

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

Nurul Adela^{1*}, Neviyarni², Herman Nirwana³

¹²³Bimbingan dan Konseling, FIP, Universitas Negeri Padang

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 15, 2025

Revised May 23, 2025

Accepted May 28, 2025

Available online June 08, 2025

Keywords

Cyber counseling, guidance and counseling, digital technology, effectiveness, counseling media.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRACT

Guidance and counseling services play a crucial role in supporting students' academic, social, and emotional development. With technological advances, counseling services can now be conducted online through cyber counseling. This study aims to discuss the implementation stages, media, effectiveness, and limitations of cyber counseling in schools. Using a literature review method, it was found that cyber counseling consists of three main stages: preparation, counseling process, and post-counseling. Various media, such as email, phone, chat, and video conferencing, are used to support this service. Although effective in reaching students who find it difficult to meet counselors in person, cyber counseling faces several challenges, particularly in terms of empathy and technical limitations. This study concludes that cyber counseling is a valuable alternative, provided that appropriate technology use and stable internet connection are ensured.

ABSTRAK

Layanan bimbingan dan konseling memainkan peran penting dalam mendukung perkembangan akademik, sosial, dan emosional siswa. Dengan kemajuan teknologi, layanan konseling kini dapat dilakukan secara daring melalui cyber counseling. Penelitian ini bertujuan untuk

membahas penerapan tahapan, media, efektivitas, dan keterbatasan cyber counseling di sekolah. Melalui metode tinjauan pustaka, ditemukan bahwa cyber counseling mencakup tiga tahap utama: persiapan, proses konseling, dan pasca konseling. Berbagai media, seperti email, telepon, chat, dan video conference, digunakan untuk mendukung layanan ini. Meskipun efektif dalam menjangkau siswa yang kesulitan untuk bertemu langsung dengan konselor, cyber counseling juga menghadapi beberapa kendala, terutama dalam hal empati dan keterbatasan teknis. Penelitian ini menyimpulkan bahwa cyber counseling adalah alternatif yang bermanfaat, dengan catatan penggunaan teknologi yang tepat dan jaringan internet yang stabil..

PENDAHULUAN

Sekolah memegang peran penting dalam mendukung perkembangan akademik, sosial, dan emosional peserta didik. Saat siswa memasuki lingkungan sekolah yang baru, mereka dihadapkan pada berbagai perubahan yang menuntut kemampuan beradaptasi. Masa transisi ini kerap menimbulkan sejumlah kendala, seperti kebingungan dalam memahami tata tertib sekolah, kurangnya informasi mengenai sarana dan prasarana, serta kesulitan membangun hubungan sosial dengan teman sebaya maupun pendidik. Apabila tidak ditangani secara tepat, berbagai tantangan ini dapat menghambat proses perkembangan siswa, memicu kecemasan, menurunkan semangat belajar, dan bahkan menimbulkan perilaku menyimpang.

Guna mengembangkan potensi siswa serta membantu mengatasi permasalahan yang mereka hadapi, diperlukan pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang sistematis, terencana, dan memiliki tujuan yang jelas. Bimbingan dan konseling adalah komponen yang tak terpisahkan dari sistem pendidikan, yang bertujuan mendukung peserta didik dalam mengembangkan potensi secara maksimal, mencakup aspek akademik, emosional, sosial, dan karier. Seiring dengan semakin kompleksnya tantangan hidup yang dihadapi siswa, keberadaan layanan bimbingan dan konseling menjadi semakin vital dalam menunjang proses pendidikan secara menyeluruh.

Kegiatan pendukung bimbingan dan konseling meliputi kegiatan aplikasi instrument bimbingan dan konseling, himpunan data, kunjungan rumah, konferensi kasus, tampilan kepustakaan, dan alih tangan kasus (Fратиwі dkk., 2025). 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).

Cyber counseling adalah suatu bentuk layanan konseling yang dilaksanakan secara daring atau online, yang dirancang untuk membantu individu dalam mengatasi berbagai permasalahan psikologis, emosional, atau relasional yang muncul sebagai dampak dari perkembangan dan kemajuan teknologi di era digital saat ini. Layanan ini memberikan kesempatan bagi para individu untuk menerima dukungan psikologis tanpa harus bertemu langsung dengan konselor, yang mana dalam beberapa situasi dapat sangat mempermudah proses konseling, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau akses untuk melakukan pertemuan tatap muka. Para konselor yang memiliki pelatihan khusus dalam praktik konseling online akan memanfaatkan berbagai macam media komunikasi digital, seperti pesan teks, panggilan video, serta platform berbasis situs web, untuk menyediakan layanan konseling yang efektif. Selain itu, dalam penyelenggaraan cyber counseling, aspek penting yang diperhatikan adalah keamanan dan kerahasiaan data, yang dijaga dengan ketat untuk memastikan kenyamanan serta rasa aman bagi individu yang menerima layanan konseling (Tambunan dkk., 2025).

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 (Fadhilah dkk., 2021). Konselor dituntut untuk mengembangkan model layanan konseling serta meningkatkan keterampilan, khususnya dalam bidang teknologi informasi. Penguasaan ini menjadi penting agar konselor dapat memberikan layanan yang maksimal kepada siswa di lingkungan sekolah. Artikel ini akan mengulas mengenai tahapan penerapan layanan *cyber counseling* yang diimplementasikan di sekolah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode tinjauan pustaka atau studi kepustakaan. Metode bimbingan dan konseling ini digunakan untuk memahami layanan *cyber counseling* secara mendalam. Penelitian ini menerapkan metode tinjauan pustaka atau studi kepustakaan. Metode bimbingan dan konseling ini digunakan untuk memahami layanan *cyber counseling* secara mendalam (Fadhilah dkk., 2021). Proses penelitian kepustakaan digunakan untuk mengembangkan konsep dan masalah *cyber counseling* di sekolah (Diana dkk., 2024).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Definisi

Secara umum, *cyber counseling* dapat 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. Layanan ini dikembangkan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi seperti surel, aplikasi pesan instan, panggilan video, maupun platform daring yang bersifat privat, di mana keseluruhan prosesnya melibatkan penggunaan komputer dan jaringan internet (Tambunan dkk., 2025). 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.

Tahapan

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. Selain hal-hal tersebut, penyedia layanan konseling online umumnya menyusun panduan atau prosedur khusus dalam pelaksanaan layanan ini. Ifdil (2013) menyebutkan bahwa proses konseling dapat dibagi menjadi tiga tahap di bawah ini :

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. Perangkat lunak yaitu program-program yang mendukung dan akan digunakan, account dan alamat email. Selain itu juga kesiapan Konselor dalam hal ketrampilan, kelayakan akademik, penilaian secara etik dan hukum, kesesuaian isu yang akan dibahas, serta tata kelola.

b) Tahap II (Proses Konseling)

Tahapan konseling online tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling face-to-face (FtF) tahapan (Prayitno, 1995) yaitu terdiri atas lima tahap yakni tahap, pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan dan penilaian namun dalam pelaksanaannya "kontinum fleksibel" dimana saling berhubungan dan bersambung sesuai tahap dan lebih terbuka untuk dimodifikasi, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraan

konseling secara langsung. 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)

Tahap tiga yaitu tahap pasca proses konseling online. 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.

Media

Guru BK atau konselor kini dapat berinteraksi dengan klien atau konseli melalui pemanfaatan teknologi digital. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk mempermudah konselor dalam memberikan bantuan serta menciptakan suasana yang nyaman bagi klien saat menyampaikan permasalahan, tanpa harus bertemu secara langsung. Menurut Ifdil (2013), terdapat beberapa media yang dapat digunakan dalam pelaksanaan konseling berbasis online, di antaranya:

a) Website atau situs web

Dalam pelaksanaan konseling online, guru BK atau konselor dapat menyediakan alamat situs khusus sebagai wadah praktik layanan ini. Klien yang ingin melakukan konseling secara daring dapat mengakses situs tersebut untuk memulai sesi konseling. Untuk membuat situs ini, konselor dapat bekerja sama dengan perusahaan atau ahli pengembang web. Konselor juga dapat memilih desain situs sesuai kebutuhan, baik berbasis HTML, PHP, maupun CMS (Content Management System). Namun, pembuatan situs ini memerlukan anggaran yang cukup besar.

b) Telepon atau Handphone

Konseling online juga bisa dilakukan melalui telepon, yang memungkinkan komunikasi secara langsung antara konselor dan klien. Dengan perangkat ini, konselor dapat mendengarkan dengan jelas curahan hati klien dan segera meresponsnya. National Board for Certified Counselors (n.d.) menyatakan bahwa konseling individual berbasis telepon melibatkan interaksi jarak jauh secara langsung yang mengandalkan komunikasi audio.

c) Email

Email, yang juga dikenal sebagai surat elektronik, merupakan metode komunikasi yang memungkinkan pengiriman pesan berbasis teks secara digital melalui perangkat komputer atau ponsel pintar. Selain hanya mengirim pesan teks, email juga menyediakan fasilitas untuk mengirim berbagai jenis file seperti dokumen teks, gambar, audio, bahkan video, yang dapat dikirimkan melalui jaringan lokal (intranet) atau internet. Keunggulan dari layanan ini adalah kemudahannya yang dapat diakses secara gratis dari berbagai penyedia seperti Yahoo, Gmail, Hotmail, AIM, dan lainnya. Pengguna cukup memiliki akun dan akses ke perangkat yang terhubung dengan internet untuk menggunakannya. Dengan fleksibilitas tersebut, email menjadi salah satu media komunikasi utama yang digunakan dalam berbagai bidang, termasuk dalam praktik konseling online, karena kemampuannya untuk mengirim informasi secara efektif, baik dalam bentuk tulisan maupun berkas digital.

d) Chat, Pesan Instan, dan Media Sosial

Chat atau obrolan dalam konteks digital merujuk pada komunikasi teks singkat yang diketik melalui keyboard. Bentuk komunikasi ini, yang dikenal sebagai chatting, bisa berlangsung dalam format teks, suara, maupun video. Beberapa aplikasi yang mendukung fitur ini antara lain Skype, Messenger, Google Talk, Windows Live Messenger, mIRC, serta platform media sosial seperti Facebook, Twitter, dan MySpace, yang semuanya menyediakan layanan obrolan daring.

e) Video Conferencing

Video konferensi merupakan bentuk komunikasi dua arah yang memungkinkan konselor dan klien untuk saling berinteraksi secara langsung meskipun berada di lokasi yang berbeda. Teknologi ini memanfaatkan jaringan data seperti internet atau jaringan telepon untuk mendukung kelancaran komunikasi. Meskipun perangkat video konferensi khusus dapat memiliki harga yang cukup tinggi, saat ini konselor dan klien dapat memanfaatkan fitur video call yang terdapat dalam berbagai aplikasi pesan instan, seperti WhatsApp, Zoom, atau Skype, sebagai alternatif yang lebih terjangkau namun tetap efektif. Dengan berbagai pilihan media ini, layanan konseling online menjadi lebih fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan serta tingkat keterampilan teknis yang dimiliki oleh konselor maupun konseli, sehingga proses konseling dapat berlangsung dengan lancar dan sesuai harapan.

Efektifitas

Kondisi ini cukup efektif apabila permasalahan yang dihadapi membutuhkan penanganan segera, sementara tidak tersedia kesempatan atau terdapat hambatan jarak untuk melakukan pertemuan

langsung. Dalam situasi seperti ini, konseling online atau *cyber counseling* dapat menjadi alternatif solusi yang layak. Terlebih lagi, jika layanan *cyber counseling* dilakukan melalui media yang lengkap seperti video call dan didukung oleh jaringan internet yang stabil dan cepat, maka proses konseling tersebut hampir setara dengan konseling secara langsung atau face to face.

Penggunaan media telepon cukup efektif dalam pelaksanaan konseling, terutama ketika waktu untuk bertemu langsung sangat terbatas, sedangkan konseli membutuhkan bantuan secara cepat. Selain itu, pemanfaatan fitur chat dalam aplikasi Android juga terbukti efektif karena memberi ruang bagi konselor untuk berpikir dengan matang dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan konseli. Penggunaan media sosial juga sangat memungkinkan, mengingat banyak permasalahan yang muncul bersifat aktual atau spontan. Konseli cenderung menyampaikan masalah mereka melalui media sosial, sehingga penanganannya pun perlu dilakukan secepat mungkin. Hal ini penting karena konseli sangat membutuhkan pendengar, dukungan, serta penguatan dalam membuat atau mempertimbangkan keputusan yang sulit, yang perlu segera dibantu (Pasmawati, 2016).

Keterbatasan

Ditemukan pula sejumlah keterbatasan dalam pelaksanaan *cyber counseling*, di antaranya adalah ketergantungan terhadap ketersediaan jaringan internet yang sangat memengaruhi keberhasilan proses konseling. Akses terhadap situs atau koneksi internet menjadi hal yang sangat penting, karena kelancaran koneksi menentukan seberapa efektif proses konseling dapat berlangsung. Selain itu, penerapan rasa empati dan penciptaan kontak psikologis tidak seoptimal seperti pada konseling tatap muka. Artinya, *cyber counseling* lebih menekankan pada upaya penyelesaian masalah, sehingga intensitas hubungan psikologis antara konselor dan konseli cenderung lebih terbatas.

Terdapat beberapa motif yang mendorong seseorang untuk melakukan konseling, salah satunya adalah keinginan untuk menyelesaikan masalah, yaitu harapan agar konselor dapat membantu menemukan solusi dari persoalan yang sedang dihadapi. Motif lainnya adalah keinginan untuk mendapat penguatan, yakni kebutuhan konseli untuk memperoleh dukungan terhadap pilihan atau keputusan yang telah dibuat. Biasanya, motif ini muncul ketika konseli dihadapkan pada situasi sulit, seperti dalam menentukan pilihan pendidikan, pasangan hidup, atau pilihan lain yang membingungkan karena keduanya memiliki kelebihan dan kekurangan yang seimbang. Selain itu, terdapat pula kebutuhan untuk didengarkan, yaitu keinginan konseli untuk mencurahkan isi hati atau berkatarsis dari masalah yang sedang dialami. Pada motif ini, konseli umumnya merasa lega setelah menceritakan semua permasalahannya kepada konselor dan tidak terlalu menuntut adanya solusi konkret dari konseling yang dijalani.

Kondisi lain yang dihadapi dalam penerapan *cyber counseling* adalah masih banyaknya konselor yang belum sepenuhnya memanfaatkan potensi teknologi internet. Hambatan ini sering kali disebabkan oleh keterbatasan fasilitas pendukung yang tersedia, serta kurangnya keterampilan atau pengetahuan teknis dari para konselor dalam mengoperasikan dan memaksimalkan penggunaan internet sebagai sarana dalam memberikan layanan konseling secara daring. Hal ini membuat efektivitas layanan konseling online menjadi kurang optimal, meskipun teknologi sudah menawarkan berbagai kemudahan dan fleksibilitas dalam berkomunikasi.

Meskipun terdapat berbagai keterbatasan, *cyber counseling* tetap dapat dijadikan sebagai alternatif media konseling, khususnya jika konselor dan konseli berada di lokasi yang berbeda dan tidak memungkinkan untuk bertemu secara langsung. Dengan catatan, sarana dan prasarana yang diperlukan sudah memadai, seperti koneksi internet yang stabil, perangkat pendukung seperti laptop, komputer, atau smartphone, serta kemampuan konselor dalam menggunakan teknologi tersebut sudah cukup baik (Pasmawati, 2016).

SIMPULAN

Cyber counseling merupakan pendekatan konseling yang memanfaatkan teknologi digital, memungkinkan interaksi antara konselor dan konseli tanpa harus bertemu langsung. Layanan ini menawarkan fleksibilitas tinggi, terutama bagi konselor yang memiliki keterbatasan waktu atau akses untuk pertemuan tatap muka. Berbagai media seperti telepon, email, chat, dan video conferencing mendukung proses konseling online, memungkinkan komunikasi yang efektif meskipun ada jarak fisik antara konselor dan konseli. Meskipun demikian, keberhasilan *cyber counseling* sangat tergantung pada ketersediaan jaringan internet yang stabil, serta keterampilan teknis dari konselor dalam mengoperasikan perangkat dan aplikasi yang digunakan.

Namun, *cyber counseling* juga memiliki keterbatasan, terutama dalam hal keterbatasan empati dan kontak psikologis yang dapat terjadi karena tidak adanya interaksi fisik. Selain itu, beberapa konselor masih menghadapi kendala dalam memanfaatkan teknologi ini secara maksimal, baik karena keterbatasan sarana pendukung maupun kurangnya kemampuan dalam mengoperasikan alat-alat digital. Meskipun

demikian, dengan perangkat yang memadai dan kemampuan teknis yang cukup, *cyber counseling* tetap dapat menjadi alternatif yang efektif, terutama untuk menangani masalah yang membutuhkan penanganan cepat atau ketika pertemuan tatap muka tidak memungkinkan.

Berdasarkan hasil kajian, dapat disimpulkan bahwa layanan *cyber counseling* memiliki urgensi yang tinggi dan harus dipandang sebagai program prioritas di sekolah. Perencanaan yang sistematis, pelaksanaan yang efektif, serta evaluasi berkelanjutan dari layanan ini akan memastikan kebermanfaatannya bagi perkembangan akademik, sosial, dan emosional siswa. Oleh karena itu, pihak sekolah perlu mengintegrasikan layanan *cyber counseling* secara optimal sebagai langkah awal dalam menciptakan lingkungan belajar yang kondusif dan mendukung kesuksesan siswa di sekolah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan jurnal ini dengan baik. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berarti sepanjang proses penulisan jurnal ini. Tak lupa, penulis juga mengungkapkan apresiasi yang tinggi kepada seluruh civitas akademika Universitas Negeri Padang, khususnya kepada program studi yang membimbing penulis, atas dukungan moral, fasilitas, dan ilmu yang diberikan selama penyusunan jurnal ini. Lingkungan akademik yang mendukung dan kondusif di Universitas Negeri Padang telah memberikan kontribusi yang sangat penting bagi keberhasilan penyelesaian karya ini.

Sebagai penutup, penulis berharap jurnal ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang signifikan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang bimbingan dan konseling, serta dapat menjadi referensi yang berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

REFERENSI

- Diana, N., Syukur, Y., & Sukma, D. (2024). Urgensi Layanan Orientasi Di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling*, 2(3), 1112–1116. <https://doi.org/10.47233/jpdsk.v2i3>
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *Counselia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 86. <https://doi.org/10.25273/counselia.v11i1.8393>
- Fratiwi, R., Syukur, Y., & Sukma, D. (2025). Penerapan Pelaksanaan Kegiatan Pendukung Bimbingan Dan Konseling di Sekolah. *Jurnal Pendidikan Sosial dan Konseling*, 2(4), 1262–1267. <https://doi.org/10.47233/jpdsk.v1i2.15>
- Ifdil, & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–21. <http://jurnal.konselingindonesia.com>
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syiar*, 16(1), 34–54. <https://www.neliti.com/id/publications/288048/>
- Prayitno. (1995). *Layanan Bimbingan dan Konseling Kelompok (Dasar dan Profil)*. Ghalia Indonesia.
- Tambunan, M. D. C., Tanjung, E. P. P., Thohir, U. F., & Manurung, A. S. (2025). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah. *Effect: Jurnal Kajian Konseling*, 4(1),