



## **CYBER COUNSELING: MEDIA & SOLUSI LAYANAN KONSELING DI TENGAH PANDEMI COVID-19**

**<sup>1</sup>Sukamto, <sup>2</sup>Suryadi**

<sup>1</sup>Program Studi Pendidikan Agama Islam, Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Bimbingan dan Konseling Islam, Fakultas Dakwah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

\*E-mail: [Kamtotok80@gmail.com](mailto:Kamtotok80@gmail.com)

Received: 20 Mei 2022

Revised: 08 Juni 2022

Accepted: 20 Juni 2022

### **Abstract**

*Information and communication technology is developing rapidly in the era of globalization. Online media and sites are often used as tools to carry out a job, especially in the era of the COVID-19 pandemic. During the pandemic, psychological complaints are increasing, so this cyber counseling service can be a solution related to these psychological problems. This study was conducted to determine the use of cyber counseling in the midst of the covid-19 pandemic, as well as the media it uses. The method used in this research is literature study. The results of the study show that cyber counseling services can be a solution or alternative for counseling during the COVID-19 pandemic which requires us to reduce direct interactions. With cyber counseling, counselees do not need to meet face to face to get counseling services but can easily access counseling services using currently available online media. Cyber counseling uses virtual media such as chat, video conferencing, websites, or applications in conducting the counseling process.*

**Keywords:** *Cyber Counseling, Counseling Era Pandemic, Virtual Counseling*

### **Abstrak**

Teknologi informasi dan komunikasi berkembang pesat di era globalisasi. Media dan situs online sering dijadikan alat untuk menjalankan suatu pekerjaan, terutama di era pandemi covid-19. Di masa pandemi, keluhan psikologis semakin meningkat, sehingga layanan *cyber counseling* ini bisa menjadi solusi terkait permasalahan psikologis tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penggunaan *cyber counseling* di tengah pandemi covid-19, serta media yang digunakannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan *cyber counseling* dapat menjadi solusi atau alternatif konseling dimasa pandemi covid-19 yang



mengharuskan kita untuk mengurangi interaksi secara langsung. Dengan cyber counseling konseli tidak perlu bertatap muka langsung untuk mendapatkan pelayanan konseling melainkan dapat dengan mudah mengakses layanan konseling menggunakan media online yang telah tersedia saat ini. *Cyber counseling* ini menggunakan media virtual seperti chat, video conference, website, atau aplikasi dalam melakukan proses konseling.

**Kata Kunci:** Cyber Counseling; Konseling Era Pandemi; Konseling Virtual.

## **Pendahuluan**

Di era globalisasi serta dengan perkembangan teknologi yang terus mengikuti arus perkembangan zaman, segala aspek kehidupan juga banyak perubahan ke arah yang lebih instan dengan pemanfaatan media digital. Di era reformasi inilah berbagai aspek mulai berkembang mengikuti persaingan dari negara maju lainnya. Salah satu dari sekian banyak aspek yang ikut serta dalam perkembangan zaman ialah teknologi informasi dan komunikasi. Hal ini terjadi salah satu sebabnya ialah untuk memberikan kemudahan bagi manusia dari berbagai kalangan untuk mendapat segala informasi dengan cepat dan instan.

Sebagaimana menurut seorang ahli bernama Jan Aart Scholte yang mengatakan bahwa globalisasi merupakan suatu proses peningkatan dengan skala global (mendunia) hal ini tentunya juga berpengaruh terhadap hubungan sosial masyarakat (Soerjasih & Whirakrta, 2018). Namun, ada kalanya juga di era ini budaya luar juga dengan mudah masuk di negara kita. Dari sinilah diperlukan sikap selektif dalam memilah segala bentuk pengaruh yang dapat muncul akibat pengaruh era globalisasi. Akan tetapi, kemajuan bidang informasi dan komunikasi di era pandemi covid-19 seperti beberapa tahun belakangan ini, tentunya sangat memudahkan seseorang dalam melakukan berbagai kegiatan, sekaligus mengurangi terjadinya tatap muka dengan orang lain.

Kemajuan teknologi yang sangat pesat berdampak terhadap lingkungan serta informasi melalui banyak media. Informasi dapat berupa bernilai positif atau negatif, hal ini tentunya sangat mempengaruhi munculnya masalah terutama di masa pandemi covid 19. Selama pandemi covid-19 keluhan psikis semakin meningkat

akibat banyaknya perubahan kehidupan yang sebelumnya belum pernah terjadi (Purwanto & Dalis, 2018). Dari sinilah muncul *cyber counseling* atau dengan kata lain, kegiatan konseling yang dapat dilakukan dalam ruang virtual yang tentunya dengan pemanfaatan teknologi dan jaringan internet. *Cyber counseling* artinya ialah sebuah praktek konseling profesional yang komunikasi antara konselor dan konselinya menggunakan media elektronik atau internet (Prasetiawan, 2016).

Kegiatan ini cukup membantu bagi para konselor serta konseli dalam melakukan kegiatan bimbingan konseling. Selain mengurangi terjadinya pertemuan secara tatap muka di era pandemi. *Cyber counseling* atau yang dikenal dengan proses konseling dengan dukungan media virtual merupakan suatu proses pemberian konseling yang dapat dilakukan secara virtual tanpa bertemu secara langsung. Sebagaimana landasan yuridis mengenai bimbingan konseling yang dilakukan secara virtual termuat dalam Undang-Undang Peraturan Pemerintah, keputusan menteri serta peraturan lain yang mengatur mengenai proses bimbingan dan konseling. Sebagaimana yang termuat dalam Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 menjelaskan mengenai pola layanan sebagai acuan pemberian layanan administrasi bimbingan dan konseling di sekolah. Landasan yuridis lain juga termuat pada Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 111 Tahun 2014 tentang pelayanan bimbingan dan konseling pada jalur pendidikan dasar dan menengah, memberikan pandangan baru mengenai arah dari manajemen bimbingan dan konseling (Zamroni & Rahardjo, 2015)

*Cyber counseling* sendiri merupakan kegiatan yang perlu untuk dilaksanakan mengingat tingginya angka konseli yang membutuhkan penolong dalam hal berbagi serta meminta solusi dalam suatu permasalahan. Hal ini terbukti dari banyaknya keluhan konseli terhadap masalah yang mereka hadapi, bahkan salah satu tempat kegiatan *cyber counseling* mengungkapkan tingginya lonjakan konseli yang melakukan konseling secara virtual.

Hal ini diperkuat oleh penelitian Anas Musdalifah yang berjudul Media layanan Bimbingan dan Konseling di tengah Pandemi Covid 19 dimuat pada Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling 2020 PD Abkin Jatim &

UNIPA Surabaya. Dalam penelitiannya bahwa pada masa pandemi covid 19 sistem layanan bimbingan dan konseling dilaksanakan melalui perangkat *personal computer (PC)* atau laptop yang terhubung dengan koneksi jaringan internet (Ana Musdalifah, 2020).

Pemanfaatan kecanggihan teknologi seperti inilah yang dianggap sangat menguntungkan di era pandemi covid. Salah satu inovasi yang dimiliki oleh layanan bimbingan dan konseling ialah konseling online atau yang dikenal dengan sebutan *cyber counseling* (Sukoco & Budiman, 2019). Selain dapat mengurangi terjadinya kontak fisik dengan orang lain, *cyber counseling* juga dapat memberikan efektifitas dalam hal waktu, serta kecepatan dalam memberikan penanganan terhadap permasalahan dari konseli. Selain itu, pemberian konseling yang dilakukan secara formal juga memiliki kendala seperti tidak sebanding antara jumlah konselor dengan konseli, hal lain yang menjadi kendala dari kegiatan konseling luar jaringan ialah, kurangnya profesionalitas dari seorang konselor dalam kegiatan keikutsertaan pengembangan di era kecanggihan teknologi.

Pada dasarnya, kegiatan konseling yang dilakukan di jenjang pendidikan formal sangat terbatas, baik dari jumlah konselor maupun waktu. Akan tetapi, *cyber counseling* inilah yang menjadi solusi dari keterbatasan tersebut. Kegiatan ini juga harus didukung oleh para konselor dengan kemampuan ilmu teknologi yang memadai, serta peningkatan terhadap profesionalitas para konselor terhadap klien mereka. Keuntungan yang didapat dari kegiatan *cyber counseling* ini sendiri ialah, memudahkan konselor dalam memberikan konseling, lain dari hal itu juga dapat meningkatkan profesional serta produktifitas dari seorang konselor dalam proses konseli. Tak cukup sampai disitu, kemajuan teknologi di era pandemi yang didukung dengan kegiatan *cyber counseling* juga memberikan efektifitas terhadap konselor dalam kegiatan konseli di ruang virtual. *Cyber counseling* sendiri dianggap sebagai alternatif yang efektif di era pandemi, hal ini karena dapat membantu dalam upaya pencegahan klaster terbaru dari virus covid-19, karena pelaksanaan dari konseling online tidak melibatkan kontak fisik atau dalam artian lain konseling dilakukan dengan via virtual melalui pemanfaatan jejaring internet (Prasetyo, 2015).

Penelitian terdahulu berjudul *Cyber counseling* sebagai metode pengembangan layanan konseling di era global oleh Hermi Pasmawati (2016) mengemukakan bahwa dilihat dari pengguna akun media sosial di Indonesia semakin meningkat, mulai dari kalangan bisnis, maupun akademisi, juga dari berbagai usia, virtual konseling sangat memungkinkan untuk dikembangkan terutama di Indonesia. Di samping itu *cyber counseling* sangat mudah untuk dilakukannya sosialisasi layanan konseling. Model konseling dengan menggunakan *cyber konseling* juga sangat efektif dan efisien karena layanan konseling tetap bisa dilakukan bagi konselor yang memiliki jadwal terbang yang cukup padat.

Menyadari pentingnya layanan *cyber counseling* di era pandemi ini, pembahasan secara rinci dalam mengupas topik *cyber counseling* merupakan hal yang menarik untuk dilakukan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana layanan *cyber counseling* ini dilakukan sebagai solusi layanan konseling di era pandemi covid-19. Mengingat sekarang teknologi tengah berkembang secara pesat, terlebih dimasa pandemi yang tentunya bukan hanya masalah mengenai perekonomian saja, akan tetapi juga berdampak pada masalah psikis yang ikut terserang akibat pandemi covid-19.

## **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif (*library research*) dimana menggunakan pengumpulan data dengan berbagai bukti pendukung yang bersumber dari artikel, jurnal, maupun buku. Metode ini merupakan metode penelitian yang kerap kali dikenal sebagai metode penelitian naturalistik. Hal ini dikarenakan penelitian dilakukan sesuai dengan apa yang terjadi tanpa adanya settingan, metode ini juga dapat disebut sebagai metode etnographi (Sugiyono, 2013). Penelitian ini juga tentunya menggunakan sumber yang terpercaya seperti dari jurnal ilmiah, hasil penelitian, serta dari internet. Tujuan dari penelitian kualitatif sendiri ialah memahami kondisi sebuah konteks dengan pembahasan secara rinci mengenai suatu konteks yang alami sesuai dengan apa yang terjadi di lapangan (Nugrahani, 2014). Dari sinilah yang nantinya dapat menghasilkan analisa dari berbagai media

serta bukti pendukung yang ada. Penelitian ini memfokuskan pada layanan konseling dengan kegiatan *cyber counseling* dengan pemanfaatan jaringan internet di era pandemi covid 19, dimana layanan ini sangat dianjurkan di era pandemi. Karena dianggap sangat efektif dalam hal mengurangi terjadinya tatap muka antara konselor dengan konseli. Dalam penelitian ini, digunakan berbagai macam sumber yang tentunya secara langsung memberikan rincian data yang mendetail. Sumber yang digunakan disini ialah jurnal bimbingan konseling mengenai kegiatan *cyber counseling* di era pandemi covid. Selain itu, sumber lain yang menjadi pendukung dari kegiatan penelitian ini ialah berupa buku yang tentu berhubungan erat dengan *cyber counseling*. Metode pengumpulan data ini menggunakan kajian buku. Analisis data menggunakan Miles, Huberman & Saldana reduksi data, data display dan verifikasi data (Miles & Huberman, 1992)

## **Hasil dan Pembahasan**

### **1. Konsep *Cyber Counseling***

Dalam konsep sederhana konseling dapat diartikan sebagai upaya pemberian bantuan terhadap konseli oleh konselor agar konseli dapat menyelesaikan permasalahannya. Konseling (counseling) sebenarnya ialah salah satu layanan didalam bimbingan, akan tetapi layanan ini sifatnya lentur atau fleksibel dan kompherensif sehingga layanan ini sangat istimewa (Muslifah, 2021).

Konseling berasal dari kata "*counsel*" yang memiliki arti berbincang bersama. Berbincang atau berbicara bersama dalam hal ini berarti antara seorang konseli atau beberapa konseli dengan seorang konselor ahli. Seorang psikologis humanis terkemuka Carl Rogers, mengemukakan bahwa konseling ialah proses terapi dengan klien yang memiliki tujuan agar dapat melakukan perubahan diri di pihak klien. Rogers menegaskan pengertian konseling sebagai berikut: "*The process by which structure of the self is relaxed in the safety of relationship with the therapist, and previously denied experiences are perceived and then integrated in to altered self*" (Dra. Faizah Noer Laela, 2017). Dari uraian tersebut Rogers menegaskan bahwa konseling ialah perubahan diri klien sebagai tujuan dari proses konseling.

Konseling merupakan suatu layanan yang dilakukan untuk membantu individu dengan proses interaksi antara konselor dan konseli atau klien yang bersifat pribadi dengan tujuan mencapai perkembangan yang optimal (Zunidar, 2017). Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa konseling ialah sebuah upaya dengan tujuan membantu individu agar individu tersebut dapat menyelesaikan permasalahannya sendiri yang dibantu juga oleh konselor dengan memberikan saran atau nasihat berdasarkan aturan-aturan yang berlaku. Konseling ini ada yang dilakukan secara langsung ataupun online yaitu dengan menggunakan media virtual sebagai perantaranya. Konseling secara virtual ini yang disebut dengan *cyber counseling*.

Kata *cyber* diartikan sebagai perangkat yang terhubung ke jaringan internet yang diap digunakan untuk perangkat lain seperti komputer (Pasmawati, 2016). Dalam layanan *cyber counseling* ini berarti konselor memberikan layanan bimbingan kepada individu yang mengalami masalah melalui media online, konselor tidak memberikan sebuah permasalahan, tetapi berupaya menciptakan situasi agar dengan situasi tersebut konseli dapat menentukan sesuatu yang berharga untuk dirinya kemudian konseli dapat menciptakan perubahan baik perubahan pola hidup maupun pola pemikiran yang dengan hal tersebut memungkinkan konseli untuk dapat memecahkan masalahnya sendiri, sebab konseling pada dasarnya merupakan bantuan supaya seorang individu dapat memecahkan masalahnya sendiri.

*Cyber counseling* dapat dimaknai sebagai pemberian konseling dalam lingkup virtual. Para ahli seperti Gibson (2008) mengartikan *cyber counseling* sebagai konseling yang dapat dilakukan tanpa face to face dengan maksud, konseling yang dapat dilakukan melalui format jarak jauh dengan bantuan koneksi internet serta kecanggihan teknologi. Hal ini yang kemudian dapat disebut dengan *e-counseling*.

Ahli lain seperti Jhon Bloom (2004) juga mengungkapkan pendapatnya mengenai *cyber counseling*, yaitu proses konseling profesional yang pelaksanaannya dilakukan dengan pengiriman informasi dengan jarak jauh. Proses konseling seperti ini tentu dilakukan dengan memanfaatkan media elektronik yang terhubung dengan internet..

Dari beberapa pendapat para ahli mengenai pengertian dari *cyber counseling*, dapat diambil kesimpulan bahwa *cyber counseling* diartikan sebagai proses pemberian konseling yang diberikan oleh para konselor kepada konseli dengan bantuan media elektronik yang dihubungkan melalui jaringan internet. *Cyber counseling* sendiri dapat dilakukan secara efisien tanpa harus melakukan pertemuan secara *face to face*, akan tetapi hal ini justru sangat membantu bagi mereka para konseli yang mempunyai sifat introvert. Karena, dengan dilakukannya *cyber counseling* dapat memberikan kemudahan dan keluasan terhadap konseli dalam menyampaikan maksud serta masalah yang akan mereka sampaikan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurintan Muliani Harahap (2021) yang berjudul *Konseling Online sebagai Solusi di Masa Pandemi Covid 19* menunjukkan bahwa di masa pandemi covid-19 penggunaan konseling online lebih efektif dilakukan guna menyelesaikan masalah psikologis. Dengan demikian individu tak perlu ragu berkonsultasi dengan konselor yang menyediakan jasanya demi kenyamanan hidup di tengah pandemi. Oleh karenanya, *cyber counseling* dianggap sebagai solusi yang efisien di tengah maraknya pandemi covid-19. Karena selain memberikan kemudahan untuk konsultasi, konseli sekaligus konselor juga dapat dengan mudah melakukan kegiatan konseling tanpa terpaut dengan jarak dan waktu yang terbatas. Selain itu, *cyber counseling* juga memberikan kemudahan bagi konseli yang mungkin memiliki jarak rumah yang terpaut jauh dari konselor. Beberapa kemudahan yang ada pada *cyber counseling* inilah yang menjadikan kegiatan ini dianggap sebagai jalur alternatif untuk melakukan konseling di era pandemi covid-19.

## **2. Media Cyber Counseling**

Media berasal dari bahasa latin “medius” yang artinya “tengah” dalam hal ini media berarti pengantar atau perantara (Azhar Arsyad, 2009). Pengertian tersebut menyatakan bahwa media merupakan sebuah jembatan atau perantara yang menghubungkan satu dengan yang lainnya. Pemanfaatan media online saat ini sangat berkembang dan telah muncul berbagai inovasi yang dapat mempermudah dan melengkapi kegiatan harian manusia saat ini. Kecanggihan teknologi akan media online tidak dapat dipungkiri lagi, hal ini sangat membantu aktivitas manusia



terutama disaat covid-19 melanda. Media yang digunakan dalam layanan *cyber counseling* ini ialah media elektronik. Pada era digital saat ini media-media elektronik dan jaringan internet sudah semakin mudah dijangkau oleh siapa saja.

Selama pandemi berlangsung, banyak hal mulai dari pekerjaan, belajar, dan lain-lain dilaksanakan melalui media virtual, termasuk salah satunya layanan konseling online atau *cyber counseling*. Berikut beberapa media yang digunakan dalam layanan *cyber counseling*:

#### 1) Chatting

Chatting sendiri diartikan sebagai percakapan yang dilakukan melalui sarana tertulis dengan menggunakan internet. Percakapan ini dapat dilakukan dengan berinteraksi satu sama lain menggunakan teks yang diketik dengan keyboard, atau bisa juga dengan mengirimkan pesan suara atau berupa video (Resti Okta Sari, 2021). Berbagai jenis aplikasi yang dapat digunakan sebagai media chatting antara lain ialah *WhatsApp*, email, *messenger*, dan bisa juga melalui jejaring sosial seperti facebook, instagram, line dan twitter.

Salah satu media sosial yang cukup populer dikalangan anak muda kini ialah instagram. Beberapa layanan *cyber counseling* memanfaatkan media sosial seperti instagram agar mempermudah pengguna layanan konseling dengan memanfaatkan berbagai fiturnya. Beberapa akun instagram yang melayani *cyber counseling* ialah seperti @punyalink, @lifespringkonseling dan @frimi.id dan masih banyak lagi.

#### 2) Video Conference

Video conference atau yang dalam bahasa Indonesia adalah video konferensi merupakan sebuah media virtual yang melakukan pertemuan melalui video. Konselor dapat memanfaatkan media seperti zoom, google meeting, duo, atau video call sebagai alat konseling online. Akan tetapi alat yang tersedia khusus video conference memiliki akses yang mahal oleh karena itu konselor dan konseli dapat memilih alternatif dengan memakai aplikasi chat yang memiliki fasilitas video call didalamnya.

Dengan media tersebut konselor akan lebih mudah dalam mengetahui permasalahan konseli. Layanan ini biasanya tersedia sesuai kesepakatan awal konseli dan konselor yang berawal dari media chatting terlebih dahulu. Karena pada

efektifitas pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang didukung oleh fitur yang ada diharapkan dapat mendorong terlaksananya need asesmen dan keberadaan konselor menjadi kenyataan, dan memberikan kesan yang hangat bagi para konseli (Saputra, Hidayatullah, Abdullah, & Muslihati, 2020). Sehingga dengan adanya fitur video conference ini diharap dapat membuat suasana yang diharapkan meski dengan tatap muka secara virtual.

### 3) Website atau situs online

Pelaksanaan cyber counseling sendiri dapat diakses melalui berbagai media. Individu yang memerlukan bantuan konselor dapat mengakses media yang ingin ia gunakan, misalnya menggunakan website. Pengguna layanan cyber counseling dapat mengakses website layanan cyber counseling seperti : [ibunda.id](#), [berbagicerita.id](#), [yayasanpulih.org](#), dan masih banyak lagi. Setelah itu pengguna hanya perlu mengikuti petunjuk dan perintah dalam website tersebut kemudian dapat melakukan proses konseling dengan konselor profesional. Untuk dapat melakukan konseling biasanya konseli akan ditarik harga persesi mulai dari 100-200 ribu rupiah.

Penggunaan situs online seperti website dapat digunakan sebagai alat untuk latihan online dengan memberikan alamat website kepada konseli. Media ini lebih efektif dan mempermudah konselor dalam memperoleh data konseli terutama jika pelaksanaan konseling kelompok.

### 4) Aplikasi online

Inovasi dari kecanggihan teknologi yang berkembang saat ini ialah dengan adanya aplikasi. Pengguna layanan cyber counseling hanya perlu mendownload aplikasi cyber counseling di app store melalui perangkat digitalnya seperti hp atau laptop kemudian mengaksesnya sesuai petunjuk aplikasi. Contoh aplikasi yang menyediakan layanan cyber counseling ialah : KALM, Riliv, e Curhat, SAM (Self Help Anxiety Management), onCom, mood tools, halodoc dan lain-lain.

## **3. Tujuan dan Manfaat Cyber Counseling**

Layanan *cyber counseling* berdampak cukup baik terhadap banyaknya masalah yang terjadi akibat covid-19 yang merubah banyak aspek kehidupan manusia, salah satunya ialah keterbukaan diri individu akan semakin meningkat karena konseli tidak

perlu bertemu langsung kepada konselor. Seperti, Penelitian yang dilakukan oleh Dinda Puspita, Yessy Elita, dan Rita Sinthia (2019) yang berjudul Pengaruh Layanan Konseling Kelompok berbasis *Cyber Counseling* via *Whatsapp* terhadap keterbukaan diri mahasiswa bimbingan dan konseling semester 4A Universitas Bengkulu. Tingkat keterbukaan diri mahasiswa mengalami peningkatan setelah dilaksanakannya cyber counseling melalui via *Whatsapp* yang dilakukan dengan memberikan *pre-test* dan *post-test*. Dalam penelitian tersebut didapatkan bahwasanya layanan konseling secara online dapat meningkatkan keterbukaan diri individu.

Beberapa penelitian lain juga mengemukakan manfaat layanan *cyber counseling* seperti yang dilakukan oleh Hardi Prasetiawan (2016) dengan jurnal yang berjudul *Cyber Counseling Assisted with Facebook to Reduce Online Game Addiction*. Layanan *cyber counseling* dengan media facebook merupakan wadah berbentuk digital yang dapat mempermudah konseli terutama yang memiliki karakter tertutup dan lebih suka menulis daripada berbicara sehingga dengan ini mereka merasa lebih nyaman tanpa adanya tatap muka secara langsung. Ketidaknyamanan tersebut biasanya terjadi dikarenakan situasi pertemuan dengan konselor yang bersifat klinis.

Penelitian yang dilakukan oleh Anaway Irianti Mansyur, dkk (2020) yang berjudul Konseling online sebagai upaya menangani masalah perundungan di kalangan anak muda. Manfaat adanya layanan *cyber counseling* ini ialah, memudahkan pelaksanaan konseling terutama dikalangan anak muda, mereka tidak harus menunggu waktu lama untuk meluapkan emosinya, dan menurut kalangan muda privasi mereka lebih terjaga dan lebih merasa aman apabila menggunakan konseling online. Ada beberapa konseli yang merasakan kenyamanan bercerita masalah perundungan dengan lebih terbuka menggunakan konseling online.

Dari beberapa penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa *cyber counseling* sangat bermanfaat mulai dari mempermudah proses pelaksanaan konseling, meningkatkan rasa keterbukaan diri, konseli merasa lebih aman dan nyaman apabila dilaksanakan secara online tanpa perlu bertatap muka, serta dapat meluapkan emosi tanpa menunggu waktu yang cukup lama untuk dapat melakukan konseling. Terutama di masa pandemi covid-19 seperti saat ini yang memaksa kita untuk tidak berinteraksi

satu sama lain, sehingga terjadi banyak masalah akibat kurangnya interaksi sosial seperti mudah overthinking akibat sering menyendiri, mental ilnes, insecure dan masih banyak lagi. Maka dari itu cyber counseling ialah solusi yang tepat untuk mengatasi masalah tersebut.

Tujuan adanya layanan *cyber counseling* di masa pandemi covid-19 ini tak lain ialah untuk membantu meningkatkan kesejahteraan psikologis anak, remaja maupun orang dewasa yang sering kali mengalami masalah psikis. Maka berbagai pihak semakin genjar memberikan layanan konseling menggunakan media digital (Wiyono, 2020). Layanan cyber counseling ini tidak akan menggantikan konseling yang dilaksanakan secara tatap muka langsung (face to face) akan tetapi dengan adanya layanan yang dilaksanakan secara online diharapkan dapat melengkapi proses layanan konseling secara konvensional dengan memanfaatkan media elektronik yang telah berkembang pesat saat ini. Layanan konseling konvensional yang melakukan konseling secara tatap muka tentunya memiliki efektivitas tersendiri bagi keberhasilan proses konseling. Oleh karena itu, *cyber counseling* ini merupakan sebuah inovasi untuk layanan konseling di era yang sudah serba digital.

*Cyber counseling* sendiri dapat menguntungkan bagi beberapa pihak, tentunya selain dari konseli dan konselor. Kegiatan di ruang virtual ini dapat memberikan manfaat juga bagi para pembuat aplikasi atau media yang dapat menjadi perantara terhubungnya konseli dengan konselor dalam proses pemberian konseling. Karena hal ini dilakukan secara virtual, maka juga sudah dapat dipastikan bahwasannya memerlukan media baik berupa aplikasi maupun website yang menjadi aplikatif penghubung kegiatan *cyber counseling*. Hasil lain dari cyber counseling juga dapat memberikan kesempatan secara leluasa bagi para konseli untuk menyampaikan maksud secara transparan tanpa takut adanya kebocoran privasi yang mereka sampaikan kepada konseli.

Pemberian konseling dalam lingkup virtual ini juga menjadikan seseorang ikut serta dalam pengembangan kecanggihan teknologi di era globalisasi. Tak cukup hanya disitu, kegiatan ini juga memberikan manfaat lain berupa minimnya pertemuan yang mengakibatkan adanya interaksi fisik dengan orang lain, mengingat

bahwa pandemi masih mengungkung di Indonesia. Sudah dapat dipastikan, bahwa *cyber counseling* juga memiliki peranan penting bagi mereka yang ingin melakukan konseling dengan keterbatasan jarak serta waktu, sekaligus solusi konseling di masa pandemi seperti sekarang ini.

#### **4. Kekurangan *Cyber Counseling***

Berdasarkan berbagai sumber yang ada, selain memiliki kelebihan *cyber counseling* juga mempunyai kelemahan diantara kelemahan *cyber counseling* ialah konselor kurang memberikan perhatian terhadap bahasa tubuh serta ekspresi wajah, pertumbuhan dinamika dalam proses konseling juga kurang mendapat perhatian, serta perilaku dari konseli tidak dapat terkontrol secara ketat (Petrus & Sudibyo, 2017). Dari kelemahan *cyber counseling* inilah yang sampai saat ini masih menjadi titik kritik dari berbagai kalangan, utamanya pada saat pelaksanaannya. Selain penelitian tersebut, ada juga penelitian lain yang menyampaikan bahwasanya kekurangan yang terdapat pada *cyber counseling* masih bisa menjadi bahan pertimbangan baik bagi konseli maupun konselor dalam melakukan konseling berbasis online (Sari & Herdi, 2021).

Dalam penelitian lain dengan judul *Cyber counseling* sebagai metode pengembangan layanan konseling di era global yang dilakukan oleh Hermi Pasmawati (2016) mengungkap adanya keterbatasan terhadap *cyber counseling* seperti kendala jaringan yang tidak selalu dalam kondisi baik, karena kesuksesan dari konseling media virtual juga ditentukan dari jaringan. Selanjutnya ialah konselor yang belum bisa memanfaatkan teknologi internet secara maksimal, yang kemungkinan dikarenakan sarana pendukung yang masih minim, serta keterampilan dan skill konselor yang masih belum cukup memadai. Akan tetapi, dari berbagai kekurangan dari *cyber counseling* masih bisa dipertimbangkan, terlebih ketika antara konseli dengan konselor yang terpaut dengan jarak yang jauh dan berkemungkinan tidak dapat bertemu secara *face to face*. Maka dari itu, *cyber counseling* dianggap sebagai alternatif paling tepat dimasa pandemi.

Kekurangan yang dimiliki dari proses konseling online ini juga tidak begitu merugikan. Misalnya, layanan konseling online hanya dapat diberikan kepada para

konseli dengan beberapa syarat dan ketentuan yang berlaku sesuai ketentuan masing-masing *startup* penyedia layanan konseling. Salah satu syarat yang sering terjadi ialah, adanya persyaratan seperti wajib menjadi subscriber dari penyelenggara *cyber counseling*. Ketentuan ini dapat berlaku sesuai dengan media perantara yang digunakan oleh pelaksana *cyber counseling*. Kekurangan lain yang kerap kali terjadi pada layanan konseling online ialah membeludaknya para konseli, dengan jumlah konselor yang terbatas. Dari kendala yang seperti itulah yang nantinya dapat menimbulkan masalah tidak maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh konseli, karena kemungkinan chat yang diterima tidak dapat terbalas dengan cepat.

Selain itu, kegiatan layanan konseling online juga memiliki keterbatasan dalam jam operasional, hal ini dilakukan karena adanya keterbatasan jumlah staff dalam melakukan *cyber counseling*. Akan tetapi, dari beberapa tempat operasional layanan konseling online, kerap kali konseli berkonsultasi diluar jam operasional yang telah ditentukan. Hal inilah yang dapat menjadi pemicu bagi pendiri kegiatan *cyber counseling* dalam pemberian rating atau penilaian. Hal lain yang dapat menjadi kekurangan dalam pelaksanaan konseling online ialah pembatasan terhadap akses media yang digunakan sebagai perantara antara konseli dengan konselor. Belum lagi adanya kendala jaringan yang tentunya dapat memberikan hambatan dalam proses pelaksanaan konseling via virtual.

Hal lain yang menjadi pemicu letak kekurangan dari *cyber counseling* ialah, konselor tidak dapat melihat kondisi secara langsung terhadap konseli yang mereka hadapi. Kekurangan ini yang kerap dipermasalahkan ialah, konselor yang tidak bisa memantau secara langsung bagaimana penyampaian ekspresi konseli dalam menyampaikan masalah. Serta perilaku maupun responsif dari konseli juga tidak dapat terpantau dengan ketat oleh konselor (Karamoy, Hartanto, & Prawita, 2018). Sehingga, dapat memberikan kemungkinan bahwa analisa yang nantinya diberikan dari hasil konseli tidak cukup maksimal dibandingkan dengan konseling yang dilakukan secara *face to face*. Akan tetapi, dari beberapa kekurangan yang ada pada proses konseling online tersebut, dapat diminimalkan dengan seiringnya kemajuan proses konseling. Hal ini dapat dilakukan karena tentunya dari pihak pelopor

konseling online atau *cyber counseling* selalu melakukan pembaruan serta upaya dalam peningkatan demi kenyamanan serta keefektifan pelaksanaan konseling online.

Terlepas dari beberapa kekurangan dari proses konseling online, hal tersebut tidak menjadi suatu penghalang bagi para konseli untuk meminta konseling kepada konselor. Karena dibalik kekurangan dari *cyber counseling* juga terdapat kelebihan yang tak sedikit. Sehingga, dari kelebihan serta kekurangan yang ada, masih dapat menjadi pertimbangan bagi mereka yang ingin melakukan konseling secara online. Permasalahan tersebut dapat menjadikan konselor motivasi dalam meningkatkan imajinasinya baik dalam bentuk pembuatan animasi dalam memberikan variasi terhadap proses konseli. Sehingga, hal tersebut dapat memberikan suasana baru yang mungkin sebelumnya belum pernah dialami oleh para konseli. Oleh karenanya, kekurangan yang ada dapat diminimalkan dengan seiringnya perkembangan kecanggihan teknologi, juga penambahan staff pelayanan. Sehingga, dari sini dapat menjadikan para konseli menemukan kenyamanan dalam melakukan proses konseling oleh para konselor dengan kekurangan yang minim. Jika dibandingkan dengan konseling konvensional, *cyber counseling* mungkin dianggap memiliki banyak kekurangan, akan tetapi dalam hal penyimpanan data serta permasalahan pribadi yang disampaikan konseli, keamanannya tentu tak berbeda jauh dengan konseling yang dilakukan secara konvensional. Dengan artian lain, privasi yang disampaikan dapat terjaga dengan baik.

Dalam penelitian lain mengenai Online counseling sebagai alternative strategi konselor dalam melaksanakan pelayanan E-Counseling di era industry 4.0 oleh Asti Haryati (2020) menunjukkan bahwa konselor harus dapat memberikan layanan konseling tanpa bertemu secara tatap muka, sehingga tercipta inovasi-inovasi dalam layanan bimbingan dan konseling yang nantinya dapat menjadi alternatif strategi dalam pelayanan konseling serta dapat berjalan dengan efektif.

*Cyber counseling* dianggap sebagai hal positif yang tentunya sangat perlu dikembangkan di era kemajuan teknologi. Dengan seiringnya perkembangan teknologi yang terus mendapat pembaharuan, konseling via virtual bukanlah suatu

hal yang sulit untuk dapat dilaksanakan. Terlebih di masa pandemi yang makin marak, tentunya mental bukanlah suatu hal yang dapat dianggap sepele lagi. Karena sejatinya, guncangan akibat pandemi tidak hanya berdampak pada kesehatan fisik seseorang, namun juga menyerang mental.

Seperti halnya penurunan dalam sektor ekonomi tentunya juga menjadi beban pikiran tersendiri yang dapat menurunkan kesehatan mental. Oleh karena itu, kegiatan konseling juga diperlukan dari setiap seseorang dalam mengutarakan permasalahan yang tengah mereka hadapi. Dengan adanya *cyber counseling* atau yang akrab dikenal sebagai konseling via virtual merupakan alternatif yang sangat efektif, selain menghemat waktu dan biaya *cyber counseling* juga dapat dengan mudah diakses tanpa terbatas tempat. Selagi ada jaringan internet dengan koneksi stabil konseling dalam lingkup virtual ini tetap bisa dijalankan sebagaimana mestinya.

## **Penutup**

Berdasarkan hasil pembahasan dapat disimpulkan bahwa *cyber counseling* merupakan sebuah layanan konseling yang memakai perantara media online seperti chatting, video conference, website, dan aplikasi sebagai alat untuk melakukan kegiatan konseling. Selama pandemi covid-19 telah banyak sekali menimbulkan masalah psikis. Maka dari itu solusi untuk mengurangi masalah-masalah tersebut ialah dengan adanya layanan *cyber counseling*. Konseli tidak perlu bertatap muka langsung untuk mendapatkan pelayanan konseling melainkan dapat dengan mudah mengakses layanan konseling menggunakan media online yang telah tersedia saat ini. *Cyber counseling* sendiri dianggap sebagai solusi yang efisien ketika masa pandemi masih berlangsung, hal ini karena dapat meminimalisir terjadinya kontak fisik antara konseli maupun konselor. Akan tetapi, dibalik kelebihan yang ada pada *cyber counseling* terdapat pula kekurangan seperti konselor yang tidak dapat memantau secara intens bagaimana konseli yang tengah ditanganinya. Walau begitu, penerapan *cyber counseling* dianggap sangat membantu untuk mengurangi tingkat stres maupun depresi yang terjadi akibat tuntutan daring yang sebelumnya tidak pernah dilakukan.



## Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada metode penelitian yang digunakan peneliti, terdapat keterbatasan atau kekurangan yang meliputi, kurangnya data pendukung untuk meminimalisir kelemahan dari *cyber counseling*, kemudian penelitian ini juga hanya terbatas dengan penggunaan penelitian *library research* dan tidak melakukan penelitian di lapangan secara langsung. Oleh karena itu, penelitian ini masih perlu untuk diperbaiki oleh penelitian-penelitian selanjutnya.

## Ucapan Terima Kasih

Penelitian ini dapat terbentuk dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, oleh sebab itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada Bapak Suryadi, MA yang telah membantu dan membimbing proses pembuatan jurnal ini, sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

## Daftar Pustaka

- Azhar Arsyad. (2009). Media pembelajaran. In *Jakarta: PT Raja grafindo persada*. Retrieved from <https://www.rajagrafindo.co.id/produk/media-pembelajaran/>
- Dra. Faizah Noer Laela, M. S. (2017). Bimbingan Konseling Keluarga dan Remaja. In *UIN Sunan Ampel Press* (Vol. 1). Surabaya.
- Harahap, N. . (2021). Jurnal Bimbingan Konseling Islam Web Jurnal : *Al'Irsyad: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, 3(1), 51–64. Retrieved from <http://jurnal.iain-padangsidempuan.ac.id/index.php/Irsyad>
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Karamoy, Y. K., Hartanto, A. P., & Prawita, S. (2018). Konseling Online Sebagai Alternatif Treatment Di Era Disrupsi. *Seminar Nasional Bimbingan Konseling*, 2(1), 92–96.
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Fadhillah, D. N. (2020). Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), 140–154. <https://doi.org/10.23917/jpis.v29i2.8501>
- Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992).
- Musslifah, A. R. (2021). *Implementasi Pelayanan Bimbingan Konseling dalam Panduan Kemendikbud 2016 by Anniez Rachmawati Musslifah, M.Psi. (z-lib.org).pdf*. Malang: Ahlimedia Press.

- musdalifah, Ana., Media Layanan Bimbingan dan Konseling di Tengah Pandemi Covid-19, *Prosiding Semiar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling 2020 PD ABKIN JATIM & UNIPA SBY*.
- Nugrahani, F. (2014). Metode Penelitian Kualitatif dalam Penelitian Pendidikan Bahasa. In - (Vol. 1). Surakarta.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34–54. Retrieved from <https://www.neliti.com/id/publications/288048/>
- Petrus, J., & Sudibyoy, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling. *Konselor*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prasetiawan, H. (2016). Cyber Counseling Assisted with Facebook CYBER COUNSELING ASSISTED WITH FACEBOOK TO REDUCE ONLINE GAME ADDICTION Hardi Prasetiawan. *Jurnal of Guidance and Counseling*, 6(1), 28–36.
- Prasetyo, R. Y. (2015). *Rancang Bangun Social Learning Network Dengan Fitur E-Konseling*. Retrieved from <https://123dok.com/document/myj9lmkz-rancang-bangun-social-learning-network-dengan-fitur-konseling.html>
- Purwanto, H., & Dalis, S. (2018). E-Pelayanan Konsultasi Kesehatan Peduli Remaja Pada Puskesmas Bekasi. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 9(1), 147–160. <https://doi.org/10.24176/simet.v9i1.1820>
- Puspita, D., Elita, Y., & Sinthia, R. (2019). ISSN 2599-1221 (Cetak) ISSN 2620-5343 (Online) [https://ejournal.unib.ac.id/index.php/j\\_consilia](https://ejournal.unib.ac.id/index.php/j_consilia). *Onsila: Jurnal Ilmiah Bimbingan Dan Konseling*, 2(3), 236–244. Retrieved from [https://ejournal.unib.ac.id/index.php/j\\_consilia%0APENGARUH](https://ejournal.unib.ac.id/index.php/j_consilia%0APENGARUH)
- Resti Okta Sari. (2021). Cyber Counseling Services in Covid-19 Pandemic. *Al-Isyrof: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(1), 8–21. <https://doi.org/10.51339/isyrof.v3i1.226>
- Saputra, N. M. A., Hidayatullah, H. T., Abdullah, D., & Muslihati. (2020). Pelaksanaan Layanan Cyber Counseling pada Era Society 5.0: Kajian Konseptual. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Universitas Negeri Malang*, (5), 73–79.
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Soerjasih, I., & Whirakrta, A. (2018). *MODUL PENGEMBANGAN KEPROFESIAN BERKELANJUTAN ANTROPOLOGI SMA*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Guru Pendidikan Menengah, Direktorat Jenderal Guru dan Tenaga Kependidikan.
- Sugiyono, P. D. (2013). Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&D. In *Alfabetta* (19th ed.). Bandung: Alfabeta.
- Sukoco, & Budiman, M. A. (2019). Konseling Individu melalui Cyber Counseling terhadap pembentukan konsep diri peserta didik. *Jurnal Bikotetik*, 03(1), 6–10.
- Wiyono, B. D. (2020). Konseling Online Untuk Membantu Kesejahteraan Psikologis Anak Saat Pandemi Covid-19. *Prosiding Seminar Nasional FIP 2020*, 013–017.
- Zamroni, E., & Rahardjo, S. (2015). Manajemen Bimbingan Dan Konseling Berbasis Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014. *Jurnal Konseling Gusjigang*, 1(1), 0–11. <https://doi.org/10.24176/jkg.v1i1.256>
- Zunidar. (2017). Upaya Memaksimalkan Pengembangan Keterampilan Konselor. In M.

P. Ahmad Syarqawi, M.Pd. Ahmad Syukri Sitorus, M.Pd. Prof. Dr. Syafaruddin & Editor: (Eds.), *Bimbingan dan Konseling Dalam Perspektif Al Quran dan Sains* (pp. 1–345). Medan: Perdana Mulya Sarana. Retrieved from [http://repository.uinsu.ac.id/3344/1/BIMBINGAN DAN KONSELING DALAM PERSPEKTIF ALQURAN DAN SAINS.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/3344/1/BIMBINGAN_DAN_KONSELING_DALAM_PERSPEKTIF_ALQURAN_DAN_SAINS.pdf)

### **Profil Singkat**

Dr. Drs. Sukamto. M.Pd kelahiran Lumajang, pendidikan Magister dan Doktor ditempuh di kota Malang. Pada saat ini menjadi dosen tetap Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Prodi Pendidikan Agama Islam (PAI) di Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.

Suryadi, M.A kelahiran Besuki Situbondo, untuk pendidikan sarjana ditempuh di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jember dan pendidikan Magister ditempuh di UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sekarang menjadi Dosen tetap di Fakultas Dakwah UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.