberikan gambaran umum proses konseling online. Proses konseling secara umum dapat dibagi menjadi dua tahap yaitu:

#### 1. Tahap Persiapan

Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*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, account dan alamat email.

#### 2. Tahap Konseling

Tahapan konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling face-to-face (FtF) pada kali ini penulis mencoba menyajikan berdasarkan tahapan Konseling Pancawaskita (KOPASTA) yaitu terdiri atas lima tahap yakni tahap, pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian. Lebih lanjut sebagai berikut :

- a) Kontak pertama antara konselor dan klien mempunyai pengaruh yang menentukan bagi kelangsungan pertemuan selanjutnya. Hubungan yang akrab antara konselor dan klien serta saling mempercayai harus dapat ditumbuhkan dan dikembangkan.
- b) Sasaran penjajagan adalah hal-hal yang dikemukakan klien besangkut paut dengan perkembangan dan permasalahannya dalam hubungan konseling.
- c) Penafsiran; Tahap penafsiran yakni menafsirkan arti, masalah, tujuan, dan perasaan klien. Hal ini merupakan bagian dari teknik-teknik umum konseling perorangan.
- d) Pembinaan; Inti tahap pembinaan yakni meneguhkan hasrat klien dalam menetapkan tujuan, mengembangkan program, merencanakan skedul, merencanakan pemberian penguatan, dan mempersonalisasikan langkah-langkah yang harus ditempuh. Hal ini merupakan bagian dari teknik-teknik umum konseling
- e) Penilaian/mengakhiri konseling; Terhadap hasil layanan konseling perorangan perlu dilakukan tiga jenis penilaian, yaitu: penilain

segera, penilaian jangka pendek dan penilaian jangka panjang<sup>8</sup> (Prayitno, 2004). Penilaian segera (LAISEG), yaitu penilaian pada akhir layanan konseling perorangan. Fokus penilaian segera diarahkan kepada diperolehnya informasi dan pemahaman baru (*understanding*), dicapainya keringanan beban perasaan (*comfort*) dan direncanakannya kegiatan pasca konseling (*action*).

Kelima tahap yang terdapat dalam penyelenggaraan konseling secara langsung face to face juga dapat diterapkan pada penyelenggaraan konseling online namun pada penyelenggaraan konseling online lebih terbuka untuk melakukan penyesuaian, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraan konseling secara langsung. Yang lebih penting adalah dengan cara bentuk dan strategi tertentu guru BK/konselor dapat mengentaskan masalah yang dihadapi klien/konseli.

## E. Media Konseling Online

Guru BK/Konselor dapat bertemu dengan klien/konseli dengan menggunakan teknologi. Kondisi ini bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kenyamanan kepada klien dalam bercerita dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor dengan tanpa harus tatap muka secara langsung.

### 1. Website/situs

Dalam menyelenggarakan konseling online guru bk/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 mulai dari 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*

---

<sup>8</sup> Prayitno. 2004. *Konseling Pancawaskita*. Padang: FIP

*a counselor and a client using what is heard via audio to communicate. (National Board for Certified Counselors.tt).*<sup>9</sup>

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. Rosenfield and Smillie menyebutkan bahwa dalam Studi kasus menunjukkan bahwa konseling dengan menggunakan telepon dapat berjalan efektif dalam membantu menangani individu dengan efek psikologis kanker

### 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 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

---

<sup>9</sup> National Board for Certified Counselors, Inc. and Center for Credentialing and Education, Inc., (tt) The Practice of Internet Counseling.

aplikasi *Instant Messaging* yang didalamnya sudah menyediakan fasilitas video call.

## F. Hakikat Konseling Melalui Internet

Pada awal kemunculannya ditahun 1990-an pengertian mengenai layanan konseling melalui internet menurut NBCC: dalam terminologi *cybercounseling* dan web konseling adalah sebagai berikut:

*Cybercounseling or Web counseling as "The practice of professional counseling and information delivery that occurs when client(s) and counselor(s) are in separate or remote locaton and utize electronic means to communicate over the internet.". This definition would seem to include web pages, email and chat rooms but not telephones and faxes.*

Perkembangan selanjutnya, NBCC (2001) menggunakan istilah *internet counseling* dan menyatakan pengertian dari konseling melalui internet dengan pemaknaan sebagai berikut "Internet counseling is defined as "the asynchronous and synchronous distance interaction among counselor and clients using email, chat, and videoconferencing features of the internet to communicate"

Pengertian pertama, NBCC secara nyata memisahkan telepon dan faks dari istilah *cybercounseling*. Pada perkembangan selanjutnya, NBCC secara lebih khusus menekankan pada bentuk-bentuk layanan konseling yang bisa diberikan melalui internet, yaitu bentuk tidak langsung atau *asynchronous* dan bentuk interaksi secara langsung atau *synchronous*.

Terdapat benang merah dari dua pengertian dari NBCC tersebut, bahwa pemaknaan internet konseling lebih di fokuskan kepada interaksi yang terjadi antara Konseli dan konselor, baik secara langsung maupun tidak langsung dengan menggunakan email, *chat*, dan *video conference* yang merupakan wahana komunikasi melauai internet. Sementara itu pengertian *cyber* konseling atau web konseling dapat diartikan sebagai sebuah sarana praktek konseling secara professional yang dilakukan antara konselor dan konseli dari tempat yang terpisah dengan memanfaatkan media elektronik dalam berkomunikasi melauai internet yang mencakup halaman web, email dan *chatt room* atau media percakapan secara *realtime* dengan menafaatkan layanan *chatt room* tertentu.

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 moreeasily accessible cellular phones".*

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut, maka bisa disimpulkan apa yang dimaksud dengan konseling melalui internet 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.

## **G. Layanan Konseling Melalui Internet**

Secara spesifik ada dua jenis layanan dalam konseling melalui internet. 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 asynchrhronous. 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 pertanyaanya 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).

## H. Etika Layanan Konseling Melalui Internet

Tidak diketahui secara pasti mengenai siapa konselor yang memberikan layanan konseling melalui internet pertama kali, akan tetapi menemukan bahwa terdapat kurang lebih duabelas situs konseling mulai bermunculan semenjak tahun 1990-an. Jumlahnya senantiasa berkembang seiring berkembangnya waktu, akan tetapi secara jelas Mallen, Vogel & Rochlen<sup>10</sup> telah menyatakan bahwa 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.

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 (2001), 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.

---

<sup>10</sup> Mallen, Michael J. David L. Vogel, dkk. 2011. Online Counseling, Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework:, The Counseling Psychologist, Vol. 33 No. 6, November 2005. Houston: the Society of Counseling Psychology.

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.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Amani, Nasanin 2007.: Investigating The Nature, The Prevalence, And Effectiveness Of Online Counseling, A Thesis, Department of Educational Psychology, Administration and Counseling, California State university Long Beach.
- Belkin, Gary S. 1975. Practical Counseling in the School. USA: Wm. C. Brown Company Publishers
- Capill, Lauren, (tt) Telecounseling and E-Counseling. Toronto : TAPE: Toronto Advances Profesional Education
- Gibson, R.L. & Mitchell, M.H. 2008. Introduction to Counseling and Guidance. New York: Macmillan Publisher.
- Haberstroh, S (2009): Strategies and Resources for Conducting Online Counseling, Journal of Professional Counseling: Practice, Theory, And Research Vol. 37, No.2, Fall/Winter 2009
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives. Retrieved from [http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article\\_66.pdf](http://counselingoutfitters.com/vistas/vistas11/Article_66.pdf)
- Ifdil. (2011). Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. Paper presented at the International Seminar & Workshop Contemporary and Creative Counseling.
- Koutsonika, Helen (2009) E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling - a challenging opportunity for greek tertiary education. In: Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line, 18-20 March 2009, Athens, Greece. (In Press)
- Lievrouw, L. A. (2010). Social media and the production of knowledge: A return to little science? *Social Epistemology*, 24(3), 219-237.
- Mallen, Michael J. David L. Vogel, dkk. 2011. Online Counseling, Reviewing the Literature From a Counseling Psychology Framework:, *The Counseling Psychologist*, Vol. 33 No. 6, November 2005. Houston: the Society of Counseling Psychology.
- National Board for Certified Counselors, Inc. and Center for Credentialing and Education, Inc., (tt) *The Practice of Internet Counseling*.

- Prayitno dan Erman Amti. 2004. Dasar-Dasar Bimbingan Konseling. Cetakan ke dua.
- Prayitno. 2004. *Konseling Pancawaskita*. Padang: FIP
- Prayitno. 2004. *Seri Layanan Konseling. L.5 (Layanan Konseling Perorangan)*. Padang: FIP. Jurusan BK. UNP.
- Winkel, W.S, 2005. *Bimbingan dan Konseling di Intitusi Pendidikan*, Edisi Revisi. Jakart a: Gramedia
- Zamani, Z. A. (2009). *Computer technology and counseling*. Paper presented at the International Conference on Computer Science and Information Technology, ICCSIT 2009.
- Zamani, Z. A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). *Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia*. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5, 585-589.
- Zeng, W., Yi, C., Chen, H., & Xin, R. (2010). *Web peer counseling system*. Paper presented at the International Conference on Educational and Information Technology.