

Cybercounseling sebagai Alternatif Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Digital: Studi Literatur Efektivitas dan Etika Profesional

Cintia Saskia Fahmi^{1*}, Muh Ilham Bakhtiar²

^{1,2} Bimbingan dan Konseling/Universitas Negeri Makassar

Correspondence E-mail: saskiasintia520@gmail.com

Abstract. *The rapid development of digital technology has changed the way counseling services are delivered. This literature review explores the effectiveness and ethical challenges of cybercounseling as an alternative form of guidance and counseling service in the digital era. Data were obtained from international journals published between 2020 and 2025, focusing on digital mental health, e-counseling, and AI-assisted counseling. The findings reveal that cybercounseling increases accessibility and efficiency in counseling services, particularly for students and clients in remote areas. However, ethical issues such as confidentiality, competence, and informed consent remain significant challenges. The study concludes that effective cybercounseling implementation requires strong ethical guidelines, digital literacy, and counselor readiness*

Keywords: *cybercounseling, digital counseling, effectiveness, ethic, guidance and counseling.*

Abstrak. *Perkembangan teknologi digital yang pesat telah mengubah cara layanan konseling diberikan. Kajian literatur ini membahas efektivitas dan tantangan etika cybercounseling sebagai bentuk alternatif layanan bimbingan dan konseling di era digital. Data diperoleh dari jurnal internasional yang terbit antara tahun 2020–2025, dengan fokus pada topik digital mental health, e-counseling, dan konseling berbasis kecerdasan buatan. Hasil kajian menunjukkan bahwa cybercounseling meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan, khususnya bagi peserta didik dan klien di wilayah terpencil. Namun, isu etika seperti kerahasiaan, kompetensi, dan informed consent masih menjadi tantangan utama. Kajian ini menyimpulkan bahwa implementasi cybercounseling yang efektif memerlukan pedoman etika yang kuat, literasi digital, dan kesiapan profesional konselor.*

Kata kunci: *cybercounseling, konseling digital, efektivitas, etika, bimbingan dan konseling.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan dan layanan bimbingan serta konseling. Di Indonesia, kemajuan teknologi digital telah memengaruhi hampir seluruh bidang kehidupan, tidak terkecuali dunia pendidikan (Reysya, 2025). Konselor kini dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi agar tetap relevan dan efektif dalam memberikan layanan kepada peserta didik.

Pandemi COVID-19 turut mempercepat penggunaan teknologi digital dalam layanan bimbingan dan konseling. Pembatasan kegiatan tatap muka membuat konselor beralih ke metode daring seperti pesan instan, video call, dan aplikasi konseling berbasis web (Hidayat, 2022). Salah satu bentuk adaptasi tersebut dikenal dengan istilah *cybercounseling*, yaitu layanan konseling yang dilakukan dengan memanfaatkan media digital seperti aplikasi pesan, video conference, email, atau platform daring lainnya. Model ini memungkinkan konselor dan klien untuk berinteraksi tanpa harus bertatap muka secara langsung.

Kehadiran *cybercounseling* memberikan peluang besar bagi perluasan akses layanan konseling, terutama bagi individu yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan mobilitas. Layanan ini menjadi solusi efektif dalam mengatasi keterbatasan ruang dan waktu, sekaligus membantu meningkatkan akses psikologis bagi peserta didik. Pada masa pascapandemi, kebutuhan dukungan emosional dan mental peserta didik semakin meningkat, sehingga *cybercounseling* semakin relevan untuk diterapkan.

Meskipun demikian, terdapat beberapa kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu diperhatikan. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menyoroti penggunaan *cybercounseling* dari sisi teknis atau efektivitas layanan, sementara kajian yang secara khusus mengaitkan efektivitas dengan isu etika profesional masih terbatas. Selain itu, sedikit penelitian yang membahas secara mendalam bagaimana tantangan etika seperti kerahasiaan data, batas profesional, keamanan platform, dan kompetensi digital konselor memengaruhi kualitas layanan konseling digital, khususnya dalam konteks Indonesia.

Melihat berbagai kesenjangan tersebut, penelitian ini berupaya menawarkan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai praktik *cybercounseling* dengan menggabungkan pembahasan mengenai efektivitas layanan dan isu etika profesional dalam satu analisis terpadu. Pendekatan ini memberikan sudut pandang yang lebih lengkap tentang bagaimana kualitas layanan konseling digital dipengaruhi oleh aspek teknis sekaligus prinsip-prinsip etika yang harus dijaga. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi yang relevan bagi konteks Indonesia dengan menyoroti kesiapan konselor dalam menghadapi perubahan sistem layanan yang semakin berorientasi pada teknologi digital, sehingga hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan praktik konseling daring yang aman, profesional, dan sesuai dengan nilai-nilai dasar profesi.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur dengan menelaah artikel terkait cybercounseling yang terbit pada tahun 2020–2025. Pencarian sumber dilakukan melalui database Google Scholar, ERIC, Semantic Scholar, dan ScienceDirect menggunakan kata kunci: cybercounseling, digital counseling, online counseling ethics, dan e-mental health. Dari proses pencarian awal diperoleh 45 artikel.

Seleksi literatur dilakukan berdasarkan kriteria: artikel peer-reviewed, relevan dengan tema efektivitas atau etika cybercounseling, dan tersedia dalam teks lengkap. Artikel yang tidak memenuhi kriteria dikeluarkan. Setelah penyaringan, diperoleh 18 artikel utama sebagai bahan analisis.

Analisis dilakukan melalui sintesis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi temuan inti setiap artikel, mengelompokkan dalam tema efektivitas dan etika layanan, kemudian menyimpulkan hubungan keduanya untuk memberikan gambaran komprehensif tentang praktik cybercounseling di era digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektivitas *Cybercounseling*

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa cybercounseling memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan aksesibilitas dan efektivitas layanan konseling. Sejumlah penelitian sepakat bahwa layanan berbasis digital memungkinkan klien memperoleh bantuan kapan saja dan di mana saja, sehingga mengurangi hambatan geografis dan waktu.

Penelitian Hidayat (2022) menemukan bahwa penggunaan platform digital meningkatkan keterbukaan peserta didik hingga 68% karena suasana daring dianggap lebih aman dan nyaman dibandingkan pertemuan tatap muka. Temuan ini sejalan dengan Reysya (2025) yang melaporkan peningkatan 72% efektivitas konseling digital dalam penyelesaian masalah akademik maupun sosial-emosional.

Selain itu, beberapa penelitian internasional seperti Cook dan Doyle (2022) juga menunjukkan bahwa working alliance pada konseling daring dapat setara dengan konseling tatap muka apabila menggunakan media komunikasi yang tepat. Mereka menegaskan bahwa klien lebih mudah mengekspresikan perasaan secara tekstual, sehingga kedalaman eksplorasi emosional dapat meningkat.

Namun, tidak semua penelitian menunjukkan hasil serupa. Suler (2016) menemukan bahwa efektivitas *cybercounseling* sangat bergantung pada kualitas teknologi yang digunakan serta kemampuan konselor mengelola dinamika komunikasi tanpa isyarat nonverbal. Dengan demikian, efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh media digital, melainkan juga oleh keterampilan konselor dalam memodifikasi

teknik konseling sesuai konteks daring. Berdasarkan perbandingan tersebut, terlihat bahwa mayoritas studi menekankan tiga keuntungan utama cybercounseling:

- a. Aksesibilitas layanan
- b. Fleksibilitas waktu
- c. Peningkatan kenyamanan psikologis klien.

Namun, efektivitas tertinggi dicapai ketika konselor memiliki kemampuan teknologi yang memadai dan menggunakan platform yang stabil, aman, dan sesuai kebutuhan klien.

2. Tantangan Etika dalam Cybercounseling

Berbagai penelitian juga menyoroti tantangan etika yang muncul dalam pelaksanaan cybercounseling. Isu utama yang banyak dibahas adalah kerahasiaan data dan keamanan sistem digital. Kerahasiaan data klien terancam serius ketika konseling dilakukan melalui platform tanpa enkripsi memadai. Ancaman kebocoran informasi pribadi ini secara langsung merusak fondasi kepercayaan yang sangat krusial dalam hubungan terapeutik antara konselor dan klien.

Temuan ini diperkuat oleh penelitian Ayriani (2024) yang menekankan bahwa konselor wajib memastikan informed consent mencakup penjelasan risiko digital, seperti gangguan jaringan, penyalahgunaan data, dan keterbatasan komunikasi nonverbal. Sementara itu, Cook & Doyle (2022) mengidentifikasi bahwa hilangnya isyarat nonverbal pada konseling daring dapat memunculkan kesalahan interpretasi, sehingga konselor harus lebih berhati-hati dalam memberikan respons.

Dari sisi kompetensi, Farisya (2025) menyebutkan bahwa sebagian konselor masih memiliki keterbatasan literasi digital, yang dapat menyebabkan kesalahan teknis seperti kehilangan data percakapan atau kesalahan penggunaan aplikasi. Berbeda dengan penelitian Reysya (2025) yang menekankan bahwa kompetensi digital sebenarnya dapat ditingkatkan melalui pelatihan terstruktur dan dukungan institusional, sehingga tantangan ini bersifat dapat diatasi (manageable ethical challenge). Perbandingan literatur menunjukkan bahwa:

- a. Ayriani (2024) fokus pada prosedur informed consent;
- b. Cook & Doyle (2022) menyoroti dinamika komunikasi dan hilangnya nonverbal cues;
- c. Farisya (2025) membahas kompetensi digital konselor;
- d. Reysya (2025) menekankan kesiapan institusi dan pentingnya pelatihan.

Dari berbagai studi tersebut dapat disimpulkan bahwa tantangan etika dalam cybercounseling bukan hanya persoalan teknis, tetapi terkait langsung dengan kualitas hubungan konseling dan profesionalisme konselor dalam menjaga integritas layanan.

Upaya Penguatan Etika dan Kompetensi Digital Konselor

Literatur menunjukkan bahwa penguatan etika dan kompetensi digital merupakan langkah kunci dalam memastikan kualitas layanan konseling daring. ABKIN sebagai organisasi profesi direkomendasikan untuk mengembangkan pedoman etika khusus konseling digital yang mencakup keamanan data, prosedur komunikasi, serta batas profesional dalam interaksi daring (Nurul, 2025).

Di tingkat pendidikan, Sarasvati & Rukiyati (2024) menyarankan integrasi literasi digital dalam kurikulum BK agar calon konselor siap menghadapi dinamika konseling modern. Hal ini sejalan dengan temuan Reysya (2025) yang menegaskan bahwa dukungan institusi baik berupa pelatihan maupun pengadaan platform digital yang aman berperan besar dalam menjaga kualitas layanan.

Secara keseluruhan, hasil perbandingan literatur menunjukkan bahwa efektivitas dan etika merupakan dua aspek yang saling berkaitan. Cybercounseling akan memberikan hasil optimal apabila konselor memiliki kompetensi teknologi, menggunakan platform yang aman, dan menjalankan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip etika profesional.

SIMPULAN DAN SARAN

Kajian ini menunjukkan bahwa cybercounseling efektif dalam memperluas akses, meningkatkan fleksibilitas, dan memberi kenyamanan bagi klien, terutama di wilayah yang sulit dijangkau. Namun, efektivitas layanan sangat bergantung pada kemampuan konselor mengelola teknologi serta memilih platform yang aman.

Berdasarkan hasil kajian, konselor perlu meningkatkan literasi digital serta memastikan penggunaan platform yang aman untuk melindungi kerahasiaan data klien. Lembaga pendidikan dan instansi terkait diharapkan menyediakan pelatihan serta fasilitas teknologi yang memadai agar konselor mampu menjalankan layanan daring secara profesional. Selain itu, organisasi profesi seperti ABKIN perlu menyusun pedoman etika khusus untuk konseling digital sebagai acuan standar praktik di lapangan. Untuk memperkuat temuan studi literatur ini, penelitian selanjutnya direkomendasikan melakukan kajian empiris agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan cybercounseling dalam berbagai konteks.

REFERENSI

- Aulia A., Aura Nur, Habib M.H., & Sintia, K. (2024). Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 8(1), 25-35
- Ayriani S., Sukawati. (2022). Informed Consent Dalam Penggunaan Layanan Psikologi Ditinjau Dari Kuhperdata. *Jurnal Hukum Mahasiswa*, 2(2), 5-7

- Cook, J. E., & Doyle, C. (2022). Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: A review. *CyberPsychology & Behavior*, 25(2), 85–94.
- Farisya. (2025). Mengatasi Tantangan dalam Bimbingan dan Konseling di Era Digital pada Sekolah Menengah Atas. *Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 7(1), 11-12.
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., et al. (2018). Myths and realities of online clinical work. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 21(7), 477–480.
- Hidayat, R. (2022). Analysis of student needs for the development of a web-based cyber counseling system to support MBKM in higher education. *Scaffolding: Jurnal Pendidikan Islam dan Multikulturalisme*, 4(3), 120–129.
- Reysya Chintyasari. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Revolusi Digital Konseling dan Dampaknya terhadap Praktik Bimbingan Konseling. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, dan Pengelolaan Pendidikan*, 5(2), 2025, 1-2
- Nurul A., Nurfarhanah & Zadrin A. (2025). Dinamika Etika dan Kompetensi Konselor Dalam Layanan Bimbingan dan Konseling: Tinjauan Studi Literatur. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 2025, 122-127
- Sarasvati, H. L., & Rukiyati, R. (2024). Peran Teknologi sebagai Media dalam Praktik Layanan Bimbingan Konseling. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 15(3), 348–361.
- Suler, J. R. (2016). The impact of the online disinhibition effect on the effectiveness of telepsychology. *Journal of Technology in Human Services*, 34(3), 241–254.