CYBER COUNSELING SEBAGAI SALAH SATU MODEL PERKEMBANGAN KONSELING BAGI GENERASI MILENIAL

DYAH LUTHFIA KIRANA

Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Mataram

Email: dyluki@yahoo.co.id

Abstract: The development of technology and communication provides convenience and extends the space for the movement of society today. Most of the activities of society are no longer limited by space and time, anytime and anywhere. The use of social media is high in proportion to the development of millennial generation who are familiar with technology. This generation has the characteristics of open communication, fanatical social media users, their lives are greatly affected by technological developments. Professional counselors must create a creative and innovative ways, strategies or methods to support guidance and counseling services for the millennial generation. Cyber Counseling is a services form of innovation and breakthrough in the world of counseling for millennials. Some Cyber Counseling methods that have been used by counselors include: E-mail-based Cyber-counseling, Android-based Cyber-Counseling Chat, Text-Based Cyber Counseling Using Riliv Android Applications, and Facebook-based Cyber Counseling.

Keywords: Technology, Cybercounseling, Counselors, Millennials

Abstrak: Adanya perkembangan teknologi dan komunikasi memberi kemudahan dan memperluas ruang gerak masyarakat dewasa ini. Artinya hampir sebagian besar aktivitas masyarakat tidak lagi dibatasi oleh ruang dan waktu, kapan dan dimana saja. Penggunaan media social yang tinggi sebanding dengan perkembangan generasi milenial yang sangat akrab dengan teknologi. Generasi ini mempunyai karakteristik komunikasi yang terbuka, pengguna media sosial yang fanatik, kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi. Konselor yang professional harus menciptakan cara, strategi atau metode baru yang kreatif dan inovatif untuk menunjang pelayanan bimbingan dan konseling pada generasi milenial. Pelayanan cybercounseling adalah salah satu bentuk inovasi dan terobosan dalam dunia konseling bagi generasi milenial. Beberapa metode cyber counseling yang telah digunakan oleh konselor, antara lain: CyberCounseling berbasis

E-mail, Cyber counseling Chat-Asynchronous berbasis android, Cyber Counseling Berbasis Teks Menggunakan Rilis Aplikasi Android, dan Cyber Counseling berbasis Facebook.

Kata Kunci: *Teknologi, Cybercounseling, Konselor, Generasi Milenial*

A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat dimana pada masa sekarang ini dikenal dengan era reformasi industri 4.0 yang menyebabkan perkembangan teknologi informasi mulai dari *smartphone* hingga media sosial telah mengubah gaya hidup masyarakat. Menurut McLuhan¹ “inovasi dalam bidang teknologi informasi atau teknologi komunikasi memberi perubahan yang sangat besar terhadap kehidupan masyarakat”. Kehidupan masyarakat saat ini memanfaatkan kecanggihan teknologi media *online* dalam pencarian informasi, sehingga informasi dapat diperoleh dengan cepat dan mudah.

Kecanggihan teknologi melalui media *online* menyebabkan setiap aktivitas manusia di seluruh dunia mampu dijangkau melalui media sosial,

seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan lain sebagainya.

Penggunaan media sosial tersebut tanpa adanya batas-batas ruang, biaya, waktu, usia, suku, budaya, dan agama². Penggunaan media social yang tinggi sangat sebanding dengan generasi milenial yang berkembang pada era revolusi industri 4.0 pada masa sekarang ini. Generasi milenial menurut Elwood Carlson dalam ukunya yang berjudul *The Lucky Few: Between the Greatest Generation and the Baby Boom* (2008), generasi milenial adalah mereka yang lahir dalam rentang tahun 1983 sampai dengan 2001. Jika didasarkan pada *Generation Theory* yang dicetuskan oleh Karl Mannheim pada tahun 1923, generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi milenial juga disebut sebagai generasi Y³. Salah satu ciri utama

¹Nakhma'ussolikah, “Studi Tentang Penggunaan Cybercounseling Untuk Layanan Konseling Individual Bersama Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling Unu Cirebon” *Oasis : Jurnal Ilmiah Kajian Islam*. Vol. 2. No. 1, 2017, hal. 3.

²Sutijono & Farid, *Cyber Counseling Di Era Generasi Milenial*. Jurnal Pendidikan Sains Sosial Dan Kemanusiaan. Vol. 11. No.1, 2018, hal. 20.

³Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Millenial*, (Jakarta: KemenPPA, 2018), hal. 14.

generasi milenial ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital⁴. Generasi ini merupakan generasi yang melibatkan teknologi dalam segala aspek kehidupan. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir seluruh individu dalam generasi tersebut memilih menggunakan ponsel pintar atau *smartphone*. Dari perangkat tersebut mereka mampu melakukan apapun dari sekadar berkirim pesan singkat, mengakses situs pendidikan, bertransaksi bisnis *online*, hingga memesan jasa transportasi *online*.

Generasi ini mempunyai karakteristik komunikasi yang terbuka, pengguna media sosial yang fanatik, kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, serta lebih terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi⁵.

Melihat begitu pesatnya perkembangan teknologi informasi pada saat ini dan begitu lekatnya generasi milenial dengan teknologi, konselor sebagai salah satu profesi profesional harus mengembangkan keilmuan sesuai dengan perkembangan teknologi dan informasi tersebut. *Cyber counseling*

merupakan salah satu alternative konseling yang sangat tepat sebagai model konseling pada masa sekarang⁶. Pelaksanaan konseling yang sudah lazim dilakukan adalah dengan tatap muka langsung antara konselor dengan konseli, namun sejalan dengan pesatnya perkembangan teknologi proses konseling hadir dengan metode yang berbeda, itu artinya proses konseling tidak hanya dimaknai sebagai pertemuan tatap muka (*face to face*) antara konselor dengan konseli yang dilakukan di ruangan, namun lebih dari itu konseling dapat dilakukan dengan format jarak jauh dan dengan bantuan teknologi yang dihubungkan oleh jaringan internet, yang dikenal dengan istilah e-konseling, atau *cyber counseling* atau dikenal juga dengan istilah virtual konseling⁷. Proses konseling dapat diselenggarakan dengan berbagai media yang memungkinkan hubungan konseling jarak jauh⁸.

⁶Pasmawati, H, *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol. 16 No. 1. 2016, hal. 43.

⁷Ifdil, *Pelayanan e-Konseling Pengolahan Hasil Pengadministrasian Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan Menggunakan Program Aplikasi*. Paper Presented at the Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Dalam rangka Kongres XI dan Konvensi Nasional XVI ABKIN. 2009, hal. 3.

⁸Pasmawati, H. *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol. 16 No. 1. 2016, hal. 43.

⁴*Ibid.*, hal. 18.

⁵*Ibid.*, hal. 18.

B. Metode Penelitian

Elwood Carlson dalam bukunya yang berjudul *The Lucky Few: Between the Greatest Generation and the Baby Boom* (2008), generasi milenial adalah mereka yang lahir dalam rentang tahun 1983 sampai dengan 2001. Jika didasarkan pada *Generation Theory* yang dicetuskan oleh Karl Mannheim pada tahun 1923, generasi milenial adalah generasi yang lahir pada rasio tahun 1980 sampai dengan 2000. Generasi milenial juga disebut sebagai generasi Y. Istilah ini mulai dikenal dan dipakai pada editorial Koran besar Amerika Serikat pada Agustus 1993⁹.

Putra (2016) dalam kajiannya tentang teori perbedaan generasi menyajikan pengelompokan generasi (salah satunya adalah generasi milenial) dari beberapa pendapat peneliti yang berasal dari berbagai negara. Ada 6 (enam) pendapat tentang generasi milenial yang dilihat dari rentang waktu kelahiran¹⁰.

Penyebutan istilah generasi milenial juga berbeda antar peneliti. Tapscott (1998) menyebut generasi milenial dengan istilah *Digital Generation*

yang lahir antara tahun 1976-2000. Kemudian Zemke et al (2000) menyebut generasi milenial dengan istilah *Nexters* yang lahir tahun 1980-1999. Oblinger (2005) menyebut generasi milenial dengan istilah *Generasi Y/NetGen*, lahir antara 1981-1995. Terakhir Howe dan Strauss, Lancaster dan Stillman (2002), serta Martin dan Tulgan (2002) menyebut dengan istilah *Generasi Milenial/ Generasi Y/Milenial* yang dikenal sampai sekarang, meskipun rentang tahun kelahirannya masing-masing berbeda¹¹.

Ciri-ciri Generasi Milenial

Generasi milenial memiliki karakter unik berdasarkan wilayah dan kondisi sosial-ekonomi. Salah satu ciri utama generasi milenial ditandai oleh peningkatan penggunaan dan keakraban dengan komunikasi, media, dan teknologi digital. Karena dibesarkan oleh kemajuan teknologi, generasi milenial memiliki ciri-ciri kreatif, informatif, mempunyai *passion* dan produktif¹². Dibandingkan generasi sebelumnya, mereka lebih berteman baik dengan teknologi. Generasi ini merupakan generasi yang melibatkan

⁹Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Millenial*, (Jakarta: KemenPPA, 2018), hal. 14.

¹⁰*Ibid.*, hal. 15.

¹¹*Ibid.*, hal. 15.

¹²*Ibid.*, hal. 18.

teknologi dalam segala aspek kehidupan. Bukti nyata yang dapat diamati adalah hampir seluruh individu dalam generasi tersebut memilih menggunakan ponsel pintar. Dengan menggunakan perangkat tersebut para *millennials* dapat menjadi individu yang lebih produktif dan efisien. Dari perangkat tersebut mereka mampu melakukan apapun dari sekadar berkirim pesan singkat, mengakses situs pendidikan, bertransaksi bisnis *online*, hingga memesan jasa transportasi *online*. Oleh karena itu, mereka mampu menciptakan berbagai peluang baru seiring dengan perkembangan teknologi yang kian mutakhir¹³. Generasi ini mempunyai karakteristik komunikasi yang terbuka, pengguna media sosial yang fanatik, kehidupannya sangat terpengaruh dengan perkembangan teknologi, serta lebih terbuka dengan pandangan politik dan ekonomi¹⁴. Sehingga, mereka terlihat sangat reaktif terhadap perubahan lingkungan yang terjadi di sekelilingnya.

Jumlah dan Sebaran Generasi Milenial

Pada tahun 2020, tahun dimulainya bonus demografi, generasi millennial

berada pada rentang usia 20 tahun hingga 40 tahun¹⁵. Usia tersebut adalah usia produktif yang akan menjadi tulang punggung perekonomian Indonesia. Tiga tahun menjelang era tersebut terjadi (2017), jumlah generasi milenial sudah dominan dibandingkan generasi lainnya. Menurut Susenas (2017), jumlah generasi milenial mencapai sekitar 88 juta jiwa atau 33,75 persen dari total penduduk Indonesia¹⁶.

Generasi Milenial dan Teknologi

Di tengah pesatnya perkembangan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi (TIK) inilah lahir dan tumbuh generasi yang dikenal dengan istilah Generasi Y atau dikenal dengan Generasi Milenial¹⁷. Generasi milenial dianggap sebagai generasi yang lebih akrab dengan teknologi jika dibandingkan dengan generasi-generasi sebelumnya. Salah satu perkembangan teknologi yang pesat adalah perkembangan piranti telekomunikasi nirkabel atau telepon seluler (HP)¹⁸.

Telepon seluler sekarang tidak hanya digunakan untuk sarana komunikasi melalui suara saja tapi juga untuk

¹³*Ibid.*, hal. 19.

¹⁴Badan Pusat Statistik, *Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Millennial*, (Jakarta: KemenPPA, 2018), hal. 14.

¹⁵*Ibid.*, hal. 22.

¹⁶*Ibid.*, hal. 22.

¹⁷*Ibid.*, hal. 59.

¹⁸*Ibid.*, hal. 60.

berbagai sarana lain seperti mengabadikan foto, mengecek dan mengirimkan email bahkan dapat melakukan transaksi perbankan. Dengan semakin “pintar” sebuah telepon seluler, maka tidaklah aneh bila sebuah telepon seluler menjadi bagian yang tidak terpisahkan oleh kehidupan manusia di era modern seperti sekarang ini.

C. Cyber Counseling

Dalam konsep yang sederhana konseling dapat dimaknai sebagai proses bantuan yang diberikan konselor kepada konseli untuk menyelesaikan masalah¹⁹. Prayitno, bahwa proses konseling bertujuan membantu konseli untuk dapat memahami diri dan lingkungannya, sehingga dapat membawa seseorang menuju kondisi yang membahagiakan, sejahtera, nyaman, dan berada pada kondisi kehidupan yang lebih efektif²⁰. Konseling merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (disebut konselor) kepada individu yang sedang mengalami sesuatu masalah (disebut konseli) yang

bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi konseli²¹. *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 internet²². Lebih lanjut dalam Wikipedia, *cyber counseling* dimaknai dalam jaringan atau keadaan saat sesuatu terhubung ke dalam suatu jaringan atau system (umumnya *internet* atau *ethernet*). Jadi istilah konseling *cyber counseling* atau *counseling online* dapat dimaknai secara sederhana yaitu proses konseling yang dilakukan dengan alat bantu jaringan sebagai penghubung Konselor dengan konselinya²³. Lebih lanjut *cyber counseling* adalah layanan terapi yang relatif baru. Konseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi dari yang paling sederhana menggunakan email, sesi dengan chat, sesi dengan telp pto-pc sampai penggunaan dengan penggunaan webcam (*video live sessions*), yang secara

¹⁹Pasmawati, H. *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol. 16 No. 1. 2016, hal. 43.

²⁰Prayitno dan Erman Amti. *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. (Jakarta: Renika Cipta, 2004), hal. 25.

²¹Prayitno. *Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. (Padang: UNP Perss. 2012), hal. 136.

²²Jerizal P & Hanung S. *Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling*. Jurnal Konselor. Vol. 6. No. 1. 2017, hal. 7.

²³Pasmawati, H. *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol. 16 No. 1. 2016, hal. 46.

jas menggunakan computer dan internet²⁴. *Cyber Counseling* adalah salah satu model konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet dimana konselor dan konseli tidak hadir secara fisik pada ruang dan waktu yang sama, dalam hal ini proses konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk *web-site, e-mail, facebook, video conference (yahoo massanger)* dan ide inovatif lainnya²⁵.

Berikut beberapa model *cyber counseling* yang telah di kembangkan dan disesuaikan dengan konseli yang merupakan generasi milenial, antara lain:

Cyber Counseling berbasis E-mail

Konseling merupakan suatu aktivitas proaktif-komprehensif untuk membantu individu mengatasi berbagai permasalahan kehidupan atau mengembangkan hidup. Konseling *online* adalah proses konseling yang dilakukan dengan menggunakan media komunikasi internet. Salah satu media yang digunakan adalah *e-mail*. Konseling

melaui *e-mail* merupakan salah satu inovasi yang dikembangkan dari layanan konseling tatap muka, yang didalamnya konselor dan konseli dapat membahas mengenai masalah-masalah yang dihadapi konseli. Konseling *e-mail* tidak dikembangkan untuk menggantikan konseling tatap muka (*face to face*), tetapi menjadi salah satu cara inovatif dalam membantu konseli untuk memecahkan masalahnya²⁶.

E-mail dipandang sebagai pilihan umum dan efektif untuk konseling *online*²⁷. Sussman menjelaskan *e-mail* sebagai cara paling mudah bagi konselor untuk membangun komunikasi *online* dengan konseli²⁸. *E-mail* merupakan bentuk komunikasi yang tersedia dan mudah antara individu-individu di kantor-kantor yang berdekatan dan juga dengan individu-individu di seluruh dunia. *E-mail* digunakan untuk konseling individual maupun kelompok dan memberikan manfaat besar dalam konseling karena keunggulannya dibandingkan dengan konseling tatap muka²⁹.

²⁴Amani, Nasanin. *Investigating The Nature, The Prevalence, And Effectiveness Of Online Counseling*, A Thesis, Department of Educational Psychology, Administration and Counseling, (California State university Long Beach, 2007)

²⁵Pasmawati, H. *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. Jurnal Syi'ar. Vol. 16 No. 1. 2016, hal. 46.

²⁶Yosephpedhu, "Model konseptual *Cyber counseling berbasis e-Mail*," Jurnal Psiko-Edukasi. Vol. 12. No. 1. 2014, hal. 78.

²⁷*Ibid.*, hal. 80.

²⁸*Ibid.*, hal. 81.

²⁹*Ibid.*, hal. 80.

Murphy dan Mitchell (dalam McLeod, 2006)³⁰ memaparkan beberapa keunggulan konseling *e-mail* antara lain: (a) terdapat catatan permanen seluruh kontak konseling yang berguna bagi konseli, konselor dan supervisor; (b) mengetik merupakan cara efektif untuk menginternalisasikan masalah; (c) mengetik membantu seseorang untuk merefleksikan pengalaman mereka; (d) ketidakseimbangan kekuatan berkurang-internet merupakan medium yang egalitarian; (e) konseli dapat mengekspresikan perasaan mereka saat ini juga, konseli dapat menulis pesan *e-mail* saat berada di tengah depresi daripada menunggu datangnya sesi konseling berikutnya. Konseling *e-mail* merupakan proses konseling yang di dalamnya terdapat kegiatan menulis dan membaca³¹. Menurut McLeod (2006)³² layanan konseling *e-mail* telah lama digunakan sebagai biblioterapi dan menulis terbimbing. Hasil penelitian mendukung bahwa biblio terapi memfasilitasi wawasan dan perubahan diri konseli secara efektif, khususnya apabila dikombinasikan dengan konseling tatap muka dan kontak

telepon. Oleh karena esensi konseling berbasis *e-mail* terletak pada menulis, maka respon yang diberikan konselor bergantung pada informasi yang diberikan. Konseli pun tidak perlu mengirimkan seluruh cerita mengenai masalahnya, namun dapat dengan bebas memilih informasi yang dirasa perlu untuk disampaikan kepada konselor melalui *e-mail*.

Mallen, Vogel, & Rochlen (2005)³³ dan Jones menjelaskan pentingnya etika untuk melakukan konseling *online*, khususnya berkaitan dengan aspek kerahasiaan dan privasi konseli yang harus dijaga secara mutlak. Gibson dan Mitchell (2011)³⁴ mengutip *National Board for Certified Counselors and Affiliates* yang memaparkan soal kerahasiaan di dalam konseling internet sebagai berikut: (a) Konselor memberikan informasi kepada konseli mengenai metode penyandian yang digunakan untuk membantu menjamin keamanan komunikasi konseli atau konselor/supervisor. Jika tidak menggunakan metode penyandian, konseli harus diberitahu akan potensi bahaya ketidakamanan komunikasi pada internet berupa pemantauan transmisi

³⁰*Ibid*, hal. 81.

³¹*Ibid*, hal. 81.

³²*Ibid*, hal. 81.

³³Yosephpedhu, "Model konseptual Cyber counseling berbasis *e-Mail*". Jurnal Psiko-Edukasi. Vol. 12. No. 1. 2014, hal. 81.

³⁴*Ibid*, hal. 81.

dan/atau catatan sesi konseling internet di luar izin; (b) Konselor harus memberikan informasi kepada konseli jika, bagaimana, dan berapa lama data sesi yang akan disimpan yang dapat berupa *e-mail* konselor atau konseli, hasil tes, rekaman video atau audio, catatan sesi, dan komunikasi konselor atau supervisor; (c) Konselor mengikuti prosedur yang tepat dalam pelepasan informasi untuk membagi informasi mengenai konseli dengan sumber elektronik lainnya. Mengingat relative mudahnya meneruskan pesan *email* ke sumber rujukan formal dan non-formal, konselor harus berusaha menjamin kerahasiaan hubungan konseling internet.

Layanan konseling berbasis *e-mail* juga memiliki kelemahan yakni munculnya kesulitan bagi konselor dan konseli yang belum memahami teknologi komputer dengan baik, kesulitan dalam memahami emosi yang muncul dari kedua belah pihak terutama konseli, konselor tidak dapat memastikan keseriusan konseli, ketersediaan perangkat komputer yang masih mahal yang tidak bisa dijangkau oleh semua individu, keterbatasan informasi yang diterima, terjadinya

komunikasi satu arah, klasifikasi dan eksplorasi tidak segera dilakukan sehingga dapat terjadi kesalahpahaman; permasalahan yang dihadapi konseli beraneka ragam dalam emosi sehingga konselor kadang kadang mengabaikan segi-segi yang penting dalam proses konseling; proses konseling dapat saja terputus dan bahkan tidak dapat terselenggara dengan matinya listrik, koneksi terganggu, atau rusaknya perangkat yang digunakan³⁵.

Cyber Counseling berbasis chat Asynchronous

Cybercounseling Chat-Asynchronous seperti email dan text chat, orang tidak harus duduk didepan komputer yang tersambung ke dalam jaringan (*online*). Biasanya ini berarti ada peregangkan kerangka waktu di mana interaksi terjadi, anda memiliki jam, hari, atau bahkan minggu untuk menanggapi pesan tersebut³⁶. *Cyberspace* menciptakan ruang sementara yang fleksibel, waktu interaktif bersama konseli dapat dilakukan dengan singkat, sesuai

³⁵Yosephpedhu, "Model konseptual Cyber counseling berbasis e-Mail". Jurnal Psiko-Edukasi. Vol. 12. No. 1. 2014, hal. 82.

³⁶Prasetya, "Model Cyber counseling : Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android," (dalam Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling, Vol. 1, No. 1, 2017 Universitas Ahmad Dahlan), hal. 32.

kebutuhan. Kesempatan untuk mengirim pesan ke konselor dapat dilakukan setiap saat dan menciptakan perasaan nyaman bahwa konselor selalu ada, selalu hadir, yang memudahkan jarak pemisahan dan memungkinkan konseli untuk mengartikulasikan pikiran dan perasaan mereka dengan segera kepada konselor, daripada harus menunggu pada pertemuan konseling berikutnya³⁷.

Cyber counseling Chat-Asynchronous berbasis *android* dalam hal ini, menekankan pada asas kerahasiaan dari konselinya dan memiliki penyimpanan data yang dapat di print-out sebagai laporan kegiatan pertanggungjawaban kinerja terhadap atasan³⁸. Kerahasiaan ini dimaksudkan agar permasalahan konseli tidak boleh sampai diketahui oleh orang lain dan benar-benar terjaga kerahasiannya. Menurut Corey (2009: 35)³⁹, kerahasiaan merupakan pusat pengembangan kepercayaan dan produktifitas hubungan konseli dengan konselor yang merupakan masalah etis dan sekaligus legal. Adapun menurut Sukardi (2008: 46)⁴⁰, asas kerahasiaan merupakan asas kunci dalam

memberikan pelayanan konseling. Asas kerahasiaan inilah yang menjadi prioritas dalam proses konseling individu berbasis *cyber* yang data-datanya akan disimpan secara rapi dalam sebuah sistem, dan sewaktu-waktu dapat digunakan sebagai bukti pelaksanaan konseling oleh konselor.

Proses *Cyber counseling Chat-Asynchronous* berbasis *android* dapat dikelompokkan dalam pelayanan responsif. Menurut ABKIN (2008: 209)⁴¹, pelayanan responsif adalah pemberian bantuan kepada konseli yang menghadapi kebutuhan dan masalah yang memerlukan pertolongan dengan segera, sebab jika tidak segera dibantu dapat menimbulkan gangguan dalam proses pencapaian tugas-tugas perkembangannya.

Cyber Counseling Berbasis Teks Menggunakan Riliv Aplikasi Android

Telah dibuat aplikasi *Appstore* dimana proses konseling dilaksanakan online melalui aplikasi Riliv. Riliv merupakan *social network* yang menghubungkan klien dengan konselor secara online⁴². Riliv merupakan sebuah

³⁷*Ibid.*, hal. 33.

³⁸*Ibid.*, hal. 34-35.

³⁹*Ibid.*, hal. 35.

⁴⁰*Ibid.*, hal. 35.

⁴¹*Ibid.*, hal. 35.

⁴²F. Yuni A, Made Darmawan R, Eli Prasetyo, *Pemanfaatan Teknologi Bagi Generasi Millenial : Konseling Berbasis Teks Menggunakan Riliv-Aplikasi Android*. Jurnal Experientia. Vol 6, No. 1. 2018, hal. 47.

social network yang menghubungkan setiap orang yang memiliki permasalahan pribadi untuk menyelesaikannya melalui konseling *online* berbasis teks. Aplikasi ini menghubungkan seorang psikolog atau ilmuwan psikologi dengan *user* sebagai klien untuk proses konseling berbasis teks. *Riliv* dirancang dengan konsep konsultasi *one on one* oleh psikolog profesional secara anonim. Segala bantuan psikologi melalui konseling dapat tetap dilaksanakan secara profesional dan memenuhi kaidah proses konseling pada dasarnya dapat diterapkan melalui aplikasi android di *Riliv*⁴³.

Cyber Counseling Berbasis *Facebook*

Tujuan pengembangan model *cyber counseling* berbantuan *facebook* ini sebagai wadah individu yang cenderung memiliki keterbatasan jarak, waktu, dan seringkali merasa tidak nyaman untuk melakukan pertemuan secara langsung bertatap muka dengan seseorang ahli⁴⁴. Shaw&Shaw (2006)⁴⁵

⁴³*Ibid.*, hal. 49.

⁴⁴Arifah P, *Pengembangan Model Cyber Counseling Berbantuan Facebook Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Informasi Karier Di Sma Negeri 1 Semarang*. Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Disrupsi Semarang, 21 Juli 2018, hal. 23.

⁴⁵*Ibid.*, hal. 23.

mengatakan bahwa *cyber counseling* sangat cocok bila diberikan pada klien yang “....(c) yang tidak ingin melakukan konseling *face to face* (d) lebih suka menulis dari pada berbicara” Karena itulah kelompok pada penelitian ini merupakan sub populasi yang bisa menerima dan memiliki ketertarikan untuk menggunakan bentuk layanan *e-counseling*. Landasan *cyber counseling* berbantuan *facebook* ini digunakan sebagai bentuk pengembangan untuk memperkuat pencapaian manfaat layanan bimbingan dan konseling⁴⁶.

D. Penutup

Penggunaan teknologi dalam konseling telah tumbuh sangat cepat. Apa yang semula hanya janji, kini telah menjadi kenyataan, dan teknologi telah memberikan dampak yang kuat pada hampir semua aspek kehidupan, termasuk pendidikan.

Bagi seorang konselor sangatlah penting untuk memahami *cyber counseling* karena seiring dengan perkembangan teknologi modern, penerapan teknologi non internet kemungkinan sudah merata tetapi teknologi yang berbasis internet

⁴⁶*Ibid.*, 24.

diperkirakan hanya beberapa sekolah dan kebiasaan berada diperkotaan. Sehingga kemungkinan penerapan teknologi khususnya diperuntukkan bagi layanan bimbingan dan konseling masih kecil karena selain dari segi biaya, kompetensi konselor pun menjadi tolak ukur. Kebanyakan konselor kurang memiliki keterampilan dalam mengelola aplikasi-aplikasi teknologi komputer berbasis internet, kecuali jika konselor tersebut mau meluangkan waktunya untuk belajar atau mempunyai teman yang ahli dalam bidang teknologi sehingga kerjasama tersebut bisa mempermudah dan memperluas pengetahuan konselor.

Daftar Pustaka

- Amani, Nasanin. *Investigating The Nature, The Prevalence, And Effectiveness Of Online Counseling*, A Thesis, Department of Educational Psychology, Administration and Counseling, (California State university Long Beach, 2007)
- Arifah P. "Pengembangan Model Cyber Counseling Berbantuan Facebook Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Informasi Karier Di Sma Negeri 1 Semarang". *Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Disrupsi Semarang*, 21 Juli 2018 .
- Badan Pusat Statistic. 2018. "Statistik Gender Tematik: Profil Generasi Millenial". Jakarta. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak.
- F. Yuni A, M Darmawan R, Eli P. 2018. "Pemanfaatan Teknologi Bagi Generasi Millenial : Konseling Berbasis Teks Menggunakan Rilis Aplikasi Android". *Jurnal Experientia* (Vol 6, No 1 Thn. 2018)
- Pasmawati H. "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global" . *Jurnal Syi'ar* (Vol. 16 No. 1 2016)
- Ifdil, 2011. "Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling". *Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Universitas Pendidikan Indonesia 29 s/d 30 Oktober 2011*
- Jerizal P & Hanung S. 2017. "Kajian Konseptual Layanan Cyber counseling". *Jurnal Konselor* (Volume 6 Number 1 2017)
- Nakhma'ussolikah. "Studi Tentang Penggunaan Cyber counseling

- Untuk Layanan Konseling Individual Bersama Mahasiswa Program Studi Bimbingan Dan Konseling Unu Cirebon” *Oasis : Jurnal Ilmiah Kajian Islam* (Vol 2. No 1 2017)
- Nur Cahyo HW. “Bimbingan Konseling Online” *Jurnal Ilmu Dakwah* (Vol. 36 No 2 2016)
- Prasetya, “Model Cyber counseling : Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android,” dalam *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling, Vol. 1, No. 1, 2017 Universitas Ahmad Dahlan*
- Prayitno. 2012. Jenis Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling. (Padang, UNP. Perss.
- Prayitno dan Erman A. 2004 *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Renika Cipta
- Ramidi & Hariyanto. “Generalisasi Bimbingan Konseling Pribadi Dan Sosial Untuk Remaja Di Era Milenial” *Jurnal Al-Tazkiah*, Vol 7, No. 2, 2018)
- Sutijono & Dimas A, Miftah F.”Cyber Counseling Di Era Generasi Milenial”. *Jurnal Pendidikan Sains Sosial Dan Kemanusiaan*. (Vol 11 No 1 2018)
- Yosephpedhu, ”Model konseptual Cyber counseling berbasis e-Mail,” *Jurnal Psiko-Edukasi* (Vol. 12 No 1 Thn 2014)