



***Jurnal Bimbingan & Konseling : Jurnal Kajian Bimbingan & Konseling***

Volume,2 nomor 1.Januari 2025. Hal 72-76

p-ISSN: -e- ISSN : 3047-1427

Homepage:<https://ojs.untika.ac.id/index.php/sellan>:

<https://doi.org/10.53090/sellan.v2i1.817>

## **Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review**

**hasan lambause**

**Bimbingan dan Konseling, Universitas Tompotika Luwuk Banggai**

**Email:**[hasanlambause.untika@gmail.com](mailto:hasanlambause.untika@gmail.com)

**anggiadi**

**Bimbingan dan Konseling, Universitas Tompotika Luwuk Banggai**

**Email:**[anggiadi@gmail.com](mailto:anggiadi@gmail.com)

### **Abstrak**

Pengguna internet semakin berkembang pesat karena kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Hampir semua masyarakat di dunia menggunakan internet dalam kehidupan sehari-hari. Semakin berkembangnya teknologi juga berpengaruh terhadap pemberian layanan bimbingan dan konseling terutama di sekolah. Di era globalisasi ini, layanan konseling online atau *cyber counseling* sangat dibutuhkan para konselor atau guru bimbingan konseling karena dapat memberikan layanan tanpa terbatas jarak dan waktu. Penelitian ini bertujuan untuk membahas mengenai penerapan *cyber counseling* di sekolah. Penelitian ini menggunakan metode literature review atau studi kepustakaan berupa artikel jurnal. Hasil penelitian diketahui bahwa layanan *cyber counseling* dinilai efektif karena dapat memberikan kemudahan bagi konselor dan para siswa untuk melakukan konseling yang tidak terbatas jarak dan waktu. Beberapa cara yang digunakan untuk melakukan konseling online, diantaranya yaitu: melalui *email*, *facebook*, *chat asynchronous*, aplikasi *riliv*, *video conference*, *handphone*, dan *website*. Para guru bimbingan konseling dan konselor diharapkan untuk terus meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi.

**Kata kunci:** *Cyber Counseling*, Layanan Bimbingan Konseling, Sekolah

### ***Abstract***

*Internet users are growing rapidly due to advances in information and communication technology. Almost all people in the world use the internet in their daily life. The development of technology also affects the provision of guidance and counseling services, especially in schools. In this era of globalization, online counseling services or cyber counseling are very much needed by counselors or counseling teachers because they can provide services without distance and time limitations. This study aims to discuss the application of cyber counseling in schools. This research uses literature review or literature study in the form of journal articles. The results showed that cyber services are not effective because they can provide benefits for counselors and students to conduct counseling that is not limited to distance and time. Several methods are used to conduct online counseling, including: via email, Facebook, asynchronous chat, real applications, video conferencing, cell phones, and websites. Counseling teachers.*

*Keywords:* *Cyber Counseling*, *Counseling Guidance Services*, *Schools*.

## PENDAHULUAN

Pada tahun 1990 sampai dengan 2000 pengguna internet di seluruh dunia berkembang pesat karena adanya kemajuan teknologi dan komunikasi (Gading, 2020). Hampir seluruh orang di dunia tidak terlepas dari penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari. Penggunaan internet dinilai dapat memberikan kemudahan dalam menjalani aktifitas sehari-hari. Diketahui dari tahun 2005 sampai 2015 jumlah pengguna terus meningkat hingga mencapai 3,5 miliar (Geraijasa, 2019). Sedangkan di tahun 2020 ditemukan sebanyak 4,54 miliar orang menggunakan internet (Chaffey, 2020). Melihat hal tersebut maka dapat dipastikan jumlah pengguna internet tiap tahun akan terus mengalami peningkatan.

Pada zaman dahulu masyarakat mencari informasi melalui televisi, radio, dan surat kabar, dan saat ini mereka sudah menggunakan teknologi dalam memperoleh informasi yang lebih cepat dan praktis. Penggunaan internet dan media sosial sudah menjadi gaya hidup baru pada masyarakat modern. Hal tersebut dapat dilihat pada pola perilaku masyarakat seluruh dunia dalam mengakses informasi, tidak terkecuali generasi muda di Indonesia (Primada & Ayun, 2015; Panjaitan & Prasetya, 2017). Generasi muda saat ini tidak bisa lepas dari penggunaan teknologi. Mereka memiliki komunikasi yang terbuka dan cenderung fanatik terhadap media social (Badan Pusat Statistik, 2018). Kegiatan sehari-hari mereka pun tidak terlepas dengan teknologi. Sutijono & Farid, 2018 mengatakan bahwa saat ini segala aktifitas individu dapat dijangkau menggunakan media sosial, seperti *facebook*, *twitter*, dan sebagainya. Masyarakat saat ini terutama para generasi milenial sangat menyukai media sosial karena mereka dapat menemukan informasi dan berkomunikasi dengan lebih mudah. Mereka memanfaatkan teknologi untuk melakukan kegiatan sehari-hari seperti berkomunikasi, bertransaksi secara online, mengakses situs pendidikan, bahkan memesan jasa transportasi online (Kirana, 2019).

Perkembangan teknologi yang ada telah mempengaruhi segala aspek kehidupan, salah satunya pada layanan bimbingan dan konseling. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah memberi pengaruh besar terhadap layanan bimbingan konseling (Hariko, 2017). Seiring dengan perkembangan zaman, konseling tidak lagi dilakukan secara *face to face*, namun dapat dilakukan melalui jarak jauh menggunakan jaringan internet yang disebut *cyber counseling* (Ifdil & Ardi, 2013). Layanan ini mempermudah seseorang yang ingin melakukan konseling namun tidak bisa hadir secara langsung (Gibson & Mitchell, 2008). Adanya layanan tersebut menuntut para konselor dan guru BK untuk menguasai layanan *cyber counseling*. Para konselor atau guru BK dituntut untuk dapat memberikan layanan bimbingan konseling dengan berbagai cara baru yang kreatif dan inovatif (Aini & Mudjiran, 2020). Hadirnya layanan *cyber counseling* di sekolah tentu membuat para siswa merasa terbantu apabila ingin melakukan konseling namun tidak memiliki waktu untuk bertemu guru BK secara langsung. Dengan menggunakan *smartphone* para siswa sudah dapat melakukan konseling dengan guru BK. Hadirnya *cyber counseling* yang diterapkan di sekolah merupakan alternatif pemberian layanan konseling bagi para konselor. Para konselor diharapkan mampu mengembangkan model konseling dan mengembangkan keterampilan yang dimiliki terutama di bidang IT. Hal ini penting agar para konselor mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi para siswa di sekolah. Pada artikel ini akan membahas mengenai proses penerapan layanan *cyber counseling* yang diterapkan di sekolah.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode literature review atau studi kepustakaan. Teknik ini digunakan dengan tujuan mengungkap berbagai teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai bahan referensi pembahasan hasil penelitian. Metode literature review dilakukan dengan mengumpulkan buku-buku maupun jurnal dari berbagai macam sumber seperti jurnal nasional

maupun internasional yang diperoleh dari database *google scholar*.

Kumpulan data studi literatur pada penelitian ini adalah berupa artikel jurnal yang diperoleh dari database *google scholar*. Pencarian artikel jurnal yang digunakan terbit pada rentang tahun 2006 sampai tahun 2020. Kata kunci yang digunakan dalam mencari artikel jurnal adalah “layanan *cyber counseling*”, “era global *cyber counseling*”, dan “*cyber counseling* di sekolah”. Analisis jurnal pada studi literatur ini menggunakan metode *critical appraisal*. *Critical appraisal* merupakan proses analisis jurnal yang digunakan menjadi landasan teori bagi perbedaan, persamaan dan kekurangan jurnal yang digunakan.

Tahun 1960 dan 1970 merupakan awal dari munculnya layanan *cyber counseling* yang dilakukan berbasis teks melalui perangkat lunak program Eliza dan Parry (Fadhilah, Susilo & Rachmawati, 2019). (Corey, 2013) menyebutkan bahwa layanan *cyber counseling* merupakan proses konseling yang dilakukan oleh seorang konselor profesional kepada konseli. *Cyber counseling* merupakan suatu konseling yang dilakukan ketika konseli dan konselor berkomunikasi secara jarak jauh menggunakan internet (Prasetiawan, 2016).

Semakin berkembangnya teknologi yang sangat pesat, menuntut para konselor untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi saat ini. Oleh karena itu para konselor diharap mampu dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling secara online (Sutijono & Farid, 2018). Layanan *cyber counseling* dilakukan dengan menggunakan bantuan koneksi internet berupa *website*, *chat*, *email*, dan *video conference* sehingga konselor dan konseli tidak perlu bertemu secara langsung (Pasmawati, 2016). Bagi konselor di sekolah, konseling ini dinilai efektif karena jika tidak memiliki jadwal pertemuan tatap muka di sekolah, konselor masih dapat memberikan konseling via online (Sutijono & Farid, 2018).

Konseling menggunakan media sosial seperti *whatsapp* atau aplikasi lainnya yang dapat menunjang proses konseling tidaklah sulit, karena hampir semua konselor sudah memiliki *smartphone* dan mampu menggunakan *ICT*. Selain itu, hampir semua

sekolah telah menyediakan *website* dan laboratorium komputer. Sehingga dalam hal ini para guru BK dapat mengkomunikasikan layanan konseling yang direncanakan kepada pihak sekolah agar dapat terlaksana dengan baik (Kraus, 2011; Hidayah, 2013; Mulyatiningsih, 2015). Di era globalisasi ini, model layanan *cyber counseling* sangat dibutuhkan oleh para guru BK karena para siswa tidak terikat jarak dan waktu untuk melakukan konseling dengan guru BK.

Saat ini layanan *cyber counseling* sudah banyak diterapkan di beberapa sekolah di Indonesia. Prahesti (2017) mengatakan bahwa salah satu SMA di Gresik sudah menerapkan layanan *cyber counseling* menggunakan media *website*. *Website* merupakan suatu *hyperlink* yang berisi beragam informasi (Sorani, 2014). Alasan diterapkannya layanan tersebut adalah para siswa yang kurang memanfaatkan layanan bimbingan konseling di sekolah dan waktu yang terbatas apabila melakukan konseling di sekolah antara guru BK dengan siswa. Dengan adanya fitur-fitur dalam layanan *cyber counseling*, guru BK dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh siswa. Selain menggunakan *website*, layanan *cyber counseling* dapat dilakukan menggunakan *whatsapp*. Budianto dan Hidayah (2019) menyebutkan bahwa layanan konseling dapat diberikan melalui *whatsapp* karena dapat diakses melalui *smartphone* oleh para siswa. Penggunaan *whatsapp* sebagai layanan *cyber counseling* dinilai memudahkan proses konseling antara guru BK dengan siswa. Tidak hanya *website* dan *whatsapp* yang dapat digunakan sebagai media dalam layanan *cyber counseling*. Ada beberapa media yang dapat digunakan seperti *video conference*, *email*, *chat*, dan juga *facebook*. Salah satu sekolah di Semarang menerapkan layanan bimbingan konseling melalui *facebook*. Layanan bimbingan konseling yang dilaksanakan berfokus pada informasi karir kepada para siswanya. Layanan ini dikembangkan karena para siswa yang kurang nyaman ketika harus melakukan konseling secara langsung. Terbukti dengan adanya layanan *cyber counseling* melalui *facebook*, para siswa lebih mudah untuk mengetahui informasi karir (Pujiyanti, 2018).

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah menjadi gaya hidup baru bagi masyarakat saat ini. Hal tersebut juga berpengaruh pada bidang pendidikan, yaitu pemberian layanan bimbingan konseling yang dilakukan secara online. Layanan konseling online atau *cyber counseling* dinilai efektif karena dapat memberikan kemudahan bagi konselor dan para siswa untuk melakukan konseling yang tidak terbatas jarak dan waktu. Adapun media yang dapat digunakan untuk melakukan *cyber counseling* diantaranya yaitu melalui *email*, *facebook*, *chat asynchronous*, aplikasi *riliv*, *video conference*, *handphone*, dan *website*.

Dengan adanya layanan konseling online ini, diharapkan para konselor atau guru BK terus meningkatkan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi dan komunikasi agar tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para siswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abkin. (2018). *Standar Kompetensi Konselor Indonesia*. Jakarta: Pengurus Besar ABKIN.
- Aini, H., & Mudjiran, M. (2020). Southeast Asian Journal of Technology and Science Cybercounseling as one of the skills in the guidance and counseling service in the 21st century Corresponding Author. *Southeast Asian Journal of Technology and Science*, 1(1), 23–26.
- Alexius Endy Budianto, Nur Hidayah, A. A. (2019). Aplikasi Cyber Counseling Dengan Mengoptimalkan Whatsapp Berbasis Komputasi Mobile. 2, 182–193.
- Apsari, F. Y., Rama, M. D., dan Prasetyo, E. (2018). Konseling Berbasis Teks Menggunakan Riliv-Aplikasi Android. 5(1), 45–49.
- Arista, D. A. dkk. (2017). Aplikasi Cyco (Cybercounseling) Sebagai Salah Satu Alternatif Model Konseling di Sekolah. *Seminar Nasional BK FIP-UPGRIS*. 230–238.
- Corey, G. (2019). *Teori dan Praktek Konseling dan Psikologi*. Bandung: Refika Aditama. Dinçyürek, S., Cyprus, N., & Uygarer, G. (2012). Conduct Of Psychological Counseling And Guidance Services Over The Internet: Converging Communications. In
- Fadhilah, S. S., Susilo, A. T., & Rachmawati, I. (2019). Konseling Daring bagi Mahasiswa. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 3(3), 283–289.
- Gading, I. K. (2020). The Development of Cyber counseling as a Counseling Service Model for High School Students in the Digital Age. 9(2), 301–313. <https://doi.org/10.23887/jpi-undiksha.v9i2.25469>
- Geraijasa. (2019). Praktik Ecomersi pada Lingkup Asean Ditinjau dari Hukum Internasional. <https://geraijasa.com/2019/04/27/praktik-e-commerce-pada-lingkupasean-ditinjau-dari-hukum-international/>
- Gibson, R.L. & Mitchell, M. . (2008). *Introduction to Counseling and Guidance*. New York: Macmillan Publisher.
- Hariko, R. (2017). Landasan Filosofis Keterampilan Komunikasi Konseling. *Jurnal Kajian Bimbingan Dan Konseling*, 2(2), 41–49.
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E- Counseling di Era Industri 4 . 0. 2(2), 27–38.
- Hidayah, N. dan M. R. (2018). *Cyber counseling Kognitif Behavioral di Malang Raya, Jawa Timur. Makalah Tidak Diterbitkan*, ada pada penulis.
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2018). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E- konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*. 1, 15–21.
- Kirana, D. L. (2019). Cyber Counseling Sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling Bagi Generasi Milenial. *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 8(1), 51–63.
- Kraus, R. et al. (2011). *A Handbook for Mental Health Professionals*. India: Elsevier Inc. McLeod, J. (2016). *Pengantar Konseling: Teori dan Studi Kasus*. (Diterjemahkan oleh A.

K. Anwar). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Mulyatiningsih, R. (2015). *Konseling melalui Dunia Maya (Cyber counseling)*.

Kompasiana.

Panjaitan, P., & Prasetya, A. (2017). *Pengaruh Social Media Terhadap Produktivitas Kerja Generasi Millennial (Studi Pada*

Karyawan PT. Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Juanda). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 48(1), 173–180.

Pasmawati, H. (2016). *Cyber counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 24–54.

Pedhu, Y. (2017). *Model konseptual*. *Psiko Edukasi*, 12(2), 78–89.