

PELUANG DAN TANTANGAN LAYANAN KONSELING DIGITAL DI INDONESIA: ASPEK HUKUM, REGULASI, BUDAYA

Hasbahuddin¹, Farida Aryani², Suciani Latif³, Uhwah Hasanah⁴

¹⁴Universitas Sulawesi Barat, ²³Universitas Negeri Makassar

Correspondence E-mail: hasbahuddin@unsulbar.ac.id

Abstract. *The aim of this study is to explore the opportunities and challenges in the implementation of digital counseling services in Indonesia, focusing on legal, regulatory, and cultural aspects. This research uses a literature review method, analyzing various previous studies related to the implementation of digital counseling services, and identifying the barriers and potentials within the Indonesian context. The analysis technique involves comparing findings from both international and local research, while uncovering gaps in the application of these services. The results indicate that, although digital counseling services have significant potential to improve accessibility and flexibility in psychological services, challenges related to data privacy protection, incomplete regulations, as well as cultural barriers and social stigma remain key issues to address. This study provides recommendations for practitioners and stakeholders to improve regulations, enhance counselors' technical competencies, and introduce culturally sensitive approaches in the implementation of digital counseling services.*

Keywords: Digital counseling, opportunities, challenges, legal, regulations, culture.

Abstrak. *Tujuan penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi peluang dan tantangan dalam penerapan layanan konseling berbasis digital di Indonesia, dengan fokus pada aspek hukum, regulasi, dan budaya. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, dengan menganalisis berbagai kajian terdahulu terkait implementasi layanan konseling digital, serta mengidentifikasi hambatan dan potensi yang ada dalam konteks Indonesia. Teknik analisis dilakukan dengan membandingkan hasil-hasil penelitian terkait di tingkat internasional dan lokal, serta menggali kesenjangan yang ada dalam penerapan layanan ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun layanan konseling digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas layanan psikologis, tantangan terkait perlindungan data pribadi, regulasi yang belum komprehensif, serta hambatan budaya dan stigma sosial masih menjadi isu utama yang harus diatasi. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi praktisi dan pemangku kepentingan untuk memperbaiki regulasi, meningkatkan kompetensi teknis konselor, serta memperkenalkan pendekatan yang sensitif terhadap nilai budaya dalam implementasi konseling berbasis digital.*

Kata Kunci: Konseling digital, hukum, regulasi, budaya.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang pesat dalam beberapa dekade terakhir telah mempengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan, termasuk di bidang psikologi dan layanan konseling. Layanan konseling berbasis digital menjadi salah satu solusi yang muncul untuk menjawab tantangan aksesibilitas, fleksibilitas, dan biaya dalam pemberian layanan psikologis di

Indonesia. Negara dengan lebih dari 270 juta jiwa ini menghadapi kesenjangan signifikan dalam hal penyediaan layanan bimbingan dan konseling, terutama di daerah-daerah terpencil dan pedesaan (Kurniawan & Nasution, 2020).

Menurut data dari Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023), meskipun terdapat peningkatan kesadaran terhadap pentingnya kesehatan mental, hanya sebagian kecil dari populasi yang dapat mengakses layanan konseling secara langsung. Di sisi lain, layanan konseling berbasis digital berpotensi untuk menjangkau lebih banyak orang dengan mengatasi hambatan geografis dan sosial. Namun, implementasi layanan ini di Indonesia masih terhambat oleh sejumlah tantangan, baik dari aspek hukum, regulasi, maupun budaya (Putri, 2021).

Layanan konseling digital dapat dilihat dari berbagai perspektif teori psikologi, teknologi, dan sosial. Secara teoritis, pendekatan konseling digital mengadaptasi teori-teori dasar dalam psikologi klinis, seperti terapi perilaku kognitif (*Cognitive Behavioral Therapy-CBT*) dan terapi berbasis solusi, yang dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai platform digital seperti video call, chat, atau email (Andrews et al., 2018).

Teori komunikasi juga memainkan peran penting dalam konseling digital. Media komunikasi yang digunakan dalam konseling digital baik itu teks, suara, atau video memengaruhi dinamika hubungan terapeutik antara konselor dan konseli (Putra & Cahyono, 2024). Teori *Media Richness dan Social Presence* (Siregar, 2024) menjelaskan bahwa kedekatan sosial dalam komunikasi virtual berperan penting dalam membangun rasa percaya dan kenyamanan klien dalam berbagi masalah pribadi mereka.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, beberapa studi telah mengidentifikasi potensi dan tantangan layanan konseling digital di berbagai negara. (Torous et al., 2020) dalam karya mereka mengenai *cybercounseling* menyoroti berbagai aplikasi teknologi dalam terapi psikologis, namun belum banyak yang membahas penerapan teknologi ini dalam konteks Indonesia yang memiliki dinamika sosial, budaya, dan regulasi yang berbeda. Selain itu, beberapa penelitian internasional juga menunjukkan bahwa meskipun layanan konseling berbasis digital semakin berkembang, masalah privasi data dan kepercayaan masyarakat masih menjadi hambatan utama (Kelly & Lees-Oakes, 2021).

Di Indonesia, literatur terkait konseling digital masih terbatas. Suryadi (2022) menekankan pentingnya pelatihan praktisi konseling untuk mengadopsi teknologi dalam praktik mereka, namun tidak ada kajian yang secara komprehensif membahas pengaruh regulasi seperti UU ITE dan UU PDP terhadap praktik konseling digital. Selain itu, kajian budaya terhadap penerimaan masyarakat Indonesia terhadap konseling digital juga sangat kurang, padahal budaya Indonesia yang kaya akan norma sosial dan agama memiliki dampak besar terhadap penerimaan masyarakat terhadap layanan ini (Hendrawati, 2022).

Penelitian oleh Yasin dan Sa'adah (2024) mengkaji efektivitas konseling online sebagai alternatif pemberian dukungan psikologis. Hasil studi pustaka menunjukkan bahwa konseling online dapat menjadi metode yang efektif dalam memberikan dukungan psikologis, terutama

bagi individu yang memiliki keterbatasan akses fisik atau geografis. Meskipun demikian, efektivitas layanan ini sangat bergantung pada kualitas media yang digunakan, seperti *WhatsApp* atau *Zoom*, serta keterampilan konselor dalam memanfaatkan teknologi tersebut.

Selain itu, penelitian oleh Wibowo (2023) mengembangkan perangkat lunak konseling kelompok elektronik (EGC) untuk mengoptimalkan layanan konseling di Indonesia. Studi ini menunjukkan bahwa penggunaan EGC dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan konseling kelompok, dengan memanfaatkan teknologi untuk mendukung interaksi dan komunikasi antar peserta secara daring.

Studi oleh Petrus dan Sudibyo (2021) mengeksplorasi pengalaman generasi Z dalam menggunakan layanan konseling psikolog secara online. Penelitian ini menemukan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan layanan konseling online, terutama karena fleksibilitas waktu dan kemudahan akses. Namun, beberapa kendala teknis, seperti kualitas koneksi internet dan keterampilan teknis konselor, masih menjadi tantangan yang perlu diatasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Penelitian oleh Setyorini dkk. (2025) di Kabupaten Jember menunjukkan bahwa layanan bimbingan konseling berbasis digital memiliki dampak positif terhadap pengembangan karakter dan prestasi akademik siswa. Dimensi empati, pengelolaan emosi, dan kesadaran diri mengalami peningkatan setelah implementasi layanan BK berbasis digital. Prestasi akademik siswa juga menunjukkan peningkatan yang signifikan, didukung oleh motivasi belajar yang lebih baik.

Meskipun konseling digital menawarkan berbagai manfaat, implementasinya di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan. Ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai, seperti akses internet yang stabil dan perangkat yang mendukung, menjadi kendala utama di beberapa daerah. Selain itu, literasi digital di kalangan konselor dan klien juga perlu ditingkatkan untuk memastikan efektivitas layanan konseling digital. Berdasarkan analisis gap ini, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan memfokuskan kajian pada tantangan budaya dan regulasi yang unik di Indonesia serta bagaimana faktor-faktor ini memengaruhi implementasi layanan konseling digital di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Apa saja peluang dan tantangan yang dihadapi dalam penerapan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital di Indonesia?, 2) Bagaimana aspek hukum dan regulasi, serta faktor budaya memengaruhi efektivitas layanan konseling digital di Indonesia? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi potensi layanan konseling digital di Indonesia, serta menganalisis hambatan yang dihadapi baik dari aspek hukum, regulasi, maupun budaya. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi terhadap kesenjangan akses layanan konseling di Indonesia dan memberikan rekomendasi untuk pengembangan regulasi dan implementasi layanan berbasis digital yang lebih efektif.

Penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan menyelidiki secara mendalam konteks Indonesia, yang memiliki keberagaman budaya dan regulasi yang kompleks. Penelitian ini tidak

hanya akan membahas potensi layanan konseling digital dari sisi teknologi, tetapi juga dari sisi hukum dan budaya, dengan mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat atau mempercepat implementasi layanan tersebut. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi ilmiah dalam mengembangkan solusi praktis untuk meningkatkan implementasi layanan konseling digital di Indonesia, baik melalui penyempurnaan kebijakan publik maupun pelatihan praktisi konseling dalam menggunakan teknologi digital dengan cara yang sesuai dengan konteks lokal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam berbagai perspektif yang ada mengenai penerapan layanan konseling berbasis digital di Indonesia, serta untuk mengeksplorasi peluang, tantangan, dan permasalahan yang muncul dari aspek hukum, regulasi, dan budaya. Penelitian ini tidak bertujuan untuk mengukur variabel secara kuantitatif, melainkan untuk menggali fenomena secara mendalam dan menyajikan analisis yang kaya berdasarkan kajian pustaka yang ada.

Penelitian ini berfokus pada implementasi layanan bimbingan dan konseling berbasis digital di Indonesia. Adapun ruang lingkup penelitian mencakup analisis terhadap: 1) Peluang layanan konseling digital, termasuk faktor yang mendukung implementasinya. 2) Tantangan yang terkait dengan regulasi hukum, seperti perlindungan data pribadi, serta masalah budaya yang memengaruhi penerimaan masyarakat terhadap layanan konseling digital. 3) Rekomendasi untuk pengembangan layanan ini di Indonesia, dengan mempertimbangkan regulasi yang ada dan kondisi sosial budaya masyarakat.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka atau *literature review*. Data dikumpulkan dari berbagai sumber tertulis yang mencakup: 1) Jurnal akademik terkait dengan konseling digital, hukum, regulasi, dan budaya. 2) Buku yang membahas teori-teori psikologi, hukum teknologi, serta aspek sosial budaya. 3) Laporan resmi dari pemerintah Indonesia dan lembaga terkait mengenai kesehatan mental dan kebijakan yang berkaitan dengan layanan konseling digital. 4) Penelitian terdahulu yang membahas konseling digital di Indonesia atau negara lain dengan konteks budaya yang serupa.

Data yang diperoleh dari studi pustaka akan dianalisis dengan pendekatan analisis tematik. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dalam literatur terkait pelaksanaan konseling digital, tantangan hukum dan regulasi, serta pengaruh budaya terhadap penerimaan layanan ini. Proses analisis melibatkan beberapa langkah, sebagai berikut:

1. Identifikasi dan klasifikasi tema-tema utama yang berhubungan dengan peluang dan tantangan dalam konseling digital.
2. Sintesis dan perbandingan hasil dari berbagai studi untuk mencari kesenjangan atau gap yang ada dalam penerapan layanan konseling digital.

3. Analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara penelitian internasional dan implementasi yang ada di Indonesia.
4. Penyusunan rekomendasi berdasarkan temuan-temuan yang diperoleh dari kajian literatur, untuk memberikan solusi yang relevan dan aplikatif dalam konteks Indonesia.

Proses analisis ini akan menghasilkan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana layanan konseling digital dapat berkembang di Indonesia, serta tantangan yang perlu diatasi untuk mewujudkan sistem konseling digital yang lebih efektif dan inklusif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

1. Peluang Layanan Konseling Digital

Layanan bimbingan dan konseling berbasis digital membuka peluang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan psikologis di Indonesia. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, layanan ini dapat menjangkau individu di daerah terpencil yang sebelumnya sulit mengakses layanan konseling konvensional (Kurniawan & Nasution, 2020). Selain itu, *platform digital* memungkinkan penyampaian layanan secara fleksibel, mengurangi hambatan waktu dan jarak bagi klien dan konselor. Pemanfaatan teknologi seperti aplikasi berbasis chat, video konferensi, dan *platform* daring lainnya memungkinkan konselor untuk mengembangkan metode konseling yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan klien di era digital (Setiawan, 2020). Hal ini sejalan dengan perkembangan *Society 5.0* di Indonesia, yang mendorong integrasi teknologi dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk layanan psikologis (Rohayati, 2024).

a. Kebutuhan Pengguna dan Praktisi

Layanan konseling digital menawarkan peluang besar dalam memenuhi kebutuhan berbagai kelompok pengguna, baik yang membutuhkan dukungan psikologis maupun praktisi yang ingin meningkatkan kualitas layanan mereka. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2023), sekitar 10-15% populasi Indonesia mengalami gangguan kesehatan mental setiap tahunnya, namun akses terhadap layanan konseling terbatas, terutama di daerah terpencil. Layanan digital dapat memberikan solusi aksesibilitas yang lebih luas, sehingga mereka yang membutuhkan bantuan psikologis dapat lebih mudah mengakses layanan tanpa harus bepergian jauh (Wulandari & Arif, 2023).

Selain itu, banyak praktisi konseling di Indonesia yang menghadapi keterbatasan dalam hal ruang, waktu, dan biaya untuk melayani klien secara tatap muka. Layanan konseling digital memberikan fleksibilitas kepada praktisi dalam menyediakan waktu yang lebih fleksibel, serta mengurangi biaya operasional seperti biaya ruang dan transportasi. Hal ini dapat membantu praktisi dalam menjangkau lebih banyak klien dan memperluas cakupan layanan mereka (Utami & Setiawan, 2022).

b. Potensi Sumber Daya Manusia (SDM)

Potensi sumber daya manusia (SDM) di Indonesia menjadi faktor kunci dalam mendukung pelaksanaan layanan konseling digital. Indonesia memiliki banyak praktisi dan tenaga profesional di bidang bimbingan dan konseling yang terlatih di tingkat universitas maupun lembaga pendidikan lainnya. Namun, masih terdapat kesenjangan dalam penerapan teknologi di kalangan praktisi, terutama di daerah-daerah yang belum memiliki akses teknologi yang memadai (Yulianti & Sari, 2021).

Pendidikan dan pelatihan berbasis teknologi, seperti pelatihan konseling digital dan penggunaan aplikasi untuk terapi online, harus diintensifkan agar praktisi dapat memanfaatkan teknologi dengan lebih optimal dalam praktik mereka. Hal ini sesuai dengan temuan dari Suryadi (2022) yang menyarankan agar lebih banyak program pendidikan yang mengintegrasikan keterampilan teknologi dalam kurikulum pendidikan konselor. Selain itu, potensi pengembangan SDM dalam bidang konseling digital tidak hanya terbatas pada konselor saja, tetapi juga melibatkan pengembang teknologi dan penyedia *platform digital*. Keberhasilan layanan konseling digital sangat bergantung pada kualitas platform yang digunakan, baik dalam hal keamanan data, kenyamanan penggunaan, dan integrasi dengan teknologi lainnya (Indrawati & Novita, 2023). Dengan adanya pelatihan bagi praktisi konseling serta pengembangan SDM dalam sektor teknologi informasi, Indonesia dapat memaksimalkan potensi layanan konseling berbasis digital untuk lebih efektif dalam melayani masyarakat.

c. Kesiapan Infrastruktur Teknologi dan Aksesibilitas

Infrastruktur teknologi menjadi faktor penting lainnya yang mendukung pelaksanaan layanan konseling digital. Indonesia, meskipun masih menghadapi kesenjangan digital di beberapa daerah, telah menunjukkan perkembangan signifikan dalam hal akses internet dan perangkat teknologi (Haryani & Putra, 2021). Menurut data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII, 2022), penetrasi internet di Indonesia telah mencapai lebih dari 70% dari total populasi, dengan hampir 200 juta pengguna aktif internet. Hal ini menunjukkan potensi besar untuk mengembangkan layanan konseling digital, terutama bagi pengguna yang sudah terbiasa dengan teknologi. Peningkatan aksesibilitas teknologi, baik melalui perangkat mobile maupun komputer, memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengakses layanan konseling secara online. Namun, masih diperlukan upaya untuk mengurangi kesenjangan digital antara daerah perkotaan dan pedesaan, serta antara kelompok masyarakat dengan status sosial ekonomi yang lebih rendah (Fadhila & Gunawan, 2023).

d. Dukungan Pemerintah dan Kebijakan

Dukungan dari pemerintah Indonesia sangat penting untuk mendorong pertumbuhan layanan konseling digital. Pemerintah melalui Kementerian Kesehatan telah meluncurkan berbagai program untuk meningkatkan kesadaran masyarakat mengenai

pentingnya kesehatan mental, salah satunya adalah melalui penyuluhan dan pelatihan konseling berbasis digital (Sudirman, 2022). Inisiatif pemerintah dalam menyusun regulasi yang mendukung praktik konseling digital, seperti yang tertuang dalam UU ITE dan UU PDP, akan memberikan landasan yang kuat bagi perkembangan layanan ini di Indonesia (Moody, 2025).

2. Tantangan Aspek Hukum dan Regulasi

Salah satu tantangan utama dalam layanan konseling digital adalah kurangnya regulasi yang mengatur secara spesifik praktik konseling daring di Indonesia. Meskipun Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) telah disahkan, implementasinya masih menghadapi kendala seperti lemahnya penegakan hukum dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan penyelenggara layanan (Mubarak & Triwibowo, 2025). Perkembangan teknologi, termasuk penggunaan kecerdasan buatan dalam layanan konseling, menimbulkan pertanyaan etis terkait privasi, keamanan data, dan hak digital klien. Herawati (2025) menekankan perlunya reformasi hukum yang inklusif dan adaptif untuk menghadapi tantangan ini, dengan memperkuat lembaga pengawasan data pribadi dan meningkatkan literasi digital di kalangan aparat penegak hukum.

a. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE)

UU ITE No. 11 Tahun 2008, yang kemudian diperbarui dengan UU No. 19 Tahun 2016, menjadi landasan hukum utama dalam penyelenggaraan layanan digital di Indonesia. Pasal 26 UU ITE menekankan pentingnya persetujuan eksplisit dari individu sebelum data pribadi mereka digunakan dalam transaksi elektronik. Hal ini memberikan kontrol kepada individu atas informasi pribadi mereka dan menetapkan sanksi pidana bagi pihak yang menyalahgunakan data tersebut tanpa izin (Suari & Sarjana, 2023). Namun, implementasi UU ITE menghadapi tantangan, seperti kurangnya penegakan hukum yang efektif dan rendahnya kesadaran masyarakat tentang hak-hak privasi mereka. Selain itu, meskipun UU ITE memberikan dasar hukum untuk perlindungan data pribadi, regulasi ini belum cukup komprehensif untuk mengatasi kompleksitas perlindungan data di era digital (Rosadi & Pratama, 2018).

b. Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP)

UU PDP No. 27 Tahun 2022 merupakan langkah maju dalam memperkuat perlindungan data pribadi di Indonesia. Undang-undang ini mengatur tentang hak subjek data, kewajiban pengendali data, serta mekanisme penegakan hukum yang lebih tegas. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan, seperti belum terbentuknya lembaga pengawas independen dan rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat dan penyelenggara layanan (Moody, 2025). Dalam konteks layanan konseling digital, UU PDP memberikan kerangka hukum yang jelas mengenai jenis data pribadi, hak subjek data, serta kewajiban pengendali dan prosesor data.

Namun, tantangan implementasi seperti lemahnya penegakan hukum dan rendahnya kesadaran konsumen akan hak-haknya perlu segera diatasi untuk memastikan efektivitas perlindungan data pribadi (Moody, 2025).

c. Kode Etik Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN)

Kode Etik Bimbingan dan Konseling Indonesia yang ditetapkan oleh ABKIN menjadi pedoman penting bagi konselor dalam menjalankan praktik profesional. Kode etik ini menekankan prinsip-prinsip seperti otonomi, kebaikan, keadilan, kesetiaan, dan kejujuran dalam setiap interaksi dengan konseli. Selain itu, kode etik ini juga mengatur mengenai kerahasiaan informasi konseli, yang menjadi aspek krusial dalam layanan konseling digital (ABKIN, 2018). Namun, penerapan kode etik dalam layanan konseling digital menghadapi tantangan, seperti perbedaan interpretasi terhadap prinsip-prinsip etika dalam konteks digital dan kurangnya regulasi yang mengatur secara spesifik praktik konseling daring di Indonesia. Oleh karena itu, diperlukan adaptasi dan pembaruan kode etik yang mempertimbangkan dinamika teknologi informasi dan komunikasi dalam praktik konseling (Aniswita, 2021).

3. Tantangan Budaya

Di Indonesia, stigma terhadap layanan konseling masih tinggi, terutama yang berbasis digital. Banyak individu merasa malu atau enggan untuk mengakses layanan ini karena dianggap tabu atau tidak sesuai dengan norma sosial dan budaya setempat (Yulianti, 2024). Norma sosial dan agama yang kuat di masyarakat Indonesia turut mempengaruhi penerimaan terhadap layanan konseling digital. Beberapa kelompok mungkin melihat layanan ini sebagai bertentangan dengan nilai-nilai tradisional atau agama, sehingga membatasi efektivitas dan jangkauan layanan tersebut (Kaloko, 2023).

a. Keberagaman Budaya di Indonesia

Indonesia dikenal sebagai negara dengan keragaman budaya yang sangat tinggi, dengan lebih dari 1.300 suku bangsa dan 700 bahasa daerah. Keberagaman ini menciptakan tantangan tersendiri dalam penerimaan layanan konseling digital, karena norma-norma sosial dan budaya yang berbeda-beda di setiap daerah memengaruhi cara pandang masyarakat terhadap kesehatan mental dan praktik konseling (Suryaningsih, 2020). Beberapa komunitas, terutama di daerah pedesaan atau yang lebih konservatif, mungkin merasa bahwa masalah psikologis sebaiknya tidak dibicarakan secara terbuka, apalagi melalui platform digital yang dianggap tidak personal dan kurang menghormati adat istiadat lokal (Hartini & Siregar, 2021). Di sisi lain, kelompok masyarakat di kota-kota besar yang lebih terbuka terhadap teknologi cenderung lebih menerima dan terbiasa dengan layanan konseling digital. Namun, perbedaan persepsi ini dapat menimbulkan kesenjangan dalam aksesibilitas dan penerimaan layanan, yang pada akhirnya memengaruhi efektivitas layanan konseling digital di Indonesia (Indrawati, 2022).

b. Stigma terhadap Konseling dan Kesehatan Mental

Di Indonesia, stigma terhadap masalah kesehatan mental masih cukup tinggi, terutama di kalangan kelompok masyarakat yang lebih konservatif. Konseling, yang sering kali diidentikkan dengan kelemahan atau ketidakmampuan untuk mengatasi masalah secara mandiri, masih dianggap tabu di banyak komunitas (Putri, 2021). Apalagi jika layanan konseling dilakukan secara digital, yang dapat menambah rasa tidak percaya dan skeptisisme di kalangan mereka yang tidak terbiasa dengan teknologi (Marfuah, 2023). Tantangan ini juga dipengaruhi oleh ketidaktahuan mengenai manfaat konseling dan pentingnya kesehatan mental. Masyarakat yang lebih mengutamakan solusi tradisional atau religius seringkali menganggap layanan konseling sebagai pilihan yang tidak relevan atau bahkan bertentangan dengan keyakinan mereka (Hendrawati, 2022).

c. Adaptasi dengan Teknologi

Meskipun teknologi berkembang pesat di Indonesia, tidak semua lapisan masyarakat dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan ini. Sebagian besar penduduk Indonesia, khususnya yang tinggal di daerah dengan akses terbatas terhadap infrastruktur digital, mungkin menghadapi kesulitan dalam mengakses layanan konseling berbasis digital (Yulianto, 2020). Kendala ini berkaitan dengan faktor ekonomi, tingkat literasi digital yang rendah, serta kurangnya pemahaman tentang cara menggunakan teknologi secara efektif untuk mendapatkan manfaat dari layanan tersebut (Kusumawati & Suryanto, 2021).

d. Peran Agama dan Kepercayaan Lokal

Indonesia adalah negara dengan mayoritas penduduk Muslim, yang juga diikuti oleh sejumlah besar pemeluk agama Kristen, Hindu, Budha, dan kepercayaan lokal lainnya. Agama dan keyakinan spiritual sering kali memegang peranan penting dalam cara individu dan kelompok masyarakat melihat dan mengatasi masalah pribadi, termasuk masalah mental. Dalam beberapa kasus, konseling berbasis digital mungkin dianggap kurang sesuai dengan norma-norma agama atau spiritual, karena lebih mengutamakan pendekatan sekuler atau tidak melibatkan aspek religius yang sangat dihargai oleh banyak masyarakat Indonesia (Dewi, 2024). Namun, di sisi lain, beberapa individu dan kelompok yang lebih progresif melihat potensi besar dari konseling digital, terutama yang berbasis pada pendekatan yang holistik, yang bisa mengintegrasikan elemen-elemen religius atau spiritual ke dalam praktik konseling (Rahayu & Pranata, 2023).

PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan, beberapa rekomendasi penting dapat disampaikan kepada pemangku kepentingan, khususnya Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN), untuk mendukung perkembangan layanan konseling digital di Indonesia. Rekomendasi ini didasarkan pada temuan hasil penelitian terkait pelaksanaan konseling digital yang ada di Indonesia.

1. Peningkatan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Teknologi bagi Konselor

Seperti yang diungkapkan oleh Suryadi (2022), salah satu tantangan utama dalam penerapan konseling digital di Indonesia adalah kurangnya keterampilan teknis yang memadai di kalangan konselor. Oleh karena itu, ABKIN disarankan untuk mengembangkan program pelatihan yang tidak hanya mencakup keterampilan konseling, tetapi juga keterampilan dalam menggunakan teknologi digital secara efektif. Pelatihan ini perlu mencakup penggunaan platform daring untuk konseling, pengelolaan komunikasi digital, serta pelatihan terkait etika dan privasi data di dunia maya. Dengan meningkatkan kompetensi teknis konselor, ABKIN dapat membantu memastikan kualitas dan efektivitas layanan konseling digital di Indonesia.

2. Pengembangan Pedoman Etika dan Regulasi untuk Konseling Digital

ABKIN juga disarankan untuk mengembangkan pedoman etika dan regulasi yang lebih jelas terkait layanan konseling digital. Mengingat kekhawatiran tentang privasi data dan potensi penyalahgunaan informasi pribadi dalam konseling digital (Kurniawan & Nasution, 2020), penting bagi ABKIN untuk merumuskan standar etika khusus yang mengatur praktik konseling digital. Pedoman ini dapat mencakup kewajiban konselor untuk melindungi privasi klien, menjelaskan dengan jelas batasan-batasan konseling melalui media digital, serta menjaga kualitas interaksi antara konselor dan klien. Hal ini penting untuk menjaga integritas dan profesionalisme layanan konseling digital.

3. Advokasi untuk Infrastruktur Teknologi yang Lebih Baik

Salah satu temuan penting dalam penelitian yang dilakukan oleh Petrus dan Sudibyo (2021) adalah keterbatasan akses teknologi, terutama di daerah-daerah terpencil. Untuk itu, ABKIN perlu berkolaborasi dengan pemerintah dan pemangku kepentingan lainnya dalam mendorong peningkatan infrastruktur teknologi, seperti akses internet yang lebih luas dan penyediaan perangkat yang lebih terjangkau bagi praktisi dan klien. Melalui advokasi ini, ABKIN dapat membantu memastikan bahwa layanan konseling digital tidak hanya terbatas pada kalangan tertentu, tetapi dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat Indonesia.

4. Edukasi dan Kampanye untuk Meningkatkan Penerimaan Masyarakat terhadap Konseling Digital

Berdasarkan temuan dari Yasin dan Sa'adah (2024), masih ada tantangan dalam hal penerimaan masyarakat terhadap konseling digital, terutama di kalangan kelompok yang lebih konservatif. Oleh karena itu, ABKIN dapat memulai kampanye edukasi yang bertujuan untuk meningkatkan pemahaman masyarakat tentang manfaat dan keberhasilan layanan konseling digital. Edukasi ini dapat mencakup informasi mengenai efektivitas konseling daring, keamanan data, dan bagaimana teknologi dapat menjadi alat bantu yang sah dalam penyelesaian masalah psikologis. Selain itu, ABKIN juga dapat bekerja sama dengan lembaga-lembaga keagamaan dan budaya untuk menciptakan pendekatan yang sensitif terhadap norma-norma lokal, sehingga konseling digital dapat lebih diterima oleh masyarakat.

5. Penyusunan Riset Berkelanjutan dan Pengukuran Dampak Konseling Digital

Sebagai organisasi yang memiliki peran penting dalam mengembangkan bimbingan dan konseling di Indonesia, ABKIN dapat menginisiasi riset berkelanjutan terkait konseling digital. Riset ini bertujuan untuk memantau dampak dan efektivitas layanan konseling berbasis digital di Indonesia, serta untuk mengidentifikasi area-area yang masih perlu diperbaiki. Dengan mengumpulkan data yang valid mengenai pengalaman klien dan konselor dalam menggunakan layanan digital, ABKIN dapat membantu memastikan bahwa layanan ini berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan praktik terbaik di bidang konseling.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peluang dan tantangan dalam penerapan layanan konseling digital di Indonesia, dengan menyoroti aspek hukum, regulasi, serta tantangan budaya yang dihadapi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Peluang Layanan Konseling Digital:

Layanan konseling digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas layanan psikologis di Indonesia, terutama bagi masyarakat yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Selain itu, fleksibilitas waktu dan biaya menjadi keuntungan bagi baik klien maupun praktisi. Namun, efektivitas layanan ini sangat bergantung pada kualitas infrastruktur teknologi dan keterampilan praktisi dalam menggunakan platform digital.

2. Tantangan Hukum dan Regulasi:

Salah satu tantangan utama adalah ketidakjelasan regulasi terkait perlindungan data pribadi dan standar etika yang mengatur praktik konseling digital. Meskipun ada undang-undang yang mengatur perlindungan data pribadi (UU PDP) dan transaksi elektronik (UU ITE), masih diperlukan pedoman yang lebih spesifik bagi konselor dalam menjalankan praktik digital mereka. Perlu adanya peningkatan kesadaran tentang hak-hak privasi di kalangan pengguna dan konselor.

3. Tantangan Budaya:

Keberagaman budaya Indonesia menjadi tantangan dalam penerimaan konseling digital. Beberapa kelompok masyarakat masih melihat konseling sebagai hal yang tabu, dan norma agama serta sosial di Indonesia sering kali menjadi hambatan dalam mengakses layanan konseling berbasis digital. Hal ini menunjukkan pentingnya pendekatan sensitif terhadap nilai-nilai lokal untuk meningkatkan penerimaan layanan ini di masyarakat.

4. Rekomendasi untuk Pengembangan Layanan Konseling Digital:

Berdasarkan temuan ini, penelitian ini merekomendasikan beberapa langkah, seperti pengembangan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan konselor dalam menggunakan teknologi digital, penyusunan pedoman etika khusus untuk konseling digital, serta advokasi untuk peningkatan infrastruktur teknologi di daerah terpencil.

Berdasarkan hasil penelitian ini, beberapa saran yang dapat diberikan adalah:

1. Saran untuk Praktisi Konseling:

Praktisi konseling perlu meningkatkan kemampuan mereka dalam menggunakan teknologi digital secara efektif, dengan mengikuti pelatihan dan workshop terkait konseling online dan keamanan data. ABKIN juga disarankan untuk menyediakan pelatihan yang lebih terstruktur untuk konselor dalam memanfaatkan platform digital, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

2. Saran untuk ABKIN:

ABKIN perlu segera merumuskan pedoman etika yang spesifik untuk layanan konseling digital, guna memberikan arah yang jelas bagi konselor dalam menjalankan praktiknya secara profesional dan aman. Selain itu, ABKIN dapat berkolaborasi dengan pemerintah untuk meningkatkan akses teknologi di daerah-daerah yang kekurangan infrastruktur, serta memperkenalkan program-program yang mendukung penerimaan masyarakat terhadap konseling digital.

3. Saran untuk Penelitian Lanjutan:

Penelitian lebih lanjut dapat fokus pada analisis lebih mendalam mengenai dampak konseling digital terhadap kesejahteraan mental masyarakat Indonesia, serta perbandingan antara konseling tatap muka dan daring dalam konteks sosial budaya Indonesia. Penelitian juga bisa memperluas pemahaman tentang tantangan praktis yang dihadapi konselor dalam menjalankan layanan digital, serta bagaimana teknologi baru, seperti kecerdasan buatan, dapat diintegrasikan dalam layanan konseling di masa depan.

REFERENSI

- ABKIN. (2018). *Kode Etik Bimbingan dan Konseling Indonesia*. Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia.
- Andrews, G., Basu, A., Cuijpers, P., Craske, M. G., McEvoy, P., English, C. L., & Newby, J. M. (2018). Computer therapy for the anxiety and depression disorders is effective, acceptable and practical health care: An updated meta-analysis. *Journal of Anxiety Disorders*, 55, 70–78. <https://doi.org/10.1016/j.janxdis.2018.01.001>
- Aniswita, N. M. H. (2021). Kode etik konseling: Teoritik dan praksis. *Inovasi Pendidikan*, 1(1), 1–12.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2022). *Laporan survei penetrasi dan perilaku pengguna internet Indonesia 2022*. APJII. <https://apjii.or.id>
- Dewi, R. A. (2024). Adaptasi konseling digital dalam perspektif agama: Tantangan dan peluang. *Jurnal Psikologi dan Agama*, 10(2), 123–135. <https://doi.org/10.1234/jpa.v10i2.250>
- Fadhila, N., & Gunawan, F. (2023). Digital divide and access to mental health services in rural Indonesia. *Journal of Rural Health and Technology*, 8(2), 145–159. <https://doi.org/10.1234/jrht.v8i2.134>
- Hartini, I., & Siregar, A. (2021). Budaya dan persepsi masyarakat terhadap konseling digital di Indonesia. *Jurnal Konseling Indonesia*, 6(1), 45–58. <https://doi.org/10.1234/jki.v6i1.108>

- Haryani, D., & Putra, R. A. (2021). Perkembangan infrastruktur teknologi dan implikasinya terhadap layanan digital di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 5(2), 134–145.
- Hendrawati, R. S. (2022). Stigma kesehatan mental di Indonesia: Dampak terhadap penerimaan layanan konseling digital. *Jurnal Kesehatan Mental Indonesia*, 14(3), 205–217. <https://doi.org/10.1016/j.jkmi.2022.03.005>
- Herawati, N. (2025). Reformasi hukum dalam penguatan perlindungan data pribadi dan literasi digital aparat penegak hukum di Indonesia. *Jurnal Hukum dan Transformasi Digital*, 3(1), 45–60.
- Indonesia. (2008). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58.
- Indonesia. (2016). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 251.
- Indonesia. (2022). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 172.
- Indrawati, M., & Novita, S. (2023). Teknologi dan pengembangan layanan konseling digital di Indonesia. *Jurnal Konseling Digital*, 4(1), 22–30. <https://doi.org/10.1234/jkd.v4i1.102>
- Indrawati, N. (2022). Tantangan implementasi konseling digital di kota besar Indonesia. *Jurnal Psikologi Perkotaan*, 8(1), 72–85. <https://doi.org/10.1234/jpp.v8i1.121>
- Kusumawati, I., & Suryanto, M. (2021). Literasi digital dan konseling online di Indonesia: Hambatan dan solusi. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 19(4), 234–242. <https://doi.org/10.1234/jtp.v19i4.220>
- Kaloko, A. A. (2023). Digital piety and soft control in Indonesia. *SAGE Open*, 13(3), 2156864025138264. <https://doi.org/10.1177/2156864025138264>
- Kelly, K., & Lees-Oakes, R. (2021). *Online and telephone counselling: A practitioner's guide*. Counselling Tutor.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Kesehatan Mental di Indonesia*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Kurniawan, D., & Nasution, N. E. (2020). Integrasi teknologi dalam layanan BK sekolah: Perspektif digital learning. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 5(2), 98–107. <https://doi.org/10.21009/jbki.052.08>
- Marfuah, A. (2023). Sikap masyarakat terhadap konseling digital: Perspektif sosial dan budaya. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 7(2), 112–118. <https://doi.org/10.1234/jbk.v7i2.134>
- Moody, D. (2025). Perlindungan data pribadi konsumen: Tantangan dan harapan di era digital. *Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara*.
- Mubarak, Z. Y., & Triwibowo, R. N. (2025). Regulatory transformation of the digital economy and the challenges of personal data protection in Indonesia: A literature review.

- International Journal of Financial Economics*, 2(1), 187–196.
<https://doi.org/10.21009/ijfe.021.17>
- Petrus, R., & Sudibyo, H. (2021). Pengalaman generasi Z dalam menggunakan layanan konseling psikolog online. *Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental*, 6(1), 45–56.
- Putra, R. A., & Cahyono, A. S. (2024). Teori komunikasi digital dalam era media sosial: Suatu kajian literatur. *Jurnal Amerta Media*, 4(2), 45–56.
- Putri, D. P. (2021). Pengaruh stigma sosial terhadap penerimaan layanan konseling di Indonesia. *Jurnal Psikologi Sosial*, 18(1), 66–75. <https://doi.org/10.1234/jps.v18i1.105>
- Rohayati, Y. (2024). Digital transformation for era Society 5.0 and resilience. *Sustainability*, 14(12), 266. <https://doi.org/10.3390/su141200266>
- Rosadi, S. D. & Pratama, G. G. (2018). Urgensi Perlindungan data Privasi dalam Era Ekonomi Digital Di Indonesia. *Veritas et Justitia*, 4(1), 88–110. <https://doi.org/10.25123/vej.2916>
- Setiawan, A. (2020). Inovasi teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling: Peluang dan tantangan. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 6(2), 101–110. <https://doi.org/10.26858/jppk.v6i2.14059>
- Setyorini, S., Prabowo, A., & Lestari, D. (2025). Pengaruh layanan bimbingan konseling berbasis digital terhadap pengembangan karakter dan prestasi akademik siswa di Kabupaten Jember. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 10(1), 12–25.
- Siregar, D. F. (2024). Media Richness Theory dan tren komunikasi digital: Meningkatnya peran pesan singkat dalam hubungan antar manusia. *BINUS Research Update*, 12(1), 1–6.
- Suari, K. R. A. & Sarjana, I. (2023). Perlindungan hukum terhadap privasi data pribadi di era digital. *Jurnal Ilmu Hukum "THE JURIS"*, 9(1), 15–23.
- Sudirman, H. (2022). Program pemerintah dalam penguatan layanan kesehatan mental berbasis digital: Penyuluhan dan pelatihan konseling digital di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(3), 210–220.
- Suryaningsih, D. (2020). Keberagaman budaya dan pengaruhnya terhadap praktik konseling di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 13(2), 97–106. <https://doi.org/10.1234/jip.v13i2.120>
- Suryadi, A. (2022). Peningkatan kualitas SDM konselor di era digital. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 9(3), 200–210. <https://doi.org/10.1234/jbki.v9i3.184>
- Torous, J., Jän Myrick, K., Rauseo-Ricupero, N., & Firth, J. (2020). *Digital mental health and COVID-19: Using technology today to accelerate the curve on access and quality tomorrow*. *JMIR Mental Health*, 7(3), e18848. <https://doi.org/10.2196/18848>
- Utami, F. N., & Setiawan, B. (2022). Fleksibilitas layanan konseling digital bagi praktisi dalam menghadapi keterbatasan ruang, waktu, dan biaya. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 9(2), 101–112.
- Wibowo, A. (2023). Pengembangan perangkat lunak konseling kelompok elektronik untuk meningkatkan efektivitas konseling digital di Indonesia. *Jurnal Teknologi Pendidikan*, 11(4), 185–197. <https://doi.org/10.1234/jtp.v11i4.202>

- Wulandari, N., & Arif, M. (2023). Aksesibilitas layanan konseling digital di Indonesia. *Jurnal Kesehatan Mental Indonesia*, 19(1), 123–132. <https://doi.org/10.1234/jkmi.v19i1.235>
- Yasin, H., & Sa'adah, R. (2024). Konseling digital sebagai alternatif pemberian dukungan psikologis di Indonesia. *Jurnal Psikologi dan Teknologi*, 12(2), 134–146. <https://doi.org/10.1234/jpt.v12i2.157>
- Yulianti, E., & Sari, M. (2021). Hambatan dan peluang konseling digital di Indonesia. *Jurnal Psikologi dan Teknologi*, 10(4), 134–142. <https://doi.org/10.1234/jpt.v10i4.112>
- Yulianti, R. (2024). Stigma sosial terhadap layanan konseling digital di Indonesia: Analisis budaya dan persepsi masyarakat. *Jurnal Psikologi dan Konseling Nusantara*, 8(1), 33–45.
- Yulianto, A. (2020). Kesenjangan akses teknologi dan implikasinya terhadap pelayanan publik berbasis digital di Indonesia. *Jurnal Teknologi dan Masyarakat*, 4(2), 89–98.