
IMPLEMENTASI DAN ETIKA KONSELING DIGITAL MODERN: INTEGRASI KONSEP, MEDIA, DAN TANTANGAN PROFESIONAL DI ERA TEKNOLOGI

Silfi Nururrosyidatul M.¹, Faris Abdurrahman Zuhair², Diva Berliana³, Nabila⁴

Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya^{1,2,3,4}

silfinm28@gmail.com¹, farisazuhair@gmail.com², dhivaberliana52@gmail.com³,
nabila.kelasb2@gmail.com⁴

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital mendorong transformasi signifikan dalam praktik konseling, memungkinkan proses bantuan psikologis berlangsung lebih fleksibel dan mudah diakses. Integrasi media daring, seperti aplikasi pesan, panggilan video, dan platform interaktif menuntut penyesuaian dari pendekatan psikoterapi konvensional agar tetap efektif dalam lingkungan virtual. Artikel ini meninjau efektivitas pengguna media digital dalam konseling, strategi adaptasi metode terapeutik, serta tantangan etis yang muncul, termasuk isu privasi, keamanan data, dan Batasan profesionalitas. Melalui tinjauan literatur dan analisis kasus, kajian ini memberikan Gambaran menyeluruh mengenai dinamika layanan konseling berbasis digital dan implikasinya bagi praktik profesional. Hasil menunjukkan bahwa keberhasilan konseling digital sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologis pengguna, kompetensi etika, dan keterampilan teknis konselor, serta sistem keamanan data yang memadai. Kajian ini menegaskan pentingnya pengembangan pedoman praktik yang aman dan efektif untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga. Rekomendasi yang diberikan diharapkan menjadi acuan bagi praktisi dan peneliti dalam mengoptimalkan pemanfaatan teknologi guna menyediakan layanan konseling yang inklusif, adaptif, dan responsif di era digital.

Kata Kunci: Konseling Digital, Media Daring, Etika Praktik, Teknologi Dalam Konseling, Konseling Modern.

ABSTRACT

The development of digital technology has driven significant transformations in counseling practice, enabling more flexible and accessible psychological support. The integration of online media, such as messaging apps, video calls, and interactive platforms, requires adjustments to conventional psychotherapy approaches to remain effective in a virtual environment. This article examines the effectiveness of digital media users in counseling, strategies for adapting therapeutic methods, and emerging ethical challenges, including privacy, data security, and professional boundaries. Through a literature review and case analysis, this study provides a comprehensive overview of the dynamics of digital-based

counseling services and their implications for professional practice. The results indicate that the success of digital counseling is significantly influenced by the user's technological readiness, the counselor's ethical competence and technical skills, and an adequate data security system. This study emphasizes the importance of developing safe and effective practice guidelines to ensure service quality. The recommendations provided are expected to serve as a reference for practitioners and researchers in optimizing the use of technology to provide inclusive, adaptive, and responsive counseling services in the digital era.

Keywords: Digital Counseling, Online Media, Practice Ethics, Technology in Counseling, Modern Counseling.

A. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era saat ini membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam layanan konseling. Munculnya berbagai aplikasi dan platform konseling daring menunjukkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akses bantuan psikologis yang lebih fleksibel dan mudah dijangkau. Konseling online didefinisikan sebagai praktik profesional antara konselor atau psikolog dengan klien yang difasilitasi oleh perangkat teknologi dan jaringan internet. Media yang digunakan dapat berupa email, aplikasi pesan, platform website, layanan percakapan, maupun telpon (Ursula 2021, 64).

Generasi Z dan milenial menjadi pengguna utama layanan ini karena kedekatan mereka dengan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari. Preferensi mereka terhadap layanan yang cepat, fleksibel, dan praktis menuntut konselor untuk menyesuaikan pendekatan serta merancang layanan yang sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna digital. (Murnitasari et al. 2024) menunjukkan bahwa konseling berbasis komunitas digital efektif dalam mendukung kesehatan mental generasi muda. Dari sisi professional, teknologi informasi dapat membantu konselor dalam mengolah data, menyusun dokumentasi, dan menjaga kerahasiaan.

Namun, hubungan konseling tetap membutuhkan empati dan kepekaan terhadap isyarat non-verbal, sehingga penggunaan media digital perlu dibatasi pada konteks yang mendukung proses tersebut. Konselor juga memerlukan peningkatan kompetensi dalam penguasaan teknologi informasi (Hayati 2024, 36). Selain itu, literatur menekankan pentingnya literasi digital, termasuk pemahaman tentang keamanan siber, enkripsi, privasi digital, dan penyimpanan data berbasis cloud. Konselor wajib menghindari penggunaan aplikasi yang tidak

terenkripsi karena beresiko menyebabkan kebocoran data klien dan melanggar etika profesi dan melanggar etika profesi (Utami et al., 2023).

Berdasarkan fenomena, perkembangan, dan tantangan tersebut, kajian mendalam mengenai praktik konseling digital menjadi semakin relevan. Penelitian ini berfokus pada pemahaman konten yang efektif untuk mendukung layanan konseling dan dakwah di ranah digital.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Melalui penelitian kualitatif peneliti dapat mengenali subjek, merasakan apa yang dialami subjek dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara rinci dan mendalam mengenai potret kondisi dalam suatu konteks yang alami (natural setting), tentang apa yang sebenarnya terjadi menurut apa adanya yang di lapangan studi (Fadli, 2021).

Desain Penelitian

Desain penelitian menggunakan studi kepustakaan (library research). Data dikumpulkan melalui sumber akademik berupa 15 literatur jurnal ilmiah yang terbit pada periode 2018-2024. Literatur dipilih berdasarkan relevansi dengan topik konseling digital, penggunaan media dalam layanan konseling, pertimbangan etika, serta temuan penelitian terkait implementasi konseling digital modern.

Tahapan Penelitian

Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahap beberapa tahap :

1. Penentuan topik dan perumusan masalah penelitian.
2. Pengumpulan data melalui penelusuran jurnal, buku, artikel, dan repository institusi.
3. Evaluasi dan seleksi literatur untuk memastikan kualitas dan relevansi sumber.
4. Ekstraksi informasi dari literatur terpilih untuk memperoleh konsep, temua, dan pola penting yang berkaitan dengan konseling digital.
5. Penyusunan laporan penelitian secara sistematis sesuai temuan analisis.

Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan analisis isi (content analysis). Teknik ini digunakan untuk menafsirkan isi literatur dan mengidentifikasi pola serta tema yang relevan.

Kerangka analisis yang digunakan meliputi tiga tema utama:

1. Media digital dalam konseling
2. Teknik dan strategi dalam konseling digital
3. Pertimbangan etika dalam praktek konseling digital

Proses analisis dimulai dengan membaca seluruh literatur secara komprehensif. Selanjutnya, informasi diklasifikasikan sesuai tiga tema utama tersebut, kemudian disintesis menjadi kesimpulan penelitian yang terstruktur.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Konseling Digital

Konseling digital adalah proses pemberian bantuan psikologis atau layanan bimbingan dan konseling yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital, seperti internet, media sosial, aplikasi pesan instan, email, atau video conference. Berbeda dengan konseling konvensional yang menuntut pertemuan tatap muka antara konselor dan klien, konseling digital memungkinkan interaksi dilakukan secara daring dari tempat yang berbeda. Hal ini menjadikan layanan konseling lebih fleksibel dan mudah diakses oleh siapa saja, terutama bagi individu yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau kondisi tertentu yang membuat mereka sulit bertemu langsung dengan konselor. Dalam praktiknya, konseling digital bisa dilakukan secara langsung (synchronous), misalnya melalui panggilan video atau chat waktu nyata, maupun secara tidak langsung (asynchronous), seperti melalui email atau pesan teks yang dibalas sesuai waktu luang kedua belah pihak (Gading, 2020).

Selain itu, konselor maupun klien perlu memiliki literasi digital yang cukup, supaya layanan bisa berjalan dengan efektif. Konselor tidak hanya dituntut untuk bisa memakai teknologi, tetapi juga memahami etika dan keamanan data digital, karena kerahasiaan adalah hal yang sangat penting dalam konseling daring. Data pribadi klien, hasil asesmen, hingga isi percakapan harus dijaga dan disimpan dengan aman agar tidak terjadi kebocoran informasi. Konselor juga perlu menyesuaikan pendekatan dan teknik konselingnya supaya hubungan terapeutik tetap terasa meskipun tidak bertemu secara langsung.

Konseling digital memberikan peluang besar dalam memperluas akses layanan bimbingan dan konseling, terutama di era modern yang serba cepat dan berbasis teknologi.

Melalui pendekatan ini, konselor dapat menjangkau masyarakat yang tinggal di daerah terpencil, individu dengan keterbatasan fisik, maupun mereka yang merasa canggung datang ke ruang konseling secara langsung. Meski begitu, efektivitas konseling digital sangat bergantung pada kemampuan konselor dalam mendesain layanan, memilih media yang tepat, serta menciptakan hubungan yang suportif dengan klien. Dengan pengelolaan yang profesional dan beretika, konseling digital dapat menjadi bentuk inovasi layanan konseling yang relevan dan efektif di era digital saat ini.

Karakteristik Konseling Digital

Konseling digital memiliki sejumlah karakteristik khas yang membedakannya dari konseling tatap muka tradisional. Berikut beberapa karakteristik tersebut:

1. **Fleksibilitas Ruang dan waktu**

Konseling digital memungkinkan proses konseling dilakukan kapan saja dan di mana saja selama tersedia koneksi internet dan perangkat digital. Hal ini memberikan kemudahan bagi klien yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau kondisi fisik tertentu, sehingga mereka tetap dapat mengakses layanan konseling tanpa harus hadir secara langsung. (Fadhilah & Muhid, 2021)

2. **Variasi Media Komunikasi**

Dalam konseling digital, interaksi dapat dilakukan melalui berbagai media seperti pesan teks, panggilan suara, video conference, email, atau aplikasi khusus. Media tersebut bisa digunakan secara *synchronous* (langsung) maupun *asynchronous* (tidak langsung), sehingga konselor dapat menyesuaikan metode komunikasi sesuai kebutuhan klien. (Rachmawati, 2022)

3. **Anonimitas dan Privasi Relatif Lebih Tinggi**

Konseling digital memberikan peluang bagi klien untuk menjaga kerahasiaan identitasnya. Banyak klien merasa lebih nyaman dan terbuka mengungkapkan permasalahan secara daring karena tidak harus bertatap muka langsung dengan konselor. Namun, tingkat privasi ini sangat bergantung pada keamanan platform yang digunakan.

4. **Ketergantungan pada Kompetensi Teknologi**

Konselor dan klien sama-sama dituntut memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital. Konselor perlu memahami cara mengoperasikan perangkat, mengelola aplikasi

komunikasi, serta menjaga keamanan data agar proses konseling berjalan lancar dan efektif.

5. Adaptasi Metode Konseling

Karena komunikasi dilakukan secara daring, konselor perlu menyesuaikan pendekatan dan teknik yang digunakan. Ekspresi nonverbal seperti gerak tubuh dan kontak mata sulit teramati, sehingga konselor harus mengoptimalkan komunikasi verbal dan empatik agar hubungan terapeutik tetap terbangun.

6. Keamanan dan Etika Profesional

Dalam konseling digital, etika profesional dan keamanan data merupakan aspek yang sangat penting. Konselor wajib menjaga kerahasiaan informasi klien, menggunakan platform yang aman, serta meminta persetujuan sebelum merekam atau menyimpan data sesi konseling.

7. Aksesibilitas yang Lebih Luas

Konseling digital dapat menjangkau lebih banyak individu, termasuk mereka yang tinggal di daerah terpencil, memiliki keterbatasan fisik, atau merasa malu datang ke ruang konseling. Layanan ini membantu mengurangi hambatan sosial maupun geografis dalam akses bantuan psikologis. (Fadhilah & Muhid, 2021)

8. Efektivitas Tergantung pada Desain Intervensi

Efektivitas konseling digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuan konselor dalam merancang intervensi yang sesuai, memilih media komunikasi yang tepat, dan membangun hubungan yang mendukung klien. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konseling digital efektif dalam menurunkan kecemasan dan depresi jika dilakukan secara profesional.

Jenis-Jenis Konseling Digital

1. Konseling Individu Daring

Jenis ini melibatkan satu konselor dan satu klien yang berinteraksi melalui media digital seperti video call, chat, atau email. Fokusnya adalah membantu klien memahami dan mengatasi masalah pribadi, emosional, atau perilaku secara rahasia dan privat. Bentuk ini paling umum digunakan karena fleksibel dan menjaga kerahasiaan klien.

2. Konseling Pasangan (Couple Counseling) Online

Layanan ini ditujukan bagi pasangan yang ingin memperbaiki komunikasi, menyelesaikan konflik, atau memperkuat hubungan. Dalam versi digital, pasangan dapat mengikuti sesi bersama walaupun berada di tempat yang berbeda melalui video konferensi.

3. **Konseling Keluarga Daring (Family Counseling)**

Jenis ini melibatkan beberapa anggota keluarga dalam satu sesi yang dipandu oleh konselor. Tujuannya adalah memperbaiki pola komunikasi, memahami peran dalam keluarga, serta menyelesaikan konflik secara bersama-sama. Platform video call atau aplikasi konferensi online biasanya digunakan untuk menjaga interaksi antarkeluarga.

4. **Konseling Kelompok Online**

Dalam konseling ini, beberapa klien yang memiliki permasalahan sejenis berdiskusi dalam satu forum digital yang difasilitasi oleh konselor. Media yang digunakan dapat berupa grup chat, forum diskusi, atau aplikasi khusus. Tujuannya adalah membangun dukungan sosial dan berbagi pengalaman antar anggota kelompok. (Fitriani et al., 2022)

5. **Konseling Pra-Nikah (Premarital Counseling) Online**

Jenis ini bertujuan membantu calon pasangan mempersiapkan diri sebelum menikah, termasuk aspek komunikasi, emosi, dan nilai kehidupan bersama. Konseling pra-nikah online memungkinkan pasangan mengikuti sesi kapan saja, terutama jika mereka berada di lokasi yang berbeda.

6. **Konseling Spesialis atau Terapi Tertentu (misalnya CBT Online)**

Beberapa konselor menggunakan pendekatan khusus seperti *Cognitive Behavioral Therapy* (CBT) dalam format digital. Klien dapat mengikuti modul pembelajaran, mengisi lembar kerja (worksheet), atau menjalani sesi interaktif yang membantu mengubah pola pikir dan perilaku negatif melalui aplikasi atau platform web.

7. **Konseling Krisis dan Layanan Chat 24 Jam**

Jenis ini bersifat cepat tanggap, digunakan ketika klien sedang berada dalam kondisi emosional berat atau krisis psikologis. Biasanya berbasis chat instan atau panggilan suara, dengan konselor yang siap merespons kapan saja untuk memberikan dukungan awal. (Rahmawati, 2023)

Media Konseling Digital

Dalam pelaksanaan konseling digital, media yang digunakan memiliki peran penting dalam menentukan kualitas interaksi antara konselor dan klien. Media konseling digital merujuk pada berbagai platform atau saluran komunikasi berbasis teknologi yang memungkinkan terjadinya proses konseling tanpa harus bertemu langsung secara fisik. Menurut Chiruvolu dan Jacques (2021), pemilihan media harus disesuaikan dengan kebutuhan klien, jenis masalah yang dihadapi, serta kenyamanan kedua pihak. Media digital ini berfungsi sebagai jembatan antara konselor dan klien agar proses konseling tetap berjalan efektif meskipun dilakukan secara daring. Salah satu media yang paling banyak digunakan adalah video conference. Platform seperti Zoom, Google Meet, atau Microsoft Teams memungkinkan konselor dan klien berinteraksi secara sinkron, yaitu dalam waktu yang bersamaan. Keunggulan media ini adalah adanya komunikasi dua arah yang menyerupai tatap muka langsung, sehingga ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh masih dapat diamati. Namun, keterbatasan seperti gangguan jaringan dan privasi ruang kadang menjadi tantangan yang perlu diantisipasi. (Rahmawati, 2023)

Selain itu, chat berbasis teks juga menjadi pilihan populer, terutama bagi klien yang merasa lebih nyaman menulis daripada berbicara langsung. Media ini digunakan melalui aplikasi seperti WhatsApp, Telegram, atau layanan khusus seperti BetterHelp dan Riliv. Kelebihannya adalah memberikan fleksibilitas waktu karena bisa dilakukan secara *asynchronous* (tidak harus bersamaan). Namun, kekurangannya adalah kurangnya ekspresi nonverbal yang dapat menghambat pemahaman emosi klien secara mendalam. (Sucipto & Fitriani, 2022) Email counseling merupakan media lain yang sering digunakan dalam konteks akademik maupun profesional.

Melalui email, konselor dapat memberikan umpan balik yang lebih mendalam dan terstruktur. Klien pun memiliki kesempatan untuk menulis refleksi diri secara lebih tenang dan rinci. Meskipun demikian, proses ini membutuhkan waktu yang lebih lama karena tidak berlangsung secara real-time. Sementara itu, aplikasi konseling digital seperti *Talkspace*, *Riliv*, dan *Kalm* mulai banyak digunakan karena menawarkan fitur yang lebih personal dan terintegrasi. Aplikasi ini biasanya menyediakan kombinasi antara chat, video, dan jadwal konseling otomatis, bahkan dengan fitur keamanan tambahan seperti enkripsi pesan. Media ini dianggap efisien karena mudah diakses dan dapat digunakan di berbagai perangkat, seperti smartphone maupun computer. (Sucipto & Fitriani, 2022)

Media lain yang sedang berkembang adalah platform berbasis virtual reality (VR) dan artificial intelligence (AI). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa teknologi ini mulai digunakan untuk terapi perilaku kognitif (CBT) atau simulasi situasi sosial bagi klien dengan gangguan kecemasan. Media ini memberikan pengalaman interaktif yang mendekati dunia nyata, sehingga dapat meningkatkan keterlibatan emosional klien dalam proses terapi. Dengan berbagai pilihan media tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan konseling digital tidak hanya bergantung pada kemampuan konselor dalam memahami masalah klien, tetapi juga pada kecakapan menggunakan teknologi yang sesuai dan aman. Pemilihan media yang tepat akan membantu membangun hubungan terapeutik yang kuat, meningkatkan kenyamanan klien, serta menjaga efektivitas komunikasi dalam proses konseling.

Teknik-teknik Konseling Digital yang Efektif

Active listening merupakan kemampuan mendengarkan dalam rangka untuk memahami secara objektif informasi yang disampaikan oleh pembicara. Menurut Martoredjo (2014) mendengarkan aktif perlu memperhatikan tiga dimensi, penginderaan, pengolahan/ evaluasi, dan memberi respon. Mendengarkan aktif tidak sekedar mendengarkan saja, namun ada proses memperhatikan, empati, memahami, juga mengerti point penting yang disampaikan (Imanti et al., 2021). Mendengarkan aktif umumnya memproyeksikan kesan yang lebih positif daripada mendengarkan pasif, dan lebih menarik secara social. Hal ini ditunjukkan dari beberapa penelitian yang menunjukkan hasil positif terkait ketrampilan mendengarkan aktif. Studi yang dilakukan Gearhart dan Bodie (2011) menemukan skor yang lebih tinggi pada skala Active Empathic Listening (AEL), menunjukkan adanya hubungan positif antara mendengarkan aktif dengan kepekaan sosial maupun emosional. Hasil yang sama dilakukan oleh Reznik, Roloff, dan Miller (2012), melaporkan bahwa mendengarkan secara aktif berhubungan positif dengan pemecahan masalah, stabilitas hubungan dan penyelesaian masalah, tetapi sebaliknya berhubungan negatif dengan pikiran yang mengganggu dalam proses argumentasi. (Maesarofah et al., 2022)

Teknik membangun rapport (kepercayaan dan hubungan terapeutik secara virtual), E-counseling merupakan praktik konseling profesional yang berlangsung antara konselor dan klien pada waktu dan tempat yang berbeda, dengan memanfaatkan media teknologi informasi. Dalam proses konseling daring, perhatian utama harus diberikan pada karakteristik konselor

dan karakteristik konseli. Konselor perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan konseling yang memadai agar mampu menumbuhkan kehangatan dan harapan positif bagi klien.

Geldard & Geldard (2011) menyatakan bahwa konselor yang berkualitas memiliki ciri-ciri umum, antara lain: bersikap tulus, berempati, hangat, serta peka dalam membangun hubungan harmonis yang didasari saling pengertian. Konselor juga tidak menghakimi, memberikan penerimaan positif tanpa syarat, menunjukkan perhatian dan dukungan, bersikap kolaboratif, menghargai kompetensi konseli, dan mampu menggunakan keterampilan konseling sesuai tujuan sesi. Hubungan terapeutik menjadi faktor penting dalam e-counseling karena melalui hubungan ini, konselor dan konseli dapat bekerja sama secara efektif. Kehadiran hubungan terapeutik yang kuat memastikan bahwa layanan e-counseling berjalan sesuai tujuan, sehingga klien merasa didengar, diterima, dan mendapat dukungan profesional yang diperlukan. (Febrianti et al., 2019)

Teknik klarifikasi, paraphrasing, dan pemberian tugas dalam konteks daring, dalam praktik e-counseling, teknik komunikasi yang efektif menjadi kunci agar konselor dapat memahami klien dengan tepat meskipun interaksi dilakukan secara daring. Salah satu teknik yang penting adalah klarifikasi, yakni memastikan pemahaman konselor terhadap pernyataan atau perasaan klien. Teknik ini dapat dilakukan dengan mengajukan pertanyaan terbuka atau menanyakan ulang informasi yang kurang jelas, sehingga meminimalisir kesalahpahaman. Selain itu, paraphrasing menjadi strategi penting untuk menunjukkan bahwa konselor benar-benar mendengar dan memahami klien. Parafrase dilakukan dengan mengulang pesan klien menggunakan kata-kata sendiri, sehingga klien merasa dihargai dan didengar.

Meskipun interaksi dilakukan melalui media digital, paraphrasing membantu membangun kepercayaan dan memperkuat hubungan terapeutik. Tidak kalah penting adalah pemberian tugas yang dapat dilakukan oleh klien di luar sesi konseling. Tugas ini dapat berupa refleksi diri, jurnal emosional, latihan keterampilan sosial, atau kegiatan lain yang relevan dengan tujuan konseling. Pemberian tugas secara daring memungkinkan konselor untuk memantau perkembangan klien secara berkala dan menyesuaikan intervensi sesuai kebutuhan. Kombinasi ketiga teknik ini membentuk fondasi komunikasi yang efektif dalam e-counseling, memastikan klien merasa didengar, dipahami, dan didukung meskipun interaksi berlangsung secara virtual.

Teknik follow-up dan monitoring secara berkala melalui media digital, proses follow-up dan monitoring merupakan aspek krusial dalam konseling daring untuk memastikan implementasi hasil konseling berjalan efektif dan konseli memperoleh dukungan yang berkelanjutan. Penjadwalan proses follow-up merupakan bagian penting dalam melakukan pemantauan terhadap implementasi hasil konseling. Proses follow up perlu dilakukan hingga implementasi hasil konseling menunjukkan hasil dan perkembangan ketercapaian target. Setelah itu, proses follow up dapat dikurangi frekuensi, latensi, dan durasinya. Dengan demikian, implementasi follow-up dan monitoring yang terstruktur secara daring menjadi salah satu kunci keberhasilan konseling digital, karena selain memantau hasil, proses ini juga meningkatkan keterlibatan konseli dan membangun rasa tanggung jawab terhadap perkembangan diri sendiri. (Hidayah 2023, 23)

Etika dan Tantangan Teknik Konseling Digital

Kode etik layanan konseling online telah diatur oleh berbagai organisasi yang profesional internasional. Council (2011) dan American Mental Health Counselor Association *AMHCH* (200) menegaskan pentingnya penerapan teknologi secara etis dalam praktik konseling. Dalam pedoman tersebut, konselor diwajibkan memastikan bahwa layanan digital konseling dijalankan secara aman, professional, dan sesuai standar hukum.

AMHCA (2000) menekankan bahwa konselor harus menginformasikan kepada klien mengenai risiko privasi digital, termasuk potensi kebocoran data, keterbatasan media daring, serta kemungkinan gangguan teknis selama sesi berlangsung. Informasi ini harus diberikan sebelum sesi dimulai agar klien memahami kondisi layanan online secara jelas.

National Board for Certified Counselors (NBBC) dan Center for Credentialing dan education (CCE) juga menyusun pedoman yang memuat standar mengenai identifikasi konselor, kejelasan informasi layanan, penggunaan dukungan teknis hingga ketentuan hukum aktivitas wilayah. Secara umum, pedoman tersebut dapat dirangkum menjadi tiga kategori utama yakni:

Hubungan dalam konseling online

Konselor berkewajiban menjelaskan kepada klien mengenai bagaimana sesi akan berlangsung, termasuk durasi, media yang digunakan, prosedur komunikasi, serta batasan

layanan. Transparansi ini berfungsi untuk membangun hubungan terapeutik yang aman dan profesional.

Contoh dalam konteks Indonesia:

Pada layanan konseling digital seperti riliv atau Kalm, konselor biasa memberikan *consent form digital* berisi penjelasan tentang media yang digunakan (chat atau video call), kebijakan pembatalan sesi, dan cara klien menghubungi konselor. Ketika terjadi kendala teknis.

Kerahasiaan dalam konseling online

Kerahasiaan tetap menjadi pilar utama konseling digital. Konselor harus menjelaskan keterbatasan keamanan media digital dan memastikan bahwa penyimpanan data, percakapan, serta rekaman sesi dilakukan sesuai standar keamanan profesional. Contohnya, konselor di platform digital sering menggunakan:

1. Fitur end-to-end encryption
2. Penyimpanan data terenkripsi
3. Ruang kerja digital yang bebas gangguan dan bukan area publik.

Dengan demikian, konselor tidak hanya menjaga informasi klien, tetapi juga mendidik klien tentang resiko yang mungkin muncul.

Aspek hukum, lisensi, dan sertifikasi

Konseling online melibatkan potensi interaksi lintas daerah atau negara. Oleh karena itu, konselor harus memastikan bahwa mereka memiliki lisensi atau sertifikasi yang sah sesuai wilayah tempat mereka praktik. Dalam konteks Indonesia, beberapa platform mengharuskan konselor menunjukkan SK BK atau lisensi pendamping profesional, sertifikat pelatihan konseling digital, dan bukti keanggotaan organisasi profesi, seperti ABKIN, HIMPSI, dan sebagainya.

Hal ini dilakukan untuk menghindari pelanggaran legalitas praktik serta memastikan kualitas layanan.

Tantangan dalam Penerapan Konseling Digital

Penelitian terbaru menunjukkan sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan dalam konseling digital. Tantangan tersebut meliputi:

1. Kesiapan Teknis

Tidak semua konselor memiliki kompetensi teknologi yang memadai, banyak guru BK atau konselor sekolah yang belum terbiasa mengoperasikan aplikasi video konferensi, sistem manajemen data, atau platform konseling daring.

2. Kehilangan isyarat non-verbal

Interaksi digital membatasi kemampuan konselor membaca ekspresi wajah, intonasi, atau bahasa tubuh klien, padahal unsur tersebut penting dalam membangun hubungan terapeutik.

3. Keamanan data dan privasi

Berardi (2024) menekankan bahwa keamanan data masih menjadi masalah serius karena beberapa platform belum memiliki sistem perlindungan yang kuat.

4. Kurangnya pelatihan digital

Dalam penelitian Febriana dan Lestari (2021) menunjukkan bahwa sebagian besar guru BK belum memperoleh pelatihan yang memadai mengenai konseling digital, serta perangkat pendukung e-counseling di sekolah masih terbatas.

Dengan demikian, peneliti menyimpulkan bahwasannya etika digital bukan sekadar aspek administratif, tetapi menjadi jantung kepercayaan dalam hubungan konseling online. Konselor yang mampu menjaga kerahasiaan, memahami risiko digital, transparan kepada klien, serta kompeten secara teknis akan mampu memberikan layanan yang aman, efektif, dan profesional di era konseling berbasis teknologi.

D. KESIMPULAN

Teknik konseling digital yang efektif meliputi beberapa strategi penting. Pertama, active listening secara daring yang menekankan pemahaman, empati, dan perhatian terhadap informasi klien, terbukti meningkatkan kepekaan sosial, pemecahan masalah, dan stabilitas hubungan. Kedua, membangun rapport dan hubungan terapeutik virtual dengan bersikap tulus, empatik, hangat, kolaboratif, dan tidak menghakimi, sehingga klien merasa didengar, diterima, dan mendapat dukungan profesional. Ketiga, penggunaan klarifikasi, paraphrasing, dan pemberian tugas daring membantu konselor memahami klien dengan tepat, memperkuat kepercayaan, dan mendorong refleksi atau latihan keterampilan di luar sesi. Terakhir, follow-up dan monitoring berkala memastikan implementasi hasil konseling berjalan efektif,

meningkatkan keterlibatan klien, dan membangun rasa tanggung jawab terhadap perkembangan diri sendiri.

Etika dan tantangan dalam konseling digital mencakup beberapa aspek penting. Kode etik layanan konseling online mengatur kerahasiaan, identitas konselor dan klien, persetujuan, kompetensi, serta pertimbangan hukum, sebagaimana diatur oleh lembaga profesional seperti AMHCA dan NBCC. Etika konselor mencakup memahami identitas klien, menjaga kerahasiaan komunikasi, serta menyimpan data dengan aman. Tantangan utama meliputi privasi, keterbatasan isyarat non-verbal, kesiapan konselor dan konseli dalam menggunakan teknologi, serta risiko miskomunikasi dan gangguan teknis. Selain itu, masih terdapat kesenjangan kompetensi digital di kalangan guru BK, minimnya pelatihan, dan keterbatasan infrastruktur, yang dapat menghambat efektivitas layanan. Oleh karena itu, konselor perlu mengelola aspek etika, menyesuaikan metode komunikasi, dan siap menghadapi kendala teknis agar layanan konseling digital berjalan efektif, aman, dan tetap membangun hubungan terapeutik yang kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, L. (2023). Tantangan dan Inovasi Manajemen Bimbingan dan Konseling di Era Digital: Sebuah Kajian Literatur,. *JISPENDIORA: Jurnal Ilmu Sosial, Pendidikan dan Humaniora* , 226-227.
- 'Aliah, V. H. (Maret 2024). MASALAH ETIKA PRIVASI DIGITAL: KEBOCORAN INFORMASI KONSELI DALAM SETTING KONSELING KOMUNITAS,. *JUBIKOPS: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi Volume 4 Nomor 1*,, 39-47.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif,. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum* , Vol. 21. No. 1., 33-54.
- Fadhilah, M. F., & Muhid, A. (2021). *Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review*.
- Febrianti, T. (2019). Kajian Hubungan Terapeutik dalam E-Counseling di Era Distrupsi,. *UNNES SEMINAR NASIONAL PASCASARJANA*, 414.
- Hayati, R. (Juni 2024). Tantangan Bimbingan Konseling Di Era Teknologi Informasi . *JUANGA : Jurnal Agama dan Ilmu Pengetahuan Volume .10 . No.1* (, 36.

- Hidayah, N. (2020). APLIKASI CYBERCOUNSELING KOGNITIF PERILAKU BAGI GURU BK DI ERA REVOLUSI INDUSTRI 4.0. *Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan dan Konseling* , 23.
- Imanti, V. (2021). Active Listening: Adab Menerima Ilmu pada Mahasiswa Psikologi (Perspektif Psikologi Islam). *Jurnal Psikologi Islam, Vol.8 No.1*, 9-18.
- Jannah, R. (Januari 2022). Etika Profesi Konselor dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual, . *Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Vol. 9 No. 1*, 58-59.
- Moesarofah. (2022). PELATIHAN MENDENGARKAN AKTIF SEBAGAI SUATU KETRAMPILAN KONSELING. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Vol. 2 No. 1* , 186.
- Murnitasari, A. M. (2024). Peran konseling komunitas dalam meningkatkan kesehatan mental Gen Z di era digital. . *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia, 4(1)*, 45-58.
- Rachmawati, A. (2022). *E-Counseling di Era Digital sebagai Alternatif Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Umsida Press.
- Sucipto, H., & Fitriani, E. (2022). *Konseling Online di Era Digital: Tantangan dan Peluang bagi Konselor Profesional*. *Jurnal Konseling Indonesia*, 8(1).
- Ursula, P. A. (Juni 2021). MENGENAL LAYANAN KONSELING ONLINE. *DAIWI WIDYA Jurnal Pendidikan Vol.08 No. 3*.
- Utami, C. A. (2023). SOSIALISASI ETIKA KONSELING: MENJAGA KERAHASIAAN DAN PRIVASI KLIEN DI ERA. *PENDALAS: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengabdian Masyarakat*, 262-287.