

**Edu Consilium: Jurnal BK Pendidikan Islam**  
**Vol. 1 No. 2 September, 2020, hlm. 35 - 47**

ISSN 2503-3417 (*online*)  
ISSN 2548-4311 (*cetak*)



## **LAYANAN CYBERCOUNSELING PADA MASA PANDEMI COVID -19**

**Anna Aisa<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Tarbiyah, IAIN Madura, Jalan Raya Panglegur KM 4,  
Pamekasan, Jawa Timur, 693271, Indonesia  
annaaisa@iainmadura.ac.id. No. HP 085231220502

---

**Abstract**

**Keywords:**

Cybercounseling;  
Covid-19;  
Pandemic era.

The pandemic situation caused the face-to-face counseling services developed to online counseling services or known as cybercounseling. With the policy of Large-Scale Social Restrictions as the Indonesian governmental policy to handle the pandemic crisis led to the greater need of cybercounseling. This challenge can be a brilliant choice in helping people with psychological problems. Therefore, how effective cybercounseling service be applied during pandemic era made us considering this research to investigate especially the processes and media were used by educational counselors. Literature study was employed as the method of this research, mainly in analysing several books and articles talking about cybercounseling. The results denoted that cybercounseling processes were approximately similar to the offline counseling services with some attentions regarding hardware and software use in supporting the online counseling services. The media for cybercounseling can be one or more of these platforms: e-learning website, e-mail, chatting or instant messaging, social media, and video conferencing. The advantages of cybercounseling are the flexibility in time and place for both of counselors and counselees and counselors can reach counselees widely. Meanwhile, some of disadvantages of cybercounseling are the risk of unsuitable diagnosis use, unspecific instruction for counselees, and the difficulty to deliver non-verbal communication.

---

**Abstrak:**

**Kata Kunci:**

Cybercounseling;  
Masa Pandemi;  
COVID-19.

Kondisi pandemi COVID-19 memaksa peralihan konseling tatap muka menjadi konseling daring (dalam jaringan) atau dalam istilah bimbingan dan konseling disebut *cybercounseling*. Terlebih lagi dengan adanya Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) dari pemerintah membuat kebutuhan konseling secara daring menjadi bertambah besar. Hal ini tentunya menjadi solusi saat permasalahan psikologis memerlukan penyelesaian dengan segera. Hanya saja sejauhmana layanan *cybercounseling* ini bisa diterapkan oleh konselor pendidikan pada masa pandemi COVID-19 menjadi hal yang perlu diperhatikan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan *cybercounseling* pada masa pandemi, serta proses dan media yang dapat digunakan oleh konselor. Metode penelitian yang digunakan berupa studi kepustakaan, terutama pada beberapa buku dan artikel yang secara khusus membahas *cybercounseling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *cybercounseling* kurang lebih sama dengan proses konseling secara tatap muka namun yang perlu diperhatikan yakni pada tahap persiapan mencakup tersedianya perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung dan memadai. Sedangkan media *cybercounseling* dapat berbentuk website/situs, telephone/handphone, email, *chat*, *instant messaging*, jejaring sosial dan *video conferencing*. Kelebihan dari *cybercounseling* ialah dapat diakses di mana saja pada waktu yang sesuai, konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas, Konselor dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama, Walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, tetapi kebanyakan konseli lebih mudah dalam mencurahkan pikiran dan perasaan yang mereka rasakan. sedangkan kelemahannya adalah diagnosis yang dilakukan menjadi tidak akurat dan pemberian intervensi menjadi tidak efektif karena petunjuk dan arahan yang diberikan menjadi kurang spesifik dan informasi non verbal menjadi sulit untuk diberikan.

## PENDAHULUAN

Saat ini dunia sedang menghadapi wabah Coronavirus. Coronavirus merupakan keluarga besar virus yang menyebabkan penyakit pada manusia dan hewan. Pada manusia

biasanya menyebabkan penyakit infeksi saluran pernapasan, mulai flu biasa hingga penyakit yang serius seperti *Middle East Respiratory Syndrome* (MERS) dan Sindrom Pernafasan Akut/ *Severe Acute Respiratory Syndrome* (SARS). Coronavirus jenis baru yang ditemukan pada manusia sejak kejadian luar biasa muncul di Wuhan Cina, pada Desember 2019, kemudian diberi nama *Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2* (SARS-COV2), dan menyebabkan penyakit *Coronavirus Disease 2019* atau lebih dikeanal dengan sebutan COVID-19 yang awalnya hanya bersifat endemic di kota Wuhan saat ini sudah menjadi wabah yang bersifat pandemic dan mengancam seluruh umat manusia. Hal ini bukanlah masalah sederhana melihat kekuatan dari COVID-19 dibandingkan dengan virus berbahaya lainnya ialah daya tularnya yang sangat cepat dan sulit dikontrol. Selain itu belum ditemukannya obat ataupun vaksin yang bisa menyembuhkan maupun memusnakan virus tersebut.

Kejadian ini dapat menimbulkan keresahan bagi masyarakat dan berdampak pada kecemasan maupun munculnya depresi atau perasaan tertekan dengan banyaknya pemberitaan terkait jumlah penderita COVID-19 yang dari waktu ke waktu semakin meningkat. Selain itu, kecemasan ini juga dapat mempengaruhi hormon pada manusia yang menyebabkan lemahnya sistem imun. Sistem imun merupakan sistem pertahanan atau kekebalan tubuh. Sistem imun berperan dalam mengenal, menghancurkan benda-benda asing atau sel abnormal yang merugikan tubuh manusia. Sistem imun tidak memiliki tempat khusus dalam tubuh manusia dan tidak dikontrol oleh organ pusat seperti otak. Orang-orang yang sistem kekebalan tubuhnya lemah bahkan rusak, tidak dapat menghentikan kolonisasi benda asing seperti virus SARS-CoV-2 yang menyebabkan Covid-19..

Pada masa pandemi COVID-19 yang penyebarannya semakin meluas di semua negara termasuk Indonesia, memiliki dampak yang beragam pada setiap individu. Dampak yang terjadi tentunya pada masalah fisik maupun psikologis. Dampak fisik yang dirasakan akibat COVID-19 sudah jelas yaitu dapat berujung pada kematian. Sedangkan dampak psikologis bisa dialami oleh penderita maupun masyarakat secara umum. Bagi penderita, dampak psikologis yang dirasakan adalah kecemasan saat dirinya mengetahui bahwa ia positif mengalami COVID-19 sehingga berakibat pada perasaan tertekan dan berujung pada stres atau bahkan depresi. Sedangkan bagi masyarakat umum, dampak psikologis yang dirasakan ialah perasaan cemas dan takut untuk melakukan kegiatan yang mengharuskan saling kontak fisik dengan orang lain. Sehingga terlalu hati-hati dalam merasa tidak aman dimanapun dirinya berada dan tidak aman untuk bertemu siapa

saja termasuk keluarga dekat sehingga mengakibatkan mengisolasi diri dan mengurung diri di kamar. Bahkan yang lebih ekstrim munculnya phobia terhadap orang yang ditemui.

Permasalahan psikologis yang dihadapi oleh masyarakat terkait pandemi COVID-19 ini berdampak pada perlunya pendampingan untuk membantu masyarakat yang tidak bisa mengatasi kecemasannya sendiri. Salah satu bentuk pendampingan tersebut adalah dengan melakukan konseling. Konseling adalah proses interpersonal, dimana seseorang yang dibantu oleh tenaga profesional untuk meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah (Surya, 2003). Dengan melakukan konseling, maka akan tercipta hubungan antara orang yang terlatih secara profesional dengan seseorang yang mencari bantuan dimana keterampilan tenaga profesional tersebut dibutuhkan agar orang yang membutuhkan bantuan dapat belajar dan membuat mereka terhubung dengan diri mereka sendiri dan orang lain (Ulfiah, 2008).

Situasi pandemi dimana pertemuan langsung secara tatap muka menjadi hal yang harus dihindari membuat proses konseling harus dilaksanakan secara daring (dalam jaringan) atau dalam dunia bimbingan dan konseling lebih dikenal dengan *cybercounseling*. *Cybercounseling* secara umum dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet. Dalam kondisi seperti ini, memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman. Oleh karena itu, dapat dipahami bahwa *cybercounseling* merupakan proses berinteraksi dengan konselor secara online secara berkelanjutan melalui percakapan dari waktu ke waktu.

Pada dasarnya *cybercounseling* sudah banyak dilakukan menggunakan aplikasi tertentu namun hal itu dilakukan sebelum terjadinya pandemi COVID-19 ini. Dengan adanya pandemi COVID-19 ini *cybercounseling* menjadi hal yang dibutuhkan karena keterbatasan untuk melakukan konseling secara tatap muka. Menyadari pentingnya layanan *cybercounseling* pada masa pandemic COVID 19. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji bagaimana layanan *cybercounseling* diberikan saat masa pandemi. Hal-hal yang akan dibahas adalah pemahaman tentang *cybercounseling*, taksonomi bentuk-bentuk konseling online, proses *cybercounseling*, media *cybercounseling* serta kelebihan dan kelemahan *cybercounseling*.

## METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian *library research* atau telaah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu masalah yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis dan mendalam terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan. Sebelum melakukan telaah bahan pustaka, peneliti harus mengetahui terlebih dahulu secara pasti tentang sumber mana informasi ilmiah itu akan diperoleh. Adapun beberapa sumber yang digunakan antara lain; buku-buku teks, jurnal ilmiah, hasil-hasil penelitian dalam bentuk skripsi, tesis, disertasi, dan internet, serta sumber-sumber lainnya yang relevan. Penelitian ini mendeskripsikan dan menganalisa tentang layanan *cybercounseling* pada masa pandemi COVID-19. Dimana layanan *cybercounseling* ini sangat dibutuhkan dikarenakan konseling secara tatap muka tidak dianjurkan dimasa pandemi.

Adapun metode pengumpulan data penelitian ini diambil dari sumber data primer dan sekunder. Sumber primer adalah sumber-sumber yang memberikan data secara langsung dari tangan pertama atau merupakan sumber asli. Dalam penelitian ini sumber primer yang dimaksud adalah jurnal-jurnal bimbingan dan konseling tentang konseling online. Sumber sekunder adalah sumber-sumber yang diambil dari sumber yang lain yang tidak diperoleh dari sumber primer. Dalam penelitian ini sumber-sumber sekunder yang dimaksud adalah buku-buku lain yang berhubungan dengan permasalahan yang menjadi pokok bahasan Antara lain: *Cybercounseling & Cyberlearning. An Encore* karya Bloom, Konseling; Profesi yang Menyeluruh karya Gladding dan Konseling Pancawaskitakarya Prayitno.

## HASIL

Konseling secara tatap muka menjadi hal umum yang dilakukan konselor untuk membantu konseli menyelesaikan permasalahannya baik permasalahan yang bersifat pribadi, sosial dan karir. Di sisi lain, konseling secara online pun memiliki berbagai keuntungan yaitu, dapat menghemat waktu karena tidak terbatas oleh ruang dan waktu (Ulfiah, 2018). Koutsonika (2009) memberikan penjelasan bahwa konseling yang dilakukan secara daring pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan menggunakan perangkat lunak dan masih dilakukan dengan berbasis teks. Dengan kemajuan teknologi akhirnya banyak digunakan juga berbagai media seperti *live chat*, telepon maupun konferensi video.

## A. MEMAHAMI CYBERCOUNSELING

Teknologi menawarkan orang lebih banyak kesempatan untuk meng-upgrade semua jenis gaya hidup. Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat, semua aspek kehidupan mulai berubah dan lebih baik dalam hal ruang, waktu dan komunikasi. Dalam perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, interaksi antara konselor dan konseli tidak hanya terjadi dalam hubungan *face to face* tetapi dapat dilakukan secara virtual melalui internet (onlien) dalam bentuk “*cybercounseling*”. Oleh karena itu konselor perlu beradaptasi dan mempersiapkan diri secara baik dalam penguasaan teknologi informasi dan komunikasi dalam melaksanakan pelayanan bimbingan dan konseling. Hal ini tidak lagi menjadi pilihan tetapi menjadi sebuah kewajiban untuk dilakukan oleh konselor mengingat kondisi dunia khususnya Indonesia yang saat ini sedang berjuang melawan COVID-19.

Bloom (2004) menyebutkan bahwa layanan *cybercounseling* adalah salah satu strategi layanan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Namun yang perlu diperhatikan adalah perangkat yang digunakan dalam *cybercounseling* itu sendiri. Tentu yang menjadi penentu utama adalah koneksi dengan internet supaya dapat terjadi interaksi melalui website, email, facebook, video conference atau yahoo massenger maupun dalam bentuk yang lainnya. *Cybercounseling* dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet (Prasetyawan, H. 2016). Definisi ini mencakup web, email, chat dan sebagainya. Dalam kondisi pandemic COVID-19 seperti ini memungkinkan terjadinya komunikasi antara dua pihak bisa lebih cepat, lebih efisien dan lebih nyaman dari sudut pandang administrasi tanpa harus bertatap muka secara langsung.

*Cybercounseling* dapat dibagi menjadi dua bagian besar yaitu yang bersifat noninteraktif dan interaktif (*synchronous* dan *asynchronous*). Non Interaktif, berupa situs yang berisi informasi dan narasumber *self help* atau pertolongan mandiri. Sedangkan yang interaktif *synchronous* adalah pelayanan konseling secara langsung seperti *chat* atau *instant messaging*, dan *video conference*. Interaktif *asynchronous* yang secara tidak langsung berupa *email therapy* dan *Bulletin Boards Counseling Interaktif*: konseling yang berjenis interaktif adalah situs yang menawarkan alternatif bentuk terapi melalui internet, dimana terdapat interaksi antara konseli dan konselor baik secara langsung maupun tidak langsung (Prasetyo dan Djuniadi, 2015).

## **B. TAKSONOMI BENTUK-BENTUK PRAKTIK KONSELING *ONLINE***

Taksonomi bentuk-bentuk praktik konseling online terdiri dari: (1) konseling individual berdasarkan email, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang tidak sinkron antara konselor dan konseli dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (2) konseling individual berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan konseli dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (3) konseling pasangan berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara satu konselor atau lebih dari satu dan pasangan konseli dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (4) konseling kelompok berdasarkan chat, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor (atau lebih dari satu konselor) dan beberapa konseli dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi; (5) konseling individual berdasarkan video, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan konseli dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi; (6) konseling pasangan berdasarkan video, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara seorang konselor atau lebih dari seorang dan pasangan konseli dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi; (7) konseling kelompok berdasarkan video, yang melibatkan interaksi jarak jauh yang sinkron antara beberapa konselor dan beberapa konseli dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi (Samuel T. Gladding, 2012:602-603).

## **C. PROSES *CYBERCOUNSELING***

Proses *cybercounseling* bukanlah merupakan sebuah proses yang sederhana. Oleh sebab itu, perlunya persiapan yang matang untuk melakukannya. Berikut adalah beberapa uraian singkat mengenai proses *cybercounseling* pada masa pandemi COVID-19.

### **1. Tahap Persiapan.**

Gambaran umum tahap persiapan *cybercounseling* mencakup dua aspek utama yaitu aspek teknis penggunaan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung penyelenggaraan *cybercounseling*. Perangkat keras yaitu perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet, headset, mic, webcam dan sebagainya. Namun untuk lebih efektifnya bisa menggunakan smartphone yang sekarang sudah dilengkapi dengan berbagai aplikasi canggih apalagi untuk aplikasi

handphone android. Sedangkan Perangkat lunak yaitu program-program yang mendukung dan akan digunakan, account dan alamat email (Wibowo, 2016).

2. Tahap Konseling.

Tahapan *cybercounseling* tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling *face to face* yaitu pertama: Kontak antara konselor dan konseli pada pertemuan pertama mempunyai pengaruh yang menentukan bagi kelangsungan pertemuan selanjutnya. Sama seperti konseling tatap muka langsung, *cybercounseling* juga melakukan tahap pengantaran, dengan didahului proses penstrukturan sederhana, boleh menggunakan bahasa yang mudah dipahami konseli, artinya tidak terlalu panjang seperti penstrukturan dalam konseling tatap muka, hal yang sangat penting pada tahap ini adalah membangun hubungan emosional yang baik, nyaman antara konselor dan konseli, sehingga tercipta hubungan yang luwes, sehingga konseli akan lebih muda terbuka dan sukarela menyampaikan permasalahannya pada konselor. Penstrukturan juga dapat dilakukan berdasarkan status dari konseli, jika isi statusnya menunjukkan adanya indikasi bahwa konseli sedang mengalami masalah, disamping itu penguatan juga sangat dibutuhkan dalam membentuk hubungan yang baik dengan konseli. Hubungan yang akrab antara konselor dan konseli serta saling mempercayai harus dapat ditumbuhkan dan dikembangkan.

Selanjutnya adalah tahap kedua yaitu penjajakan, Sasaran penjajakan atau pengenalan adalah hal-hal yang dikemukakan konseli berkaitan dengan perkembangan dan permasalahannya dalam hubungan konseling. Tahap ini merupakan tahap yang sangat menentukan dalam arah konseling, konselor melakukan pendalaman terhadap masalah konseli, dengan cara melakukan teknik pertanyaan terbuka, refleksi, dorongan minimal, dan beberapa teknik yang lain, pada tahapan ini juga sangat dibutuhkan keterampilan konselor untuk dapat mengungkap penyebab masalah yang terjadi pada konseli. Tahap ketiga Penafsiran; Tahap penafsiran yakni menafsirkan arti, masalah, tujuan, dan perasaan konseli. Hal ini merupakan bagian dari teknik-teknik umum konseling individu.

Tahap keempat Pembinaan; Inti tahap pembinaan yakni meneguhkan keinginan dan harapan konseli dalam menetapkan tujuan, mengembangkan program, merencanakan jadwal, merencanakan pemberian penguatan, dan mempersonalisasikan langkah-langkah yang harus ditempuh. Hal ini merupakan bagian dari teknik-teknik umum konseling. Tahap kelima Penilaian/mengakhiri konseling; Terhadap hasil layanan konseling perlu dilakukan tiga jenis penilaian, yaitu:



penilaian segera, penilaian jangka pendek dan penilaian jangka panjang (Prayitno, 2004). Kelima tahap yang terdapat dalam penyelenggaraan konseling secara langsung juga dapat diterapkan pada penyelenggaraan *cybercounseling* namun pada penyelenggaraan *cybercounseling* lebih terbuka untuk melakukan penyesuaian, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraan konseling secara langsung. Yang lebih penting adalah dengan cara dan strategi tertentu guru BK atau konselor dapat mengentaskan masalah yang dihadapi konseli.

#### **D. MEDIA CYBERCOUNSELING**

Untuk mempermudah memberikan layanan konseling pada masa pandemi, guru BK/konselor di sekolah maupun konselor di perguruan tinggi dapat menggunakan media berbasis teknologi. Banyak sekali media *cybercounseling* yang dapat digunakan konselor dalam membantu konseli untuk menyelesaikan permasalahan tanpa harus bertatap muka secara langsung. Beberapa media yang dapat digunakan sebagai penghubung antara konselor dengan konseli tanpa tatap muka secara langsung adalah:

##### 1) *Chat, Instant Messaging dan Jejaring Sosial*

Chat dapat diartikan sebagai obrolan, namun dalam dunia internet, istilah ini merujuk pada kegiatan komunikasi melalui sarana beberapa baris tulisan singkat yang diketikkan melalui keyboard. Sedangkan percakapan itu sendiri dikenal dengan istilah chatting. Percakapan ini bisa dilakukan dengan saling berinteraktif melalui teks, maupun suara dan video. Berbagai aplikasi dapat digunakan untuk chatting, seperti *skype, messenger, google talk, window live messenger, mIRC*, dan juga melalui jejaring sosial seperti facebook, twitter dan myspace yang didalamnya juga tersedia fasilitas *chatting*.

##### 2) Email

Email merupakan singkatan dari *Electronic Mail*, yang berarti 'surat elektronik'. Email merupakan sistem yang memungkinkan pesan berbasis teks untuk dikirim dan diterima secara elektronik melalui beberapa komputer atau telepon seluler. Lebih spesifik lagi, email diartikan sebagai cara pengiriman data, file teks, foto digital, atau file-file audio dan video dari satu komputer ke komputer lainnya, dalam suatu jaringan komputer (intranet maupun internet). Ada banyak penyedia account email

gratis seperti @yahoo, @gmail, @aim, @hotmail, @mail, @tekomnet, @plasa dan masih banyak yang lainnya.

3) *Video Conference*

*Video conference*, atau dalam bahasa Indonesia disebut video konferensi, atau pertemuan melalui video. Pertemuan ini dibantu oleh berbagai macam media jaringan seperti telepon ataupun media lainnya yang digunakan untuk transfer data video. Alat khusus video konferensi sangat mahal sehingga alternatif konselor dan konseli dapat menggunakan fasilitas video konferensi yang terdapat pada beberapa aplikasi Instant Messaging yang didalamnya sudah menyediakan fasilitas video call.

4) Website/Situs

Dalam menyelenggarakan konseling online guru BK/konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Situs ini menjadi alamat untuk melakukan praktik online. Sehingga konseli yang ingin melakukan konseling online dapat berkunjung ke situs tersebut terlebih untuk selanjutnya melakukan konseling online, untuk dapat memiliki website konselor dapat bekerjasama dengan perusahaan dan/atau para pakar dibidang web developer. Konselor dapat memulih bentuk desain web yang diinginkan mulai dari html, php dan website yang menggunakan CMS (*Content Management System*).

5) Telephone/Hand Phone

Salah satu media *cybercounseling* yang lebih sederhana dan dapat digunakan adalah Telephone atau Hand Phone. Dimana konselor dan konseli bisa terhubung dengan menggunakan perangkat ini. "*Telephone-based individual counseling involves synchronous distance interaction between a counselor and a client using what is heard via audio to communicate*"(*National Board for Certified Counselors.tt*). Telephone/handphone dapat digunakan untuk menghubungi konselor. konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan konselinya melalui fasilitas telephone/handphone. Dengan fasilitas ini pula Konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan oleh konselinya.

Lebih sederhana *cybercounseling* dapat dilakukan dengan memanfaatkan telephone. Dimana konselor dan konseli bisa berkomunikasi secara lancar dan konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan konselinya. Dengan fasilitas ini pula Konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan.

## E. KELEBIHAN DAN KELEMAHAN

1. Kelebihan dari *cybercounseling* ialah dapat diakses di mana saja pada waktu yang sesuai, diyakini dapat menjangkau individu yang menghadapi hambatan psikologis dan fisik untuk mengakses layanan konseling (Mallen & Vogel, 2005). Tentu dalam masa pandemi COVID-19 dimana di beberapa negara termasuk Indonesia ditetapkan sistem “*lockdown*” membuat konseli yang memiliki kebutuhan untuk melakukan konseling tidak diijinkan untuk pergi ke tempat praktek konselor. Konseli hanya cukup melakukan proses konseling di rumah tanpa harus menambah kecemasannya tertular virus. Selain itu beberapa kelebihannya juga sebagai berikut: Konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas, Konselor dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama, Walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, tetapi kebanyakan konseli lebih mudah dalam mencurahkan pikiran dan perasaan yang mereka rasakan.
2. Kelemahan dari penggunaan *cybercounseling* yang mungkin terjadi adalah: 1. Diagnosis yang dilakukan menjadi tidak akurat dan pemberian intervensi menjadi tidak efektif karena petunjuk dan arahan yang diberikan menjadi kurang spesifik dan informasi non verbal menjadi sulit untuk diberikan. 2. Penjaminan kerahasiaan dan privasi konseli yang tidak optimal. 3. Perhatian yang diberikan menjadi terbatas, terutama untuk konseli yang memiliki keinginan untuk bunuh diri, menderita kecemasan dan depresi yang ekstrim atau depresi atau pada konseli yang sedang berada dalam krisis. 4. Pengetahuan identitas yang terbatas memungkinkan anak-anak untuk menyamar dan mengaku sebagai orang dewasa. 5. Adanya kesulitan untuk memperkirakan dan mengembangkan teknik intervensi yang efektif pada konseli yang sebelumnya belum pernah terlibat dalam konteks konseling tatap muka atau pada konseli dengan kasus yang berat.

## SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan *cybercounseling* menjadi layanan yang efektif dalam penyelesaian masalah psikologis dalam masa pandemi COVID-19. *Cybercounseling* adalah salah satu alternatif yang dipandang cocok dengan situasi Indonesia yang dilanda pandemi COVID-19. Hal ini tentunya menjadi solusi saat permasalahan psikologi memerlukan penyelesaian dengan

segera. Jarak fisik yang diberikan oleh konseling daring memungkinkan kedekatan emosional yang membuat konseli aman dan bebas dari rasa malu dan rasa takut akan tertular COVID-19. Tanpa isyarat verbal dan fisik, hubungan konseling daring dapat memiliki intensitas dan keintiman yang luar biasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses *cybercounseling* kurang lebih sama dengan proses konseling secara tatap muka namun yang perlu diperhatikan yakni pada tahap persiapan mencakup tersedianya perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang mendukung dan memadai. Sedangkan media *cybercounseling* dapat berbentuk website/situs, telephone/handphone, email, *chat*, *instant messaging*, jejaring sosial dan *video conferencing*. Kelebihan dari *cybercounseling* ialah dapat diakses di mana saja pada waktu yang sesuai, konselor dapat menjangkau para konseli secara lebih luas, Konselor dan konseli dapat melaksanakan konseling kapan dan dimana saja atas dasar kesepakatan bersama, Walaupun tanpa teramati isyarat verbal dan fisik, tetapi kebanyakan konseli lebih mudah dalam mencurahkan pikiran dan perasaan yang mereka rasakan. Hanya saja, hal tersebut tentunya juga memiliki dampak negatif bagi kedua belah pihak, karena dengan melakukan konseling daring, tentunya konselor kurang bisa menunjukkan rasa empatinya dengan optimal. Begitupun dengan konseli kurang dapat menerima energi positif yang diberikan konselor sehingga hubungan emosional yang terjalin kurang dapat berlangsung secara optimal dibandingkan dengan konseling tatap muka.

## DAFTAR RUJUKAN

- Bloom, J.W., 7 Walz, G.R.(2004). *Cybercounseling & Cyberlearning.An Encore*, US: CAPS Press.
- Gladding, S. T.(2012). *Konseling; Profesi yang Menyeluruh (Edisi Keenam) (Alih Bahasa: Winarno dan Lilian Yuwono)*. Jakarta: PT Indeks
- Koutsonika, Helen (2009) *E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling – a challenging opportunity for greek tertiary education. In: Proceedings of the WebSci'09: Society On-Line*, 18-20 March 2009, Athens, Greece. (In Press)
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). *Introduction to the major contribution: Counseling psychology and online counseling*. *The Counseling Psychologist*, 33, 761-775
- National Board for Certified Counselors, Inc. and Center for Credentialing and Education, Inc., (tt) *The Practice of Internet Counseling*.
- Prasetiawan, H. (2016). *Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction*. *Guidena: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28-32.
- Prasetyo, Y.R. & Djuniadi. (2015). Implementasi E-konseling pada Social Learning Network. *Edu komputika Jurnal*. 2 (2) <http://journal.unnes.ac.id/sju/indeks.php/edukom>.

- Prayitno. (2004). *Konseling Pancawaskita*. Padang: FIP Universitas Negeri Padang
- Surya, M. (2003). *Psikologi Konseling*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy
- Ulfiah. (2008). *Penanganan perilaku bullying siswa melalui konseling model pengembangan komitmen beragama*. *Psymphatic: Jurnal Ilmiah Psikologi Pendidikan dan Perkembangan*, 1(1), 67-74
- Wibowo, Nur Cahyo (2016). *Bimbingan Konseling Online: Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 36 (2). Semarang:UIN Walisongo