

## Keberhasilan Konseling Berbasis Digital: Kajian *Systematic Literature Review*

**Ammi Prayoga<sup>1</sup>, Bakhrudin All Habsy<sup>2</sup>, Budi Purwoko<sup>3</sup>**

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia<sup>1</sup>

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia<sup>2</sup>

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Surabaya, Indonesia<sup>3</sup>

E-mail: [ammi.23015@mhs.unesa.ac.id](mailto:ammi.23015@mhs.unesa.ac.id)<sup>1</sup>, [bakhrudinhabasy@unesa.ac.id](mailto:bakhrudinhabasy@unesa.ac.id)<sup>2</sup>,  
[budipurwoko@unesa.ac.id](mailto:budipurwoko@unesa.ac.id)<sup>3</sup>

Correspondent Author : Ammi Prayoga, [ammi.23015@mhs.unesa.ac.id](mailto:ammi.23015@mhs.unesa.ac.id)

Doi: [10.31316/g-couns.v9i2.7226](https://doi.org/10.31316/g-couns.v9i2.7226)

### Abstrak

Pertengahan tahun 2024, populasi penduduk Indonesia telah mencapai 281.603.800 jiwa, jumlah tersebut berbanding lurus dengan jumlah pengguna internet yang mencapai 278,6 juta. Perkembangan teknologi telah memunculkan banyak layanan konseling digital baik berbasis website ataupun aplikasi, hal tersebut terjadi salah satunya karena adanya kebutuhan dari masyarakat untuk bisa melakukan konseling dimanapun dan kapanpun. *Cybercounseling* dan produk turunannya merupakan upaya untuk mengadaptasi praktik konseling di era digital. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan jenis kajian literatur model PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk menganalisis 20 artikel yang diperoleh dari *google scholar*. Temuan menunjukkan bahwa konselor harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang kekuatan dan kelemahan konseling berbasis digital. Permasalahan yang mendesak, waktu yang terbatas dan perangkat daring yang tersedia, menjadikan konseling digital menjadi pilihan yang layak. Namun, untuk kasus psikologis yang lebih berat, konseling daring berfungsi sebagai pelengkap konseling tatap muka.

**Kata Kunci:** konseling digital, kajian literatur, internet

### Abstract

*In 2024, Indonesia's population has reached 281,603,800 people, a figure that aligns with the number of internet users, reaching 278.6 million. Technological advancements have led to the emergence of numerous digital counseling services, both website and application-based, partly due to the community's need to access counseling anywhere and anytime. E-counseling and its derivative products represent an effort to adapt counseling practices in the digital era. This study employs a qualitative research method using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) model literature review to analyze 20 articles obtained from Google Scholar. The findings indicate that counselors must possess a comprehensive understanding of the advantages and disadvantages of digital-based counseling. Pressing issues, limited time, and available online platforms make digital counseling a viable option. However, for more severe psychological cases, online counseling serves as a complement to face-to-face counseling.*

**Keywords:** digital counseling, literature review, internet

### Info Artikel

Diterima November 2024, disetujui Februari 2025, diterbitkan April 2025



## PENDAHULUAN

Jumlah penduduk di Indonesia pada pertengahan tahun 2024 sebanyak 281.603,8 jiwa (bps.go.id, 2024) dan jumlah tersebut terus meningkat sejak tiga tahun terakhir dan menempatkan Indonesia pada peringkat 4 penduduk terbanyak di dunia (Putri & Rizal, 2024). Jumlah penduduk yang banyak ini berbanding lurus dengan penggunaan internet di masyarakat, bahwa per Januari 2024 berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) terdapat 278,6 juta jiwa terkoneksi dengan internet, dan tingkat penetrasi internet di Indonesia meningkat menjadi 79,5%. Penggunaan internet di Indonesia didominasi oleh laki-laki (50,7%) dan perempuan (49,1%), menunjukkan partisipasi yang hampir seimbang (apjii.or.id, 2024).

Platform media sosial yang sering dikunjungi oleh masyarakat adalah Youtube (65,41%) kemudian facebook (60,24%), instagram (30,51%) dan Tiktok (26,80%), sedangkan untuk media chat yang paling banyak digunakan masyarakat adalah Whatsapp (98,63%), peringkat kedua messenger (46%), kemudian Telegram (12,91%) (detikJabar, 2023). Pengguna internet di Indonesia rata-rata menghabiskan 1-2 jam per hari untuk berselancar di media sosial, dengan persentase sebesar 46,16%. Pengguna yang di atas 4 jam per hari sebanyak 7,81 % (detikJabar, 2023).

Perkembangan teknologi digital semakin pesat dan akan menyentuh setiap aspek kehidupan manusia. Hal tersebut mendorong agar manusia terus beradaptasi dan dapat mengambil manfaat yang baik dari kemajuan teknologi tersebut. Hanya dengan duduk di rumah bermodalkan handphone yang terkoneksi dengan internet kita sudah bisa melakukan banyak hal mulai dari mencari hiburan, hingga mencari penghasilan. Dunia seperti tidak memiliki batasan jarak, tidak ada rahasia yang bisa disembunyikan. Kita dapat mengetahui kegiatan orang lain melalui media sosial walupun kita tidak pernah kenal atau berjumpa secara langsung sebelumnya (Mulawarman & Nurfitri, 2017).

Saat ini kita berada pada era revolusi industri 4.0 dengan ciri serba digital dan otomatis. Pada tahun 2019 Jepang pertama kali menawarkan sudut pandang baru cara hidup berdampingan dengan kemajuan teknologi yang sangat cepat dengan konsep society 5.0 atau era masyarakat 5.0 dimana manusia sebagai pusat atau subjek utama. Cara kerja teknologi tersebut dengan memanfaatkan artificial intelligence (AI) yang mengakses big data yang dikumpulkan melalui *internet of Things* (IoT) sehingga bisa memberikan manfaat bagi manusia (Nastiti & Abdu, 2020). Era society 5.0 dibuat sebagaiantisipasi gejalak disrupsi akibat revolusi industri yang dikhawatirkan dapat menggerus nilai-nilai karakter kemanusiaan yang luhur yang dipertahankan selama ini (Subandowo, 2022).

Upaya memberikan layanan bimbingan dan konseling yang mudah dan komperhensif, perkembangan teknologi digital menjadi variabel yang harus diikuti. Apabila penyesuaian tersebut mengalami ketidaksiapan serta keterlambatan, berdampak pada profesi bimbingan konseling yang akan tertinggal oleh profesi helping yang lain, dan secara perlahan akan ditinggalkan oleh masyarakat (Nursalim, 2020). Melihat kondisi di lapangan pada saat ini dimana konselor yang berada di sekolah didominasi oleh generasi z yang merupakan generasi kelahiran tahun 1995–2010, dan kline yang diberikan layanan merupakan generasi alpha adalah anak-anak yang lahir pada 2011–2025 (Fadlurrohim et al., 2020). Kesamaan antara generasi tersebut yaitu mudah dan cepat beradaptasi dengan teknologi yang ada (Prayoga et al., 2024).

Bimbingan dan konseling bentuk suatu layanan yang diberikan oleh seorang konselor kepada klien atau peserta didik, dengan tujuan agar dapat memahami dirinya sendiri, membuat keputusan yang tepat, mengenali potensi yang dimilikinya, mengetahui



cara mengembangkan potensi tersebut, serta bertanggung jawab atas keputusan-keputusan yang diambil (Astuti et al., 2020). Inovasi-inovasi terkait pelayanan bimbingan dan konseling berbasis digital sudah banyak dilakukan oleh akademisi bimbingan dan konseling, *cybercounseling* beserta produk turunannya merupakan salah satu contoh dari bentuk upaya adaptasi layanan bimbingan dan konseling pada era digital.

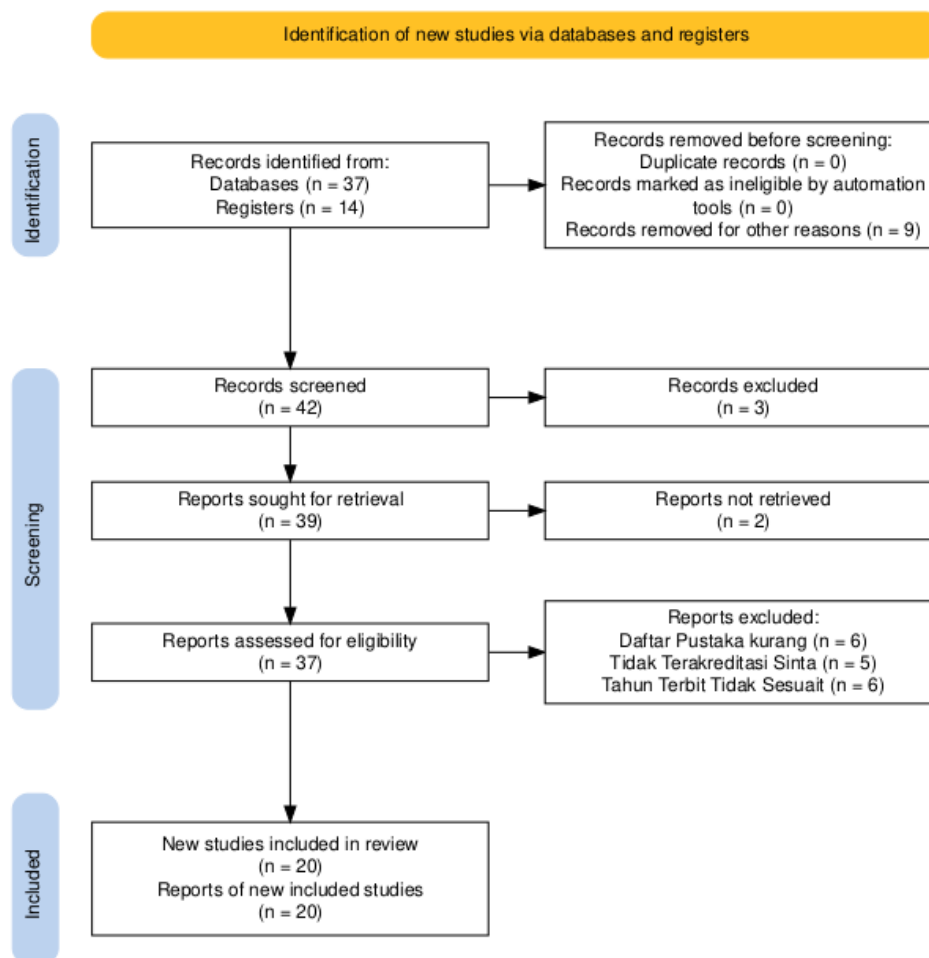
*Cybercounseling*, yang juga dikenal sebagai konseling daring atau e-konseling, muncul seiring perkembangan dunia komputer, yakni tahun 1960-an. *National Board for Certified Counselors* menjabarkan bahwa konseling daring adalah layanan profesional yang memungkinkan konselor dan klien berkomunikasi dan berinteraksi melalui internet tanpa harus berada di lokasi yang sama. Dengan kata lain, konseling daring memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan konseling jarak jauh (Zainudin et al., 2020). Perkembangan konseling berbasis digital semakin beragam dan menyesuaikan dengan inovasi teknologi informasi yang ada. Media yang bisa digunakan pada proses *cybercounseling* menurut (Pasmawati, 2019) diantaranya website/alamat situs, telephone/handphone, e-mail, chat/instan messaging/sosia media, video conference. Media tersebut sudah sering digunakan bahkan setiap hari, tetapi fungsinya digeser sebagai alat bantu dalam melaksanakan proses konseling.

*Cybercounseling* menawarkan aksesibilitas dan fleksibilitas lebih luas bagi individu yang membutuhkan layanan konseling. Di sisi lain, metode ini juga memiliki sejumlah tantangan yang harus dipertimbangan pada pengaplikasiannya. Menurut Zur (Pratama & Nur, 2023) Aspek etika dan keamanan data harus diperhatikan mulai dari tahap persiapan hingga akhir proses konseling. Efek disinhibisi online juga perlu dipahami oleh konselor karena hal tersebut dapat mempengaruhi dinamika konseling digital (Pratama & Nur, 2023). Tujuan dari penyusunan jurnal ini yaitu untuk merangkum dan menganalisis keefektifitasan konseling berbasis digital atau yang sering disebut *cybercounseling*. Kebaruan dari penelitian ini adalah cakupan dari literatur yang digunakan berasal dari jurnal yang terbit dalam negeri dan juga dari jurnal luar negeri, kemudian dikaji menjadi konsep besar seperti konseling berbasis digital, efektifitas dari konseling berbasis digital yang sudah dilakukan oleh peneliti terdahulu, kelebihan dan kekurangan dari konseling berbasis digital.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah sebuah kajian konseptual yang berangkat dari penelitian-penelitian sebelumnya yang kemudian ditelaah dengan pendekatan *systematic literature review*. Tinjauan pustaka merupakan sebuah kajian mendalam mengenai buku, jurnal, artikel, dan dokumentasi lainnya (Permatasari & Padang, 2021). Sumber kajian yang digunakan berasal dari *google scholar* dengan cakupan tema bimbingan dan konseling berbasis digital terbitan antara tahun 2019-2024. Proses tinjauan pustaka menggunakan prosedur PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses*) yang diawali dari *identification* untuk mengumpulkan sumber literatur atau hasil penelitian, kemudian *screening* untuk menyeleksi hasil sumber literatur yang telah dikumpulkan yang dipilih sesuai tema dan tujuan penelitian, langkah terakhir *included* merupakan kegiatan menganalisis dan menyintesis hasil literatur yang telah terpilih (Page et al., 2021).





**Gambar 1.** Diagram Alir PRISMA

Proses identifikasi studi baru melalui database dan register melibatkan beberapa tahap. Awalnya, terdapat 37 catatan dari database dan 14 dari register. Sebelum proses penyaringan, 9 catatan dihapus karena berbagai alasan, sementara tidak ada catatan yang dihapus karena duplikat atau ditandai tidak memenuhi syarat oleh alat otomatis. Selanjutnya, 42 catatan disaring, dengan 3 catatan dikeluarkan. Dari 39 laporan yang dicari, 2 tidak berhasil diambil, sehingga 37 laporan dinilai kelayakannya.

Dalam penilaian kelayakan, beberapa laporan dikeluarkan karena berbagai alasan seperti daftar pustaka yang kurang (6 laporan), tidak terakreditasi Sinta (5 laporan), dan tahun terbit tidak sesuai (6 laporan). Akhirnya, 20 studi baru dimasukkan dalam tinjauan, dengan 20 laporan yang sesuai dengan studi-studi tersebut.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan literatur diperoleh sebanyak 42 artikel awal, kemudian setelah dilakukan proses seleksi berdasarkan konteks dan konten serta tahun terbit diperoleh 20 artikel yang dapat penulis ulas terkait dengan keberhasilan konseling berbasis digital. Artikel disajikan seperti pada tabel. 1 dengan menyertakan nama penulis, judul, tahun terbit dan hasil yang diperoleh.

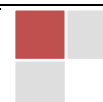


**Tabel 1.**  
 Penyajian Literature terkait Kemanjuran Konseling Berbasis Digital

No	Judul	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	<i>Online Counseling</i> Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan <i>E-Counseling</i> di Era Industri 4.0	(Haryati, 2020)	Studi Dokumentasi	Konseling <i>online</i> merupakan sebuah layanan yang semakin populer, namun juga memerlukan perhatian khusus terhadap aspek etika. Konselor <i>online</i> harus bekerja secara profesional dengan selalu mengutamakan kesejahteraan klien dan mematuhi kode etik yang berlaku
2.	Penerapan <i>Cybercounseling</i> menggunakan Layanan Konseling Individual Siswa Sekolah Menengah Kejuruan	(Arizona et al., 2022)	Deskriptif Kualitatif	Penerapan <i>cyberkonseling</i> terbukti efektif sebagai media antara guru BK dengan siswa untuk membantu memecahkan permasalahan dan menemukan solusi
3.	<i>the Effectiveness of Cyber Counseling To Enhance Students' Self Regulated Learning</i>	(Putri Harahap et al., 2023)	<i>pretest-posttest control group design</i>	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa <i>cybercounseling</i> efektif dalam peningkatan SRL dilihat dari perbedaan rata-rata skor antara siswa yang diberi <i>cybercounseling</i> dan siswa yang tidak
4.	Inovasi <i>Cyber Counseling</i> untuk Layanan Bimbingan dan Konseling Islam	(Pratama & Nur, 2023)	Deskriptif Kualitatif	<i>Cybercounseling</i> memiliki potensi yang besar untuk meningkatkan aksesibilitas layanan konseling. Namun, Konselor dan klien perlu bekerja sama untuk mengatasi tantangan yang mungkin muncul dan memaksimalkan manfaatnya
5.	<i>The Effectiveness of Reality Cybercounseling in Improving Senior High School Students' Academic Honesty.</i>	(Prabawa & Antika, 2021)	Kuantitatif	<i>Cybercounseling</i> dapat digunakan untuk meningkatkan kejujuran akademik siswa. Menginternalisasikan kejujuran akademik melalui <i>reality</i>



No	Judul	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
				<i>cybercounseling</i> dapat mencakup semua aspek psikologis Di masa depan, <i>reality cybercounseling</i> dapat digunakan sebagai pendekatan untuk meningkatkan sikap positif lainnya
6.	<i>CyberCounseling Sebagai Layanan Bimbingan dan Konseling di Masa Pandemi</i>	(Mayasari, 2022)	Deskriptif Kualitatif	Layanan bimbingan dan konseling secara klasikal, individu maupun kelompok bisa dilakukan melalui <i>cybercounseling</i> memanfaatkan <i>platform</i> digital. Kelebihan <i>cybercounseling</i> dapat dilakukan dimanapun dan kapan pun, untuk kendalanya yaitu konektifitas jaringan, gestur tubuh tidak teramati, empati tidak maksimal
7.	<i>Study of Correlation Between the Interest of Counselling Through E-Counselling Application and Students' Self-Disclosure</i>	(Yuhanita et al., 2020)	<i>correlation study</i>	Aplikasi e-konseling memungkinkan siswa merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan diri karena tidak bertatap muka langsung dengan konselor. Siswa tidak merasa ragu untuk mengungkapkan informasi pribadinya dan mampu mengungkapkan permasalahan yang sedang dihadapi
8.	<i>Modification of Rational Emotive Behavior Therapy (REBT) Approach with Cognitive Disputation Techniques in Group Counseling Based on Cyber Counseling</i>	(Aliyah et al., 2023)	<i>narrative review</i>	Perilaku Rasional Emotif Pendekatan Terapi (REBT) dengan teknik debat kognitif dapat dimodifikasi untuk diterapkan dalam konseling kelompok berbasis <i>cybercounseling</i> , guna mengatasinya berbagai permasalahan yang muncul



No	Judul	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
9.	Model aplikasi <i>cybercounseling</i> Islami berbasis <i>website</i> untuk meningkatkan <i>self-regulated learning</i> siswa SMA	(Fahyuni et al., 2020)	<i>Research and Development</i>	Layanan konseling <i>online</i> berbasis <i>website</i> terbukti ampuh meningkatkan kemampuan siswa dalam mengatur belajar mandiri. Hal ini membantu siswa lebih fokus pada tujuan belajar, lebih termotivasi, dan lebih percaya diri dalam proses belajarnya
10.	<i>Cybercounseling Reality Approach In The Reduction Of Student Academic Stress: A Literature Review</i>	(Kamtoni & Yunanto, 2024)	<i>Literature Review</i>	Hasil studi literatur menunjukkan bahwa <i>cybercounseling</i> dengan Pendekatan <i>reality</i> ini dapat membantu siswa dalam mengurangi stress
11.	<i>Chat and Face-to-Face Counselling with Web E-Counselling: Increasing Student Discipline Responsibilities Post-Covid-19 Pandemic Through Individual Blended Counselling</i>	(Supriyanto et al., 2023)	<i>Research and Development</i>	Konseling kombinasi tatap muka dengan e-konseling Menggunakan pendekatan konseling behavioristik layak diterapkan oleh konselor sekolah untuk meningkatkan <i>Re-Leads (responsibility in learning discipline)</i> siswa
12.	<i>Counselee Satisfaction In Face-To-Face And Cyber-Counseling Approach To Help Cyber-Bullying Victims In The Era Of Industrial Revolution 4.0: Comparative Analysis</i>	(Dami & Waluwandja, 2019)	<i>Quasi-experimental</i>	Layanan konseling kepada konseli (korban) dengan adanya <i>cybercounseling</i> Pendekatan ini menunjukkan kepuasan yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendekatan tatap muka
13.	<i>Effect Of E-Counselling On Career Development Among Undergraduate Students Of Enugu State University Of</i>	(Chigbu, 2023)	<i>Quasi-experimental</i>	E-konseling metode efektif yang membantu dalam promosi pengembangan karier di kalangan mahasiswa sarjana bahkan empat minggu setelah sesi konseling eksperimental



No	Judul	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>Science And Technology (Esut) Nigeria</i>			
14.	<i>Counsellors' Perception on the Adoption of E-Counselling Mode for Students' Counseling Needs during Covid-19 Pandemic in Secondary Schools in Lagos State</i>	(Josephine & Ngozika, 2024)	<i>descriptive survey</i>	Manfaat e-konseling bagi konselor tidak akan secara signifikan mendorong konselor di Lagos untuk mengadopsi metode ini.
15.	<i>Digitizing counselling practice: A study of student values and challenges associated with traditional face-to-face counselling and e-counselling modes</i>	(Amos, 2022)	<i>Quantitative cross-sectional</i>	Siswa dan konselor menghargai konseling tatap muka dan e-konseling, namun mereka lebih condong pada konseling tatap muka. Namun, kecenderungan mereka terhadap e-konseling tidak dapat diabaikan
16.	<i>A Comparison of Counselling Self-Efficacy across Social Factors among E-Counsellors in Malaysia</i>	(Asri et al., 2022)	<i>Qualitative</i>	Konselor memiliki tingkat kepercayaan diri yang cukup untuk melakukan e-konseling, di mana tingkat tinggi untuk salah satu sub-konstruksi berkaitan dengan penerapan keterampilan konseling dasar
17.	<i>The reality of E-counseling services in the light of Digital learning from the point of View of Teachers in Jordan</i>	(Altarawneh & Alomoush, 2022)	<i>descriptive survey</i>	rata-rata aritmetik dari realitas layanan e-konseling memiliki tingkat sedang pada tingkat keseluruhan, dan setiap dimensi juga memiliki tingkat sedang. Dimensi pencegahan menempati urutan pertama
18.	<i>The comparative effect of internet-based cognitive behavioral</i>	(Suranata et al., 2020)	Ekperimental	Konseling kognitif perilaku berbasis internet sama efektifnya dengan konseling kelompok





No	Judul	Penulis	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	<i>counseling versus face to face cognitive behavioral counseling in terms of student's resilience</i>			kognitif tatap muka dalam meningkatkan ketangguhan siswa
19.	<i>The Impact and Efficacy of E-Counselling in an Open Distance Learning Environment: A Mixed Method Exploratory Study</i>	(Wells, 2023)	<i>Mixed Method Exploratory</i>	E-konseling tidak boleh dianggap sebagai pengganti konseling tatap muka, terutama dalam hal masalah emosional dan psikologis, e-konseling dapat menjadi pelengkap yang berguna bagi Konseling tatap muka
20	<i>The Prevalence of Cyber-Counselling: A Systematic Literature Review on Effectiveness and Preferences</i>	(Zainudin et al., 2020)	<i>Systematic Literature Review</i>	Konselor dapat memperluas layanan melalui konseling <i>online</i> , sehingga dapat memberikan layanan lebih banyak dan fleksibel serta klien pun bisa mendapat bantuan tanpa harus khawatir tentang privasinya

Bimbingan dan konseling merupakan bagian dari pendidikan yang memiliki fokus untuk memberikan layanan kepada peserta didik dalam upaya mengembangkan potensi yang dimiliki dan membantu menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi. Strategi dalam pemberian layanan dapat dilakukan dalam setting klasikal, kelompok ataupun individu, baik di dalam kelas maupun di luar kelas. (Permendikbud, 2014) mengatur pelaksanaan layanan BK di sekolah setara dengan 2 JP untuk pertemuan tatap muka dengan peserta didik. Rasio antara guru BK dengan peserta didik juga diatur setidaknya 1: 150 hal ini supaya layanan BK dapat maksimal dan memberikan manfaat kepada peserta didik. Kondisi dilapangan belum semua sekolah menerapkan peraturan tersebut secara tegak, tentunya dengan berbagai pertimbangan dan kebijakan di sekolah masing-masing.

Kemajuan teknologi akan berdampak pada setiap aspek kehidupan masyarakat, tanpa terkecuali dunia pendidikan secara umum dan bimbingan konseling secara khusus. Pemanfaatan teknologi memberikan peluang bagi guru BK untuk dapat berinovasi dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling salah satunya dengan menyediakan layanan BK berbasis digital. Kondisi pada saat ini handphone sudah bukan lagi merupakan barang mewah, hampir semua peserta didik memiliki. Akses terhadap internet juga semakin terjangkau bahkan di beberapa sarana publik tersedia wifi secara gratis. Melihat tantangan yang ada di lapangan dan peluang yang tersedia, memberikan layanan



bimbingan dan konseling yang profesional dapat dilakukan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi.

### **Konseling Berbasis Digital**

Shaw & Shaw (Haryati, 2020) menyatakan bahwa konseling online pertama kali dikenalkan pada dekade 1960-1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry yang berbasis teks. Sudah hampir setengah abad berlalu konseling online juga mengami perkembangan dalam upaya menyesuaikan dengan zaman dan kebutuhan masyarakat. Konseling online, e-konseling, cybercounseling merupakan salah satu metode dalam upaya pemerian layanan bimbingan dan konseling jarak jauh tanpa tatap muka dengan perangkat bantu seperti komputer ataupun handphone (Asri et al., 2022). Konseling online menurut (Haryati, 2020) merupakan upaya alternatif yang bisa dilakukan oleh konselor atau guru BK dalam upaya memberikan layanan BK baik yang bersifat preventif, kuratif, ataupun rehabilitatif dengan menggunakan bantuan layanan virtual ataupun internet. Hal serupa juga disampaikan oleh (Saphira, 2022) bahwa *cybercounseling* atau yang biasa disebut konseling online adalah sebuah proses interaksi konseling yang dapat dilakukan dengan berbagai media pendukung yang memungkinkan konseli dan konselor terhubung secara jarak jauh dan tidak bertatap muka secara langsung. *Cybercounseling* menurut Mayasari (2022) yaitu layanan konseling profesional yang dilakukan oleh konselor dan konseli secara virtual dengan menggunakan komputer ataupun smartphone melalui video conference yang bisa dilakukan setiap saat tanpa menuntut perjumpaan secara langsung. Kata kunci dari konseling yang dilakukan secara digital baik itu *cybercounseling*, e-konseling, konseling online adalah proses konseling yang dilakukan menggunakan alat bantu elektronik seperti komputer atau handphone dan antara konselor dengan konseli berada di tempat yang berbeda.

Konseling berbasis digital dibedakan ke dalam dua kategori yaitu bersifat noninteraktif (*asynchronous*) dan interaktif (*synchronous*). *Cybercounseling asynchronous* lebih bersifat kepada pemberian informasi-informasi yang diperlukan oleh peserta didik/konseli yang sifatnya *self help* atau pertolongan secara mandiri. Menurut Prasetyo dan Djunaidi (Saphira, 2022) Berbeda dengan *synchronous* dimana konselor dan konseli melakukan sesi konseling secara real-time dengan bantuan video conference atau instans chat

Layanan konseling berbasis digital profit/berbayar di Indonesia sudah banyak bermuncululan. Ketika kita membuka website pencarian seperti google lalu memasukkan kata "layanan konseling *online*" maka pada halaman pertama akan banyak alamat web yang ditawarkan seperti *ibunda.id*, *satupersen*, *psykay.co.id*, *bicaraan id*, *KaLM*, dan *Psylution*. Tarif yang ditawarkan juga bervariasi mulai puluhan ribu hingga ratusan ribu. Kesehatan mental dan kemajuan teknologi sudah membuka peluang baru bagi praktisi konseling untuk memberikan layanan sekaligus mendapatkan penghasilan. Tidak menutup kemungkinan konseling berbasis digital kedepannya akan menjadi dari gaya hidup layaknya belajar online pada saat ini. Melihat hal tersebut maka konseling berbasis digital diyakini dapat membantu permasalahan yang sedang dihadapi.

### **Efektifitas Konseling Digital**

Keberhasilan mencapai tujuan konseling menjadi hal yang harus diperhatikan. Dalam upaya mencapai keberhasilan itu konselor memiliki kemampuan baik secara teori maupun praktik. Konseling berbasis digital juga harus memberikan dampak dan tingkat keberhasilan yang sama dengan layanan konseling tatap muka, maka dari itu penguasaan



akan penggunaan teknologi menjadi penting bagi konselor ataupun guru BK pada masa sekarang. *Cybercounseling* menempati peringkat pertama pada fungsi preventif atau pencegahan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Jordania (Altarawneh & Alomoush, 2022). Guru BK bisa mengemas topik-topik layanan BK baik dalam bentuk teks ataupun video yang menarik kemudian disebarluaskan melalui platform digital yang tersedia (Widyasari & Mukayati, 2021). Menurut (Fahyuni et al., 2020) konseling berbasis digital dapat meningkatkan meningkatkan motivasi belajar melalui pengembangan berbasis website yang dapat membantu siswa memfokuskan pencapaian pada tujuan pembelajaran, mengontrol proses pembelajaran, menumbuhkan motivasi sendiri, dan membangun kepercayaan diri guna mendukung serta optimalisasi proses pembelajaran. Dalam bidang karier, *cyberconseling* juga membantu dalam promosi pengembangan karier mahasiswa (Chigbu, 2023). Mengetahui bakat minat seawal mungkin akan berdampak baik pada perencanaan karier. Perencanaan karier yang baik akan berdampak pada pengambilan keputusan karier yang baik juga di masa mendatang (Ayu et al., 2022). Hasil penelitian yang dilakukan oleh Syam dalam (Arizona et al., 2022) menunjukkan bahwa konseling individual melalui *cybercounseling* mampu menurunkan tingkat kecemasan belajar pada siswa menengah kejuruan.

*Cybercounseling* tidak boleh dianggap sebagai pengganti konseling tatap muka. Penda (Wells, 2023). Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-konseling memiliki implikasi praktis yang positif dalam hal aksesibilitas dan efisiensi, dan dapat berfungsi sebagai pelengkap yang berguna untuk konseling konvensional dan psikoterapi. Masalah yang dapat ditangani oleh e-konseling termasuk masalah terkait karier, keterampilan akademik, keterampilan belajar dan pemikiran kritis serta keterampilan pemecahan masalah, advokasi mahasiswa dan advokasi dukungan disabilitas. Masalah yang berkaitan dengan gangguan kepribadian, psikosis, dan gangguan psikologis serius lainnya tidak ditangani melalui e-konseling.

### **Kelebihan dan kekurangan konseling digital**

Seorang konselor menetapkan suatu metode pemberian layanan bimbingan dan berdasarkan situasi dan kondisi yang sedang terjadi. Layanan konseling pada era kemunculannya dilakukan secara tatap muka, sehingga konselor dan konseli atau klien bertemu secara langsung. Seiring perkembangan teknologi dan masifnya penggunaan internet layanan konseling dapat dilakukan secara online, dimana konselor dan konseli bertemu di ruang maya. Konseling dengan memanfaatkan teknologi digital memiliki beberapa kelebihan diantaranya menurut (Pratama & Nur, 2023): (1) fleksibilitas waktu dan tempat, karena bisa dilakukan kapanpun dan dimanapun sesuai kesepakatan konselor dengan konseli, (2) efisiensi Waktu, karena tidak harus berjumpa secara langsung, (3) peningkatan kompetensi digital karena penguasaan kemampuan menggunakan teknologi meningkat. Hal serupa juga disampaikan oleh (Mayasari, 2022) konseli bisa melakukan sesi konseling kapan saja dengan konselor jika dirasa permasalahan yang dihadapi sangat mendesak dan perlu bantuan segera.

Tidak ada metode yang sempurna tanpa kekurangan dalam upaya memberikan layanan konseling, baik itu tatap muka secara langsung atau melalui dunia maya. Konseling berbasis digital melalui berbagai platform yang ada juga menemui hambatan diantaranya, ketersediaan jaringan internet yang cepat masih belum merata sepenuhnya, ini akan sangat terasa apabila konseling digital dilakukan secara *synchronous*, kemudian pengaplikasian perasaan empati dan kontak psikologis juga tidak sebaik konseling tatap muka, artinya konseling berbasis digital lebih kepada pengentasan masalah, sehingga



kontak psikologis antara konselor dengan konseli lebih sedikit bisa dilakukan (Saphira, 2022). Hal senada juga disampaikan oleh (Ursula, 2021) beberapa kelemahan pada konseling digital antara lain (1) konselor tidak dapat mengetahui gesture tubuh yang ditunjukkan oleh konseli, (2) bentuk empati seperti sentuhan dan nonverbal lainnya tidak dapat dilakukan, (3) kendala pada perangkat yang tidak memadai dapat mengganggu proses konseling, (4) pada setting konseling kelompok kearahasaan harus data mendapat perhatian lebih, (5) tidak semua permasalahan dapat diselesaikan melalui konseling berbasis digital.

## KESIMPULAN

Konseling berbasis digital sebagai bentuk kemajuan dan inovasi dalam dunia bimbingan dan konseling menunjukkan hasil yang positif. Kemanjuran layanan konseling berbasis digital dapat terbukti dari hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan dengan berbagai metode. Hal yang perlu dipahami oleh konselor dalam konseling digital adalah kelebihan dan kekurangannya. Permasalahan yang sifatnya mendesak dan tersedianya perangkat online maka memungkinkan untuk dilakukan konseling berbasis digital. Namun pada kasus berkaitan psikologis yang lebih mendalam, konseling online dapat digunakan sebagai pelengkap dari konseling tatap muka. Rekomendasi terkait konseling berbasis digital bagi konselor ataupun sekolah yaitu mendorong tersedianya platform digital yang mudah diakses oleh klien sebagai contoh, sekolah dbagi para siswa ataupun wali murid yang ingin konseling atau sekedar berkonsultasi, dan sistem pencatatan konseling digital juga perlu disiapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliyah, S. M., Ramli, M., & B, F. W. (2023). Proceedings Of The International Conference On Educational Management And Technology (ICEMT 2022). In Proceedings Of The International Conference On Educational Management And Technology (ICEMT 2022). Atlantis Press SARL. <https://doi.org/10.2991/978-2-494069-95-4>
- Altarawneh, A. M. A., & Alomoush, R. A. A. (2022). The Reality Of E-Counseling Services In The Light Of Digital Learning From The Point Of View Of Teachers In Jordan. *Education And Information Technologies*, 27(9), 12773–12792. <https://doi.org/10.1007/S10639-022-11102-8>
- Amos, P. M. (2022). Digitizing Counselling Practice: A Study Of Student Values And Challenges Associated With Traditional Face-To-Face Counselling And E-Counselling Modes. *Journal Of Pedagogical Research*, 6(5), 174–186. <https://doi.org/10.33902/JPR.202217452>
- Apjii.Or.Id. (2024). APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. <https://apjii.or.id/Berita/D/Apjii-Jumlah-Pengguna-Internet-Indonesia-Tembus-221-Juta-Orang>
- Arizona, A., Nurlela, N., Harapan, E., Surtiyoni, E., & Maulidina, P. (2022). Penerapan Cybercounseling Pada Konseling Individual Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Bulletin Of Counseling And Psychotherapy*, 4(1), 84–89. <https://doi.org/10.51214/Bocp.V4i1.168>
- Asri, A. S., Zainudin, Z. N., Norhayati, W., Othman, W., Yusop, Y. M., Ahmad, N. A., & Hassan, S. A. (2022). A Comparison Of Counselling Self-Efficacy Across Social Factors Among E-Counsellors In Malaysia. *Journal Of Positive School Psychology*, 2022(4), 3475–3489. <http://journalppw.com>



- Astuti, N. W., Yuline, & Wicaksono, L. (2020). Analisis Pemahaman Fungsi Bimbingan Konseling Pada Peserta Didik Kelas VII SMP Negeri 3 Pontianak. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 9(2), 1–11. <https://core.ac.uk/download/pdf/289709581.pdf>
- Ayu, M. N. K., Widarnandana, I. G. D., & Retnoningtias, D. W. (2022). Pentingnya Perencanaan Karier Terhadap Pengambilan Keputusan Karier. *Psikostudia : Jurnal Psikologi*, 11(3), 341. <https://doi.org/10.30872/psikostudia.v11i3.7021>
- Bps.Go.Id. (2024). Jumlah Penduduk Pertengahan Tahun (Ribuan Jiwa), 2022-2024. <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/mtk3nsmy/jumlah-penduduk-pertengahan-tahun--ribuan-jiwa-.html>
- Chigbu, E. F. (2023). Effect Of E-Counseling On Career Development Among Undergraduate Students Of Enugu State University Of Science And Technology (Esut) Nigeria. *European Journal Of Open Education And E-Learning Studies*, 8(2), 99–110. <https://doi.org/10.46827/ejoe.v8i2.4916>
- Dami, Z. A., & Waluwandja, P. A. (2019). Counselee Satisfaction In Face-To-Face And Cyber-Counseling Approach To Help Cyber-Bullying Victims In The Era Of Industrial Revolution 4.0: Comparative Analysis. *Oapub.Org*, 6, 232–245. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3344908>
- Detikjabar. (2023). Youtube Masih Jadi Medsos Paling Banyak Dibuka Di Indonesia. <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6724677/youtube-masih-jadi-medsos-paling-banyak-dibuka-di-indonesia>
- Fadlurrohman, I., Husein, A., Yulia, L., Wibowo, H., & Raharjo, S. T. (2020). Memahami Perkembangan Anak Generasi Alfa Di Era Industri 4.0. *Focus : Jurnal Pekerjaan Sosial*, 2(2), 178. <https://doi.org/10.24198/focus.v2i2.26235>
- Fahyuni, E. F., Romadlon, D. A., Hadi, N., Haris, M. I., & Kholifah, N. (2020). Model Aplikasi Cybercounseling Islami Berbasis Website Meningkatkan Self-Regulated Learning. *Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan*, 7(1), 93–104. <https://doi.org/10.21831/jitp.v7i1.34225>
- 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>
- Josephine, O., & Ngozika, C. (2024). Counsellors' Perception On The Adoption Of E-Counseling Mode For Students' Counseling Needs During Covid-19 Pandemic In Secondary Schools In Lagos State.
- Kamtoni, A. G., & Yunanto, C. M. (2024). “ COUNSELING RESONANCES ON MENTAL HEALTH EMERGENCIES AND AWARENESS ” CYBERCOUNSELING REALITY APPROACH IN THE REDUCTION OF STUDENT ACADEMIC STRESS : A LITERATURE REVIEW.
- Mayasari, A. S. T. (2022). Indonesian Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application Cyber Counseling Sebagai Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Masa Pandemi. *Ijgc*, 11(2), 26–34. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jbk>
- Mulawarman, M., & Nurfitri, A. D. (2017). Perilaku Pengguna Media Sosial Beserta Implikasinya Ditinjau Dari Perspektif Psikologi Sosial Terapan. *Buletin Psikologi*, 25(1), 36–44. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.22759>
- Nastiti, F., & Abdu, A. (2020). Kajian: Kesiapan Pendidikan Indonesia Menghadapi Era Society 5.0. *Edcomtech Jurnal Kajian Teknologi Pendidikan*, 5(1), 61–66. <https://doi.org/10.17977/um039v5i12020p061>



- Nursalim, M. (2020). Peluang Dan Tantangan Globalisasi Profesi Bimbingan Dan Konseling Di Era Revolusi Industri 4.0. *Prosiding Seminar & Lokakarya Nasional Bimbingan Dan Konseling*, 1(2), 31–40. [Http://E-Jurnal.Ikipgrismg.Ac.Id/Index.Php/Mediapenelitianpendidikan](http://E-Jurnal.Ikipgrismg.Ac.Id/Index.Php/Mediapenelitianpendidikan)
- Page, M. J., Mckenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., Mcdonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 Statement: An Updated Guideline For Reporting Systematic Reviews. *The BMJ*, 372. <https://doi.org/10.1136/Bmj.N71>
- Pasmawati, H. (2019). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syiar*, 16(2), 34–54. <https://www.neliti.com/id/publications/288048/>
- Permatasari, Y., & Padang, U. N. (2021). Inovasi Program Layanan BK Berbasis Digital Pada Masa Pandemi Covid-19. 7(1), 38–44.
- Permendikbud. (2014). Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan Dan Konseling Pada Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah. Republik Indonesia, 1–45.
- Prabawa, A. F., & Antika, E. R. (2021). Indonesian Journal Of Guidance And Counseling: Theory And Application The Effectiveness Of Reality Cybercounseling In Improving Senior High School Students' Academic Honesty. *Indonesian Journal Of Guidance And Counseling*, 10(2), 35–47. <http://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jbk>
- Pratama, S., & Nur, S. (2023). Inovasi Cyber Counseling Untuk Layanan Bimbingan Dan Konseling Islam. *JBKPI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam*, 2(02), 32–41. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/j-bkpi/article/view/11462>
- Prayoga, A., Purwoko, B., & Habsy, B. A. (2024). Bimbingan Dan Konseling Sekolah Di Era Society 5.0: Sebuah Kajian Sistematis. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, 10(1), 52. <https://doi.org/10.31602/jbkr.v10i1.14982>
- Putri, D. L., & Rizal, S. N. (2024). 20 Negara Penduduk Terbanyak Di Dunia 2024, Indonesia Nomor Berapa? *Kompas.Com*. <https://www.kompas.com/tren/read/2024/04/25/180000765/20-Negara-Penduduk-Terbanyak-Di-Dunia-2024-Indonesia-Nomor-Berapa-?Page=All>
- Putri Harahap, A. C., Putra Sinaga, M. H., & Br. Tarigan, N. H. (2023). The Effectiveness Of Cyber Counseling To Enhance Students' Self Regulated Learning. *Counsnesia Indonesian Journal Of Guidance And Counseling*, 4(2), 122–129. <https://doi.org/10.36728/Cijgc.V4i2.2899>
- Saphira, R. (2022). Aplikasi Rilis Berbasis Synchronous Sebagai Pelayanan Dalam Cyber Counseling Di Era Digital. *Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 3(2), 47–54. <https://www.jurnal.unugha.ac.id/index.php/crm/article/view/483>
- Subandowo, M. (2022). Teknologi Pendidikan Di Era Society 5.0. *Jurnal Sagacious*, 9(1), 24–35. <https://rumahjurnal.net/sagacious/article/view/1139>
- Supriyanto, A., Anwar, S., Mulawarman, & Amien, W. (2023). Chat And Face-To-Face Counselling With Web E-Counselling: Increasing Student Discipline Responsibilities Post-Covid-19 Pandemic Through Individual Blended Counselling. *Pegem Journal Of Education And Instruction*, 14(1), 331–338. <https://doi.org/10.47750/pegegog.14.01.37>



- Suranata, K., Rangka, I. B., & Permana, A. A. J. (2020). The Comparative Effect Of Internet-Based Cognitive Behavioral Counseling Versus Face To Face Cognitive Behavioral Counseling In Terms Of Student's Resilience. *Cogent Psychology*, 7(1). <https://doi.org/10.1080/23311908.2020.1751022>
- Wells, R. (2023). The Impact And Efficacy Of E-Counselling In An Open Distance Learning Environment:A Mixed Method Exploratory Study. *Journal Of College Student Psychotherapy*, 37(2), 155–172. <https://doi.org/10.1080/87568225.2021.1924098>
- Widyasari, T., & Mukayati, L. (2021). Pemanfaatan Media Bimbingan Dan Konseling Berbasis Teknologi Di Sekolah. *Al-Isyrof: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 3(2), 119–130. <https://doi.org/10.51339/isyrof.V3i2.385>
- Ursula, P. Abda. (2021). Mengenal Layanan Konseling. *Jurnal Pendidikan*, 8(3), 62–73.
- Yuhanita, N. N., Nuraini, P., & Tawil. (2020). Study Of Correlation Between The Interest Of Counselling Through E-Counselling Application And Students' Self-Disclosure. 436, 399–401. <https://doi.org/10.2991/assehr.K.200529.083>
- Zainudin, Z. N., Asri, A. S., Talib, M. A., Hassan, S. A., Ahmad, N. A., & Yusop, Y. M. (2020). The Prevalence Of Cyber-Counselling: A Systematic Literature Review On Effectiveness And Preferences. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*, 10(10). <https://doi.org/10.6007/Ijarbss/V10-I10/7897>

