



LAYANAN KONSELING ONLINE DALAM KERANGKA BIMBINGAN DAN KONSELING KOMPREHENSIF: PELUANG, TANTANGAN, DAN ISU ETIKA DI ERA DIGITAL

Apriadi Bahtiar¹⁾, Akhmad Fajar Prasetya²⁾, Dody Hartanto³⁾, Sri Tuter Martaningsih⁴⁾

¹⁾ Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Email: 2408056023@webmail.uad.ac.id

²⁾ Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Email: akh.prasetya@bk.uad.ac.id

³⁾ Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Email: dody.hartanto@bk.uad.ac.id

⁴⁾ Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia
Email: sri.martaningsih@bk.uad.ac.id

Abstract

The rapid development of digital technology has driven significant transformations in guidance and counseling services, one of which is the implementation of online counseling. This service offers substantial opportunities to enhance the accessibility and flexibility of counseling services; however, it also raises various challenges and complex ethical issues. This study aims to examine online counseling services within the framework of Comprehensive Guidance and Counseling by focusing on opportunities, challenges, and ethical issues in the digital era. This research employed a qualitative approach using a literature review method. Data were collected from relevant sources, including national and international journal articles, scholarly books, and policy documents related to online counseling and Comprehensive Guidance and Counseling. Data analysis was conducted using content analysis to systematically integrate conceptual and empirical findings. The results indicate that online counseling has strong potential to strengthen all components of Comprehensive Guidance and Counseling, namely basic services, responsive services, individual planning, and system support. Nevertheless, its implementation continues to face challenges, particularly related to counselors' digital competence, technological infrastructure gaps, and the high risk of ethical violations, especially concerning confidentiality and data security. Therefore, the integration of online counseling within the Comprehensive Guidance and Counseling framework requires strengthening counselors' professional competencies, establishing clear ethical regulations, and providing adequate system support to ensure that counseling services are delivered safely, ethically, and sustainably in the digital era.

Keywords: Online Counseling, Comprehensive Guidance And Counseling, Counseling Ethics, Digital Era

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan bimbingan dan konseling, salah satunya melalui pemanfaatan konseling online. Layanan ini menawarkan peluang besar dalam meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas layanan, namun juga memunculkan tantangan dan isu etika yang kompleks. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji layanan konseling online dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif dengan menitikberatkan pada peluang, tantangan, serta isu etika di era digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kepustakaan (literature review). Data diperoleh dari berbagai sumber literatur berupa artikel jurnal nasional dan internasional, buku ilmiah, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan konseling online dan Bimbingan dan Konseling Komprehensif. Analisis data dilakukan melalui teknik analisis isi untuk mengintegrasikan temuan-temuan konseptual dan empiris secara sistematis. Hasil kajian menunjukkan bahwa konseling online memiliki potensi untuk memperkuat seluruh komponen layanan Bimbingan dan Konseling Komprehensif, yaitu layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, dan dukungan sistem. Namun demikian, implementasinya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan kompetensi digital konselor, kesenjangan infrastruktur teknologi, serta tingginya risiko pelanggaran etika, khususnya terkait kerahasiaan dan keamanan data konseli. Oleh karena itu, integrasi konseling online dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif memerlukan penguatan kompetensi profesional konselor, kejelasan regulasi etika, serta dukungan sistem yang memadai agar layanan dapat dilaksanakan secara aman, etis, dan berkelanjutan di era digital.

Kata kunci: Konseling Online, Bimbingan Dan Konseling Komprehensif, Etika Konseling, Era Digital



PEDOMAN UMUM

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi dalam satu dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pendidikan serta layanan bimbingan dan konseling. Akses internet yang semakin mudah dan terjangkau oleh berbagai lapisan masyarakat mendorong pemanfaatan teknologi digital sebagai sarana pendukung layanan profesional, termasuk konseling online (Bastomi, 2019). Dalam konteks pendidikan, kondisi ini menuntut layanan bimbingan dan konseling untuk beradaptasi agar tetap relevan dengan kebutuhan peserta didik di era digital.

Bimbingan dan Konseling Komprehensif merupakan model layanan yang dirancang secara sistematis, berkelanjutan, dan berorientasi pada perkembangan individu secara utuh melalui empat komponen utama, yaitu layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, dan dukungan sistem. Seiring dengan kemajuan teknologi, konseling online memiliki potensi besar untuk diintegrasikan ke dalam keempat komponen tersebut sebagai bentuk inovasi layanan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan konselor mengumpulkan dan mengelola data konseli, memberikan layanan informasi, serta melaksanakan konseling individual maupun kelompok secara lebih fleksibel dan efisien (Anindya et al., 2024; Triyono et al., 2019).

Konseling online pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970 dengan perangkat lunak program Eliza dan Parry, pada perkembangan awal konseling online dilakukan berbasis teks, dan sekarang sekitar sepertiga dari situs menawarkan konseling hanya melalui e-mail (Cahyo et al., 2019). Dari sisi peluang, layanan konseling online membuka akses yang lebih luas bagi konseli, khususnya bagi individu yang mengalami hambatan dalam mengikuti konseling tatap muka, seperti keterbatasan waktu, jarak, stigma sosial, maupun rasa tidak nyaman untuk bertemu langsung dengan konselor (Pulat & Yildirim, 2021). Dalam kerangka BK komprehensif, konseling online berpotensi memperkuat layanan responsif, mendukung layanan dasar berbasis informasi digital, serta menunjang perencanaan individual dan dukungan sistem melalui pendokumentasian layanan yang lebih sistematis (Syamila & Herdi, 2021).

Dalam bimbingan dan konseling komprehensif, layanan konseling berbasis internet merupakan media yang dirancang khusus untuk memfasilitasi kebutuhan konsultasi secara online. Selain mempermudah akses bagi konseli, media ini juga membantu konselor dalam menyimpan dan mengarsipkan data serta rekaman sesi konseling secara lebih teratur. Informasi yang terdokumentasi ini bahkan bisa menjadi dasar untuk pengembangan riset ilmiah di bidang konseling, selama tetap berada dalam batas etika yang sesuai. Oleh karena itu, konselor yang memanfaatkan layanan ini dituntut untuk tetap menjaga profesionalisme dan menjalankan praktiknya sesuai dengan kode etik dalam konseling online (Cahyo et al., 2019).

Kebutuhan akan konseling berbasis internet juga semakin terasa karena maraknya fenomena di mana masyarakat curhat di media sosial, berharap mendapat empati, namun justru mendapat komentar negatif atau

bahkan penghinaan. Selain itu, banyak individu yang merasa cemas atau takut untuk datang langsung ke psikolog karena khawatir dianggap lemah atau “gila.” Konseling online menjadi alternatif yang lebih nyaman, privat, dan mudah diakses tanpa harus mencari psikolog secara langsung, serta bisa dilakukan dari mana saja, tanpa tekanan (Duniawati et al., 2020). Di Indonesia, layanan konseling online masih tergolong baru dan belum banyak dikenal luas oleh masyarakat, berbeda halnya dengan beberapa negara lain, di mana konseling online sudah sering dimanfaatkan untuk memberikan dukungan dan penanganan bagi individu yang menghadapi berbagai masalah, seperti gangguan kesehatan mental, kecanduan, hingga perilaku berjudi (Mansyur et al., 2019).

Meskipun demikian, berbagai penelitian yang ada cenderung membahas konseling online secara umum, baik dari segi efektivitas, kepuasan konseli, maupun perbandingan dengan konseling tatap muka. Kajian yang secara khusus menempatkan konseling online dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif masih relatif terbatas. Padahal, integrasi layanan konseling online ke dalam model BK komprehensif memerlukan pemetaan yang jelas mengenai peran layanan ini pada setiap komponen layanan, agar tidak berjalan secara parsial atau terlepas dari sistem BK yang terstruktur.

Selain keterbatasan kajian konseptual tersebut, penerapan konseling online juga menghadirkan berbagai tantangan, terutama terkait kesiapan kompetensi konselor dan kesenjangan penguasaan teknologi. Sejumlah penelitian menyoroti bahwa tidak semua konselor memiliki kemampuan teknis dan pemahaman digital yang memadai, sehingga pemanfaatan konseling online sering kali belum optimal dan belum terintegrasi secara menyeluruh dalam program BK di sekolah maupun lembaga pendidikan (Blegur et al., 2023; Prasetiawan & Prasetiawan, 2016).

Di sisi lain, isu etika dalam konseling online sering kali dibahas secara terpisah dari kerangka layanan BK komprehensif. Teknologi dalam layanan konseling terus mengalami kemajuan, konseling online masih menjadi topik yang diperdebatkan dari sisi etika (Anindya et al., 2024). Risiko pelanggaran privasi, kerahasiaan data konseli, serta keamanan sistem digital menjadi perhatian utama dalam praktik konseling online (Fantus & Mishna, 2013; Stoll et al., 2020). Namun, belum banyak kajian yang mengkaji isu etika tersebut secara komprehensif dengan mengaitkannya pada prinsip, struktur, dan dukungan sistem dalam model BK komprehensif, khususnya dalam konteks Indonesia yang masih memiliki keterbatasan regulasi dan standar operasional konseling online.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan penelitian (research gap) berupa belum adanya kajian yang secara sistematis membahas layanan konseling online dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif dengan menitikberatkan pada peluang, tantangan, dan isu etika secara terpadu. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan landasan konseptual dan praktis mengenai bagaimana layanan konseling online dapat diintegrasikan secara optimal, etis, dan berkelanjutan dalam sistem BK komprehensif di era digital.



METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kepustakaan (literature review). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami, menganalisis, dan menginterpretasikan konsep layanan konseling online dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif secara mendalam, khususnya terkait peluang, tantangan, dan isu etika di era digital (Creswell & Poth, 2018). Data dalam penelitian ini berupa data sekunder yang diperoleh dari artikel jurnal nasional dan internasional bereputasi, buku teks ilmiah, serta dokumen kebijakan yang relevan dengan layanan konseling online dan Bimbingan dan Konseling Komprehensif. Artikel jurnal diperoleh melalui basis data ilmiah seperti Google Scholar dan portal jurnal nasional. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui proses penelusuran literatur menggunakan kata kunci seperti *konseling online*, *bimbingan dan konseling komprehensif*, *etika konseling online*, dan *layanan BK berbasis teknologi* (Machmud, 2016).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi terhadap literatur yang telah dikumpulkan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengintegrasikan berbagai perspektif teoritis dan temuan empiris secara sistematis. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber literatur. Selain itu, peneliti juga melakukan pengecekan konsistensi temuan dengan teori-teori utama dalam Bimbingan dan Konseling Komprehensif serta kode etik profesi konseling. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas dan keandalan hasil kajian (Sugiyono, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi memang tidak bisa dihindari, begitupun di keilmuan bimbingan dan konseling. Namun dalam pemanfaatannya dalam bimbingan dan konseling masih menjadi polemic. Apakah dalam pelaksanaan konseling online data konseli akan aman? Lalu bagaimana etika profesi konselor dalam pelaksanaan konseling online? Konseling online didefinisikan sebagai proses di mana terapis dan klien terlibat dalam komunikasi lisan atau tertulis melalui koneksi internet, seperti konferensi video, obrolan langsung, atau email. Ini menawarkan manfaat seperti aksesibilitas, kenyamanan, anonimitas, dan biaya rendah, menjadikannya pilihan perawatan yang layak untuk kasus-kasus tertentu (Zeren et al., 2020). Memanfaatkan kemajuan dalam teknologi komunikasi, memungkinkan konselor untuk berinovasi dan menawarkan solusi alternatif untuk masalah konselor. Pertimbangan etis dalam konseling online termasuk membangun hubungan yang baik, menjaga kerahasiaan, mematuhi aspek hukum telekomunikasi, dan memastikan perizinan yang tepat, yang penting untuk praktik profesional di era digital ini.

Konseling online menghadapi masalah etika terutama terkait dengan kerahasiaan dan keamanan data

klien. Konselor harus memprioritaskan menjaga kerahasiaan melalui teknologi yang aman dan komunikasi terenkripsi, sementara juga memahami potensi risiko dan terus meningkatkan pengetahuan mereka tentang etika konseling online (Anindya et al., 2024). Konseling online merupakan suatu terobosan yang perlu untuk dilaksanakan karena tingginya angka konseli yang membutuhkan penolong (konselor) untuk memperoleh alternative penyelesaian atas permasalahan dihadapi (Aliah et al., 2024).

Konseling Online dalam Kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif

Perkembangan dan pemanfaatan teknologi informasi tidak dapat dihindari, termasuk dalam keilmuan bimbingan dan konseling. Dalam konteks Bimbingan dan Konseling Komprehensif, teknologi digital, khususnya konseling online merupakan bagian dari inovasi layanan yang berpotensi memperkuat sistem pelayanan BK secara menyeluruh. Namun demikian, pemanfaatannya masih menimbulkan berbagai perdebatan, terutama terkait keamanan data konseli dan etika profesional konselor dalam pelaksanaannya.

Kata "*online*" dan "*counseling*" membentuk frasa "*konseling online*." Istilah "*konseling*" mengacu pada konseling individu, yang merupakan proses menawarkan dukungan melalui wawancara konseling yang dilakukan oleh seorang profesional yang berkualifikasi yang dikenal sebagai konselor, kepada seseorang yang mengalami masalah yang dikenal sebagai konseli untuk membantu konseli menyelesaikan masalah yang dihadapi (Sukatin dkk., 2022). Secara umum, konseling merupakan hubungan yang terjalin antara dua individu, konselor dan konseli dengan sifat hubungan yang bersifat timbal balik, namun, seiring berkembangnya teknologi, interaksi tersebut tidak lagi hanya dilakukan secara langsung, melainkan juga dapat difasilitasi secara online melalui apa yang kini dikenal sebagai konseling online (Blegur et al., 2023). Konseling online diartikan sebagai praktik konseling profesional yang dilakukan ketika konselor dan konseli tidak berada di tempat yang sama, melainkan berinteraksi melalui media digital dengan bantuan internet (Fadhilah et al., 2021).

Konseling *online* merujuk pada layanan intervensi terapeutik yang dilakukan melalui platform internet, dimana teknologi komunikasi digital menjadi medium utama untuk interaksi antara konselor dan klien. Interaksi dalam konseling *online* bisa dilakukan secara langsung (sinkron) seperti obrolan langsung dan konferensi video, atau tidak langsung (asinkron) seperti melalui surel (Rahmadhea, 2024). Menurut Haryati (2020) media yang dapat digunakan untuk layanan konseling *online* diantaranya : Website, telepon atau ponsel, email, chat dan jejaring sosial, video conference (Zoom, gmeet, dllnya).

Dalam kerangka BK komprehensif, konseling online dapat diposisikan sebagai bagian dari layanan responsif, khususnya untuk menangani permasalahan psikologis konseli secara cepat dan fleksibel, serta mendukung layanan dasar melalui penyampaian informasi dan psikoedukasi berbasis digital (Haryati, 2020). Berbagai penelitian menunjukkan bahwa konseling online memiliki



potensi besar sebagai peluang dalam pengembangan layanan BK. Penelitian Sosialita (2023), misalnya, membuktikan bahwa konseling online efektif dalam meningkatkan kesehatan mental remaja usia 15–24 tahun dengan ukuran efek yang signifikan. Temuan ini memperkuat argumentasi bahwa konseling online dapat menjadi alternatif layanan yang relevan, khususnya bagi konseli yang mengalami hambatan akses terhadap layanan tatap muka. Dalam perspektif BK komprehensif, hal ini menunjukkan bahwa konseling online mampu memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan keterlibatan konseli dalam proses bantuan.

Tahapan Konseling Online sebagai Bagian dari Sistem BK

Konseling online bukanlah proses yang sederhana, melainkan merupakan suatu proses yang kompleks dan melibatkan berbagai isu yang unik dan menantang dengan karakteristik tersendiri. Proses ini berkaitan dengan aspek etika, pemanfaatan teknologi, latar belakang pendidikan dan keterampilan konselor, serta persoalan hukum, bisnis, dan manajemen (Adela Et al., 2025). Proses konseling online menurut Ifdil & Ardi (2013) menyebutkan terdapat tiga tahapan, diantaranya :

- a) Tahap I (Persiapan)
Tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software), yang mendukung penyelenggaraan konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet/Ethernet, headset, mic, webcam dan sebagainya.
- b) Tahap II (Proses Konseling)
Pada sesi konseling online lebih menekankan pada terentasnya masalah klien dibandingkan dengan cara bentuk pendekatan, teknik dan atau terapi yang digunakan. Pada tahapan ini pemilihan teknik, pendekatan dan ataupun terapi akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien.
- c) Tahap III (Pasca Konseling)
Pada tahap ini merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya dimana setelah dilakukan penilaian maka yang pertama (1) konseling akan sukses dengan ditandai dengan kondisi klien yang KES (effective daily living- EDL) (2) Konseling akan dilanjutkan ada sesi tatap muka (Face to Face- FtF) (3) Konseling akan dilanjutkan pada sesi konseling online berikutnya dan (4) klien akan direferal pada Konselor lain atau ahli lain.

Isu Etika dalam Konseling Online pada BK Komprehensif

Secara umum, etika profesi (professional ethics) adalah suatu sikap etis yang dimiliki seorang profesional sebagai bagian integral dari sikap hidup dalam mengembangkan tugasnya serta menerapkan norma-norma etis umum pada bidang-bidang khusus (profesi) dalam kehidupan manusia

(Marjo Et al., 2024). Menurut Haryati (2018) menjelaskan secara etimologis, istilah "etika" berasal dari kata Latin "ethicus" yang diterjemahkan sebagai "ethicos" dalam bahasa Yunani, yang menunjukkan suatu kecenderungan. Dalam dunia bimbingan dan konseling, menjaga kerahasiaan dan privasi klien bukan sekadar aturan formal, tetapi menjadi inti dari tanggung jawab etis dan profesional seorang konselor. Berbagai sumber menunjukkan bahwa menjaga informasi pribadi yang muncul selama sesi konseling sangat penting, bukan hanya demi etika profesi, tetapi juga karena hal ini menyangkut komitmen moral dan hukum. Ketika konselor mampu menjaga rahasia klien dengan baik, hubungan antara keduanya akan terbangun di atas kepercayaan dan rasa aman. Inilah yang menjadi landasan bagi terciptanya suasana konseling yang nyaman, jujur, dan bermakna, sehingga proses bimbingan bisa berjalan secara efektif (Utami Et al., 2023).

Etika dalam konseling online masih menjadi perbedaan pendapat. Seiring berkembangnya waktu, layanan konseling online melalui internet menuai banyak pertanyaan-pertanyaan mengenai proses terapeutik dan dasar-dasar etika, hukum (legal), isu-isu dalam penerapannya. Padahal dasarnya konseling online mempunyai kesamaan dengan konseling pada umumnya, mempunyai etika professional yang harus dipatuhi oleh konselor dalam prakteknya (Haryati, 2020). Kode Etik Konseling dari Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN) yang menekankan bahwa seorang konselor wajib menjaga kerahasiaan semua hal yang diketahui dari konseli, termasuk yang tidak disampaikan secara eksplisit, selama hal tersebut tidak membahayakan diri sendiri atau orang lain. ABKIN sebagai organisasi profesi perlu bersikap responsif dan terus beradaptasi, khususnya dalam menghadapi perkembangan praktik konseling yang kini mulai banyak dilakukan secara online, agar layanan konseling online bisa diakses secara luas, kapan pun dan di mana pun, maka penting bagi ABKIN untuk menyusun kode etik yang sesuai dengan nilai-nilai dan karakter masyarakat Indonesia (Petrus & Sudibyo, 2017).

Saat ini, banyak layanan online yang mengklaim diri sebagai konseling profesional, padahal secara sistem, hukum, dan etika profesi, praktik konseling online belum memiliki landasan yang kuat. Kondisi ini perlu segera ditanggapi, karena menyangkut keberlangsungan dan kredibilitas profesi konselor di mata publik. Hambatan utama dalam pelaksanaan konseling online atau *cybercounseling* terletak pada aspek legalitas, etika, dan prosedur yang belum tertata dengan jelas. Konseling online sudah diatur standarnya oleh Lembaga yang berwenang, antara lain Penerapan Kode Etik Teknologi dari *American Mental Health Counselor Association* (AMHCA, 2000) yang berisikan pedoman untuk konseling online berbasis internet yaitu isu-isu yang berkaitan dengan kerahasiaan alamat, klien dan identifikasi konselor, pembebasan klien, membangun hubungan konseling online, kompetensi, dan pertimbangan hukum. Selain itu, Secara khusus (NBC & CCE) menjelaskan pedoman dan etika untuk layanan konsultasi melalui Internet. Etika yang harus dipatuhi



konselor berbasis online adalah membangun hubungan baik, aspek kerahasiaan, aspek hukum komunikasi, dan perizinan (Marjo et al., 2024). ACA membahas mengenai pedoman dan etika dalam layanan konseling online (Duniawati et al., 2020) diantaranya : (1) Pembahasan mengenai informasi atas kelebihan dan kekurangan layanan. (2) Penggunaan bantuan teknologi dalam layanan. (3) Ketetapan bentuk layanan. (4) Akses terhadap aplikasi komputer untuk konseling jarak jauh. (5) Aspek hukum dan aturan dalam penggunaan teknologi konseling. (6) Hal-hal teknis yang menyangkut teknologi dalam bisnis dan hukum jika seandainya layanan diberikan antar wilayah atau negara. (7) Berbagai persetujuan yang harus dipenuhi oleh konseli terkait dengan teknologi yang digunakan. (8) Mengenai penggunaan situs dalam memberikan layanan konseling melalui internet itu sendiri.

Etika dalam konseling online mencakup berbagai hal penting yang harus diperhatikan oleh konselor, di antaranya adalah mendiskusikan secara terbuka kelebihan dan kekurangan layanan online dengan klien, memanfaatkan teknologi secara tepat untuk mendukung proses konseling, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan tetap akurat dan dapat diandalkan. Selain itu, konseli perlu menyetujui sejumlah perjanjian terkait penggunaan teknologi dan memahami risiko yang mungkin timbul saat menggunakan situs konseling online, sedangkan konselor juga harus mempertimbangkan beberapa prinsip etis, seperti menghargai informasi pribadi klien, menunjukkan perhatian yang tulus, dan mendapatkan persetujuan dari klien sebelum memulai sesi. Identitas klien perlu diverifikasi dengan jelas, dan konselor harus peka terhadap risiko yang mungkin muncul sehubungan dengan kerahasiaan komunikasi secara online. Menjaga privasi dalam percakapan dan keamanan data klien menjadi tanggung jawab utama dalam praktik konseling berbasis teknologi (Sutijono & Farid, 2018).

Tantangan Kerahasiaan dan Aspek Legal dalam Konseling Online

Dalam praktik konseling, baik yang dilakukan secara tatap muka maupun *online*, selalu ada pertimbangan etika dan hukum yang harus diperhatikan. Terdapat sejumlah masalah etika dan hukum yang muncul dalam penyediaan layanan konseling *online*. Salah satu masalah utama adalah kerahasiaan, yang dapat terancam pada berbagai tahap transmisi dan penyimpanan data dan kerahasiaan konseli merupakan komponen penting dalam konseling online (Anindya et al., 2024). Asas kerahasiaan merupakan segala data maupun informasi yang di dapat dari konseli atau klien yang wajib dijaga kerahasiaannya untuk menjaga kepercayaan dari konseli (Pramesti et al., 2023). Dalam praktik konseling online, perlindungan terhadap identitas konseli menjadi lebih rentan, karena adanya risiko gangguan dari pihak luar seperti peretas atau individu tak bertanggung jawab lainnya yang bisa membahayakan kesejahteraan konseli. Karena itu, konselor dituntut untuk benar-benar menjaga privasi konseli dengan penuh kehati-hatian. Sebelum sesi konseling dimulai, sangat penting bagi konselor untuk meminta persetujuan konseli melalui

penandatanganan formulir *informed consent*, sekaligus memberikan penjelasan mengenai prinsip kerahasiaan yang diatur dalam kode etik profesi (Blegur et al, 2023).

Dalam konseling online, semua bentuk komunikasi antara konselor dan konseli yang berlangsung melalui internet memiliki risiko tersendiri, terutama karena sifatnya yang tertulis dan cara penyampaiannya yang rentan. Hal ini bisa memunculkan berbagai dilema etika, mulai dari ancaman terhadap kerahasiaan, risiko membahayakan diri sendiri atau orang lain, hingga persoalan dalam memperoleh persetujuan konseli. Walaupun banyak penyedia layanan telah menggunakan sistem keamanan untuk melindungi informasi, mereka tetap dituntut untuk terus memperbarui teknologi agar risiko kebocoran data bisa ditekan. Namun begitu, perlu disadari bahwa secanggih apa pun teknologi yang digunakan, celah keamanan masih bisa dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab, seperti penyadapan sinyal nirkabel, yang pada akhirnya bisa membahayakan informasi sensitif yang seharusnya terlindungi (Harris & Birnbaum, 2015).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa menjaga kerahasiaan dalam konseling online masih menjadi tantangan besar, bahkan sering kali dianggap tidak sepenuhnya terjamin. Hal ini menjadikannya sebagai salah satu isu paling krusial yang dihadapi konselor, terutama mereka yang memberikan layanan secara online (Pulat & Yıldırım, 2021). Contoh nyata dari risiko tersebut bisa terlihat saat konseling dilakukan melalui media sosial seperti pesan langsung di Facebook atau Instagram, pengiriman email yang salah alamat, atau percakapan melalui WhatsApp. Dalam situasi seperti ini, sangat mungkin informasi pribadi yang seharusnya hanya diketahui oleh konselor dan konseli justru diakses oleh pihak lain. Oleh karena itu, menjaga keamanan dan privasi perangkat digital termasuk media sosial, smartphone, akun email, dan kata sandi harus menjadi perhatian utama setiap konselor dalam memberikan layanan secara online (Munawaroh et al., 2021). Dengan semua dinamika ini, sangat penting bagi para praktisi untuk tetap berpegang pada prinsip-prinsip etika, serta terus menjaga agar layanan konseling yang diberikan tetap aman, profesional, dan efektif (Ayub & Marjo, 2022).

Pentingnya pemahaman konselor terhadap situasi di mana mereka harus dan memiliki kewajiban untuk membuka informasi. Berikut tiga batasan utama menurut Nasrudin et al. (2023) meliputi : (a) kewajiban melapor jika ada potensi bahaya terhadap konseli atau orang lain, (b) pengungkapan informasi atas dasar perintah pengadilan, dan (c) pengakuan atas tindakan kriminal berat. Dalam kasus ini, kerahasiaan tidak bisa diberlakukan secara mutlak, tetapi harus disesuaikan dengan prinsip kehati-hatian dan kepentingan keselamatan. Dalam hubungan antara konselor dan klien, menjaga kerahasiaan merupakan hal yang sangat penting karena menjadi dasar terciptanya rasa aman dan kepercayaan, oleh karena itu konselor harus mampu menjaga integritas, menjelaskan batasan kerahasiaan di awal sesi, serta menjaga profesionalisme dalam setiap interaksi konseling. (Utami et al., 2023).



Kelebihan dan Keterbatasan Konseling Online dalam BK Komprehensif

Seperti halnya bentuk layanan lainnya, konseling online atau *cybercounseling* memiliki kelebihan dan kekurangannya sendiri. Beberapa kelebihan konseling online menurut Petrus & Sudibyo (2017) antara lain:

1. Konseli yang merasa canggung atau pemalu untuk datang secara langsung bisa lebih nyaman mengikuti konseling kelompok secara online. Dengan tanpa tekanan, mereka cenderung lebih terbuka karena merasa aman di ruang pribadi mereka sendiri.
2. Konselor memiliki peluang lebih besar untuk menjangkau konseli dari berbagai tempat, tanpa dibatasi oleh jarak geografis.
3. Proses konseling bisa dilakukan di waktu dan tempat yang fleksibel, sesuai kesepakatan antara konselor dan konseli, sehingga lebih praktis dan efisien.
4. Meskipun tidak ada interaksi langsung secara fisik atau isyarat nonverbal, banyak konseli justru merasa lebih mudah menuangkan pikiran dan perasaannya dalam bentuk tulisan atau komunikasi digital.
5. Dengan berbagai kelebihan ini, konselor dituntut memiliki pemahaman yang kuat, baik secara teori maupun praktik, agar pelaksanaan *cybercounseling* benar-benar efektif dan profesional.

Sedangkan kekurangan pelaksanaan konseling online menurut Ursula (2021) diantaranya :

1. Ketidakmampuan konselor mengamati dan mengidentifikasi respon nonverbal yang ditunjukkan klien.
2. Ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati.
3. Kurangnya kemampuan konselor dalam berkomunikasi melalui obrolan di media *online*.
4. Adanya permasalahan teknis yang mungkin terjadi selama proses konseling.
5. Gangguan sinyal pada saat proses konseling atau kehabisan paket data.
6. Adanya time delay pada pelaksanaan proses konseling.
7. Adanya permasalahan terkait etika dan kerahasiaan data klien.
8. Ada juga kasus yang tidak dapat diselesaikan dengan konseling online.

Implikasi bagi Pengembangan Layanan BK Komprehensif

Berdasarkan pembahasan tersebut, layanan konseling online perlu dipahami sebagai bagian integral dari Bimbingan dan Konseling Komprehensif yang menawarkan peluang besar sekaligus menghadirkan tantangan dan isu etika yang harus dikelola secara sistematis. Integrasi konseling online dalam BK komprehensif menuntut kesiapan konselor, penguatan kode

etik, serta dukungan sistem yang memadai agar layanan dapat berjalan secara profesional, aman, dan berkelanjutan di era digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Layanan konseling online merupakan bentuk inovasi layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan perkembangan teknologi di era digital. Dalam kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif, konseling online memiliki potensi besar untuk memperkuat layanan dasar, layanan responsif, perencanaan individual, serta dukungan sistem. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan konselor menjangkau konseli secara lebih luas, fleksibel, dan efisien, khususnya bagi individu yang mengalami hambatan dalam mengakses layanan konseling tatap muka. Meskipun demikian, penerapan konseling online juga menghadirkan berbagai tantangan, terutama terkait kesiapan kompetensi konselor dalam penguasaan teknologi dan keterampilan komunikasi digital. Selain itu, isu etika—khususnya kerahasiaan, privasi, dan keamanan data konseli—menjadi perhatian utama yang tidak dapat diabaikan. Risiko pelanggaran kerahasiaan dalam konseling online menuntut konselor untuk menjalankan praktik profesional secara hati-hati dan berlandaskan kode etik yang berlaku.

Oleh karena itu, konseling online tidak dapat dipandang sebagai pengganti konseling tatap muka, melainkan sebagai layanan pelengkap yang perlu diintegrasikan secara sistematis dalam program Bimbingan dan Konseling Komprehensif. Integrasi ini hanya dapat berjalan optimal apabila didukung oleh kompetensi konselor, regulasi etika yang jelas, serta sistem pendukung yang memadai, sehingga layanan konseling tetap aman, etis, dan efektif di era digital.

Saran

1. **Bagi Konselor Bimbingan dan Konseling**
Konselor diharapkan terus meningkatkan kompetensi profesional dan literasi digital, termasuk pemahaman terhadap penggunaan teknologi yang aman dan etis. Konselor juga perlu memahami batasan kerahasiaan serta menerapkan informed consent secara jelas dalam pelaksanaan konseling online.
2. **Bagi Lembaga Pendidikan dan Sekolah**
Lembaga pendidikan disarankan untuk menyediakan dukungan sistem berupa kebijakan, standar operasional prosedur, serta sarana teknologi yang aman guna mendukung pelaksanaan konseling online sebagai bagian dari program BK komprehensif.
3. **Bagi Organisasi Profesi**
Organisasi profesi, khususnya Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN), diharapkan dapat terus memperbarui dan mengembangkan kode etik serta pedoman teknis konseling online yang sesuai dengan konteks budaya dan kebutuhan masyarakat Indonesia.



4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi konseling online dalam kerangka BK komprehensif melalui penelitian lapangan, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, guna memperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas, tantangan, dan praktik etis layanan konseling online di berbagai setting pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, N., Neviyarni, & Nirwana, H. (2025). Cyber counseling as a method to improve guidance and counseling services in schools: A literature review. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12), 113–117.
- Aliah, N., Budiman, N., & Nadhirah, N. (2024). Masalah etika privasi digital: Kebocoran informasi konseli dalam setting konseling komunitas. *Jubikops: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi*, 4(1), 39–47.
- Anindya, J., Budiman, N., Nadhirah, N. A., & Universitas Pendidikan Indonesia. (2024). [Judul artikel tidak dicantumkan]. *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 8(1), 25–35.
- Ayub, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika profesi konselor dalam pelaksanaan layanan konseling online abad ke-21. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1349–1358.
- Bastomi, H. (2019). Konseling cyber: Sebuah model konseling pada konteks masyarakat berbasis online. *Konseling Edukasi: Journal of Guidance and Counselling*, 3(1), 19–36.
- Blegur, R., Gading, N. P., Karo, D. B., & Rini, N. P. (2023). Layanan konseling online dan sikap etis Kristen. *Jurnal Abdiel: Khazanah Pemikiran Teologi, Pendidikan Agama Kristen dan Musik Gereja*, 1(1), 37–53.
- Cahyo, N., Wibowo, H., Milenia, F. I., & Azmi, F. H. (2019). Rancang bangun bimbingan konseling online. *Walisongo Journal of Information Technology*, 1(1), 13–24.
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage Publications.
- Duniawati, D. S., Muksin, U., & Lukman, D. (2020). Model konseling online Ibunda.id. *Irsyad: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Konseling, dan Psikoterapi Islam*, 8(1), 1–18.
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber counseling as a method to improve guidance and counseling services in schools: A literature review. *Counselia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 86–94.
- Fantus, S., & Mishna, F. (2013). The ethical and clinical implications of utilizing cybercommunication in face-to-face therapy. *Smith College Studies in Social Work*, 83(4), 466–480.
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2015). Ethical and legal implications on the use of technology in counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133–141.
- 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.
- Ifdil, & Ardi, Z. (2013). Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15–21.
- Machmud, R. (2016). Metode penelitian kepustakaan dalam kajian ilmiah. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 5(2), 45–53.
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Nur, D. (2019). Konseling online sebagai upaya menangani masalah perundungan di kalangan anak muda. *JPIS: Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), 140–154.
- Marjo, H. K., Musyarofa, A., & Putri, L. A. (2024). Etika konseling dalam era digital: Ancaman dan peluang internasional. *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Mulia*, 10(1), 259–266.
- Munawaroh, E., Folastris, S., Nugraheni, E. P., & Isrofin, B. (2021). Analisis isu etis dalam konseling online dan rekomendasi untuk perbaikan praktik di masa depan. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 10(2), 24–34.
- Nasrudin, A., Budiman, N., & Nadhirah, N. (2023). Multiple relationship: Mengelola batasan hubungan antara konselor dan konseli dalam keberhasilan konseling. *Al Musyrif: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 6(2).
- Petrus, J., & Sudibyo, H. (2017). Kajian konseptual layanan cybercounseling. *Konselor*, 6(1), 6–12.
- Pramesti, K. S., Dharsana, I. K., & Suranata, K. (2023). Keterlaksanaan asas kerahasiaan dalam konseling pada peserta didik dengan kondisi broken home. *Jurnal Educatio (Jurnal Pendidikan Indonesia)*, 9(1), 77–83.
- Prasetiawan, H. (2016). Cyber counseling assisted with Facebook to reduce online game addiction. *Guidena: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28.
- Pulat, M., & Yıldırım, F. B. (2021). Online counseling and ethics: A systematic review of empirical research. *Journal of Clinical and Mental Health Counseling*, 1(2), 1–12.
- Rahmadhea, S. (2024). Membangun profesionalisme dalam era teknologi: Transformasi layanan bimbingan konseling online. *JBK: Jurnal Bimbingan Konseling*, 2(1), 17–24.
- Sosialita, T. D. (2023). Efektivitas konseling online pada kesehatan mental remaja. *Guidena*, 13(1), 69.
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical issues in online psychotherapy: A narrative review. *Frontiers in Psychiatry*, 10, Article 993.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Sukatin, Dianovi, A., Siregar, D., Mawaddah, I., & Suryaningsih. (2022). Bimbingan dan konseling dalam pendidikan. *Jurnal Pendidikan Anak Bunarraqa*, 8(2), 1–12.
- Sutijono, & Farid, D. A. M. (2018). Cyber counseling di era



- generasi milenial. *Jurnal Pendidikan Sains dan Kemanusiaan*, 11(1), 19–32.
- Syamila, D., & Herdi, H. (2021). Konseling online: Pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 475–481.
- Triyono, T., Febriani, R. D., Hidayat, H., & Putri, B. D. N. (2019). Pelatihan penggunaan teknologi informasi kepada guru bimbingan dan konseling. *Wahana Dedikasi: Jurnal PKM Ilmu Kependidikan*, 2(1), 71.
- Ursula, P. A. (2021). Mengenal layanan konseling online. *Daiwi Widya: Jurnal Pendidikan*, 8(3), 62–73.
- Utami, C. A., Agustina, S., Humairoh, S., & Nasution, M. T. (2023). Sosialisasi etika konseling: Menjaga kerahasiaan dan privasi klien di era digital. *Pendas: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengabdian Masyarakat*, 3(3), 262–287.
- Zeren, S. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Genc, A. B., Yilmaz, M. B., & Duy, B. (2020). The effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825–834.