

Implementasi Keterampilan Komunikasi Online dalam Layanan Cyber Konseling

Bella Pratiwi¹, Kessy Ananda², Afwan Syahril Manurung³

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: bellapратиwi383@gmail.com¹, kessysitepu@gmail.com²,
Afwansyahril789@gmail.com³

Abstract. Cyber counseling services have become an innovative solution in the world of counseling, especially in today's digital era. This service is greatly influenced by the online communication skills possessed by both counselors and clients. This study aims to analyze the role of online communication skills in improving the quality of interaction and the success of cyber counseling services. The methods used are literature studies and case studies on digital counseling platforms. The results of the study indicate that effective online communication skills such as the ability to convey messages clearly, digital empathy, acceptance, repetition of statements greatly influence client trust, comfort in sharing problems, and counseling success. This study emphasizes the importance of online communication skills training for counselors to ensure that cyber counseling services can meet client needs optimally. With effective communication, the relationship between counselors and clients can remain close even though they do not meet face to face. These findings are relevant to the development of counseling practices in the digital era, as well as providing guidance for educational institutions and counselor training.

Keywords. *Communication Skills, Cyber Counseling.*

PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, metode pelayanan konseling pun mengalami transformasi signifikan. Layanan konseling yang sebelumnya dilakukan secara tatap muka, kini banyak beralih ke platform digital, dikenal dengan istilah cyber counseling atau konseling daring. Salah satu faktor kunci yang menentukan keberhasilan layanan cyber counseling adalah keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh konselor. Komunikasi efektif dalam konteks daring sangat berbeda dengan komunikasi tatap muka, karena terbatas oleh media digital yang mungkin mengurangi elemen non-verbal seperti ekspresi wajah dan bahasa tubuh. Oleh karena itu, penting untuk mengeksplorasi efektivitas keterampilan komunikasi dalam memberikan layanan konseling daring yang berkualitas.

Sebagai tenaga profesional yang berperan penting dalam perkembangan psikologis individu, konselor dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi ini. Konselor perlu mengintegrasikan pemahaman tentang dinamika dunia digital ke dalam praktik konseling mereka, mengingat bahwa klien mereka, terutama generasi milenial, sangat erat dengan teknologi dalam keseharian mereka. Konselor harus mampu memahami bagaimana media sosial dan teknologi digital lainnya mempengaruhi pola pikir, perilaku, dan kesejahteraan mental klien mereka (Pratama & Nur, 2023). Selain itu, mereka juga perlu mengembangkan keterampilan untuk memanfaatkan teknologi ini sebagai alat bantu dalam proses konseling, seperti penggunaan aplikasi manajemen stres atau platform komunikasi online untuk sesi konseling jarak jauh.

Keterampilan komunikasi online, yang mencakup kemampuan dalam mendengarkan aktif, penggunaan bahasa yang jelas dan tepat, serta penguasaan teknologi komunikasi, diharapkan dapat meningkatkan efektivitas interaksi antara konselor dan klien. Sebuah pendekatan yang efektif dapat menciptakan hubungan yang saling percaya, membantu klien mengungkapkan perasaan dan permasalahan mereka, meskipun tidak ada interaksi fisik secara langsung. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji efektivitas keterampilan komunikasi online dalam meningkatkan kualitas layanan cyber counseling, dengan menyoroti tantangan dan peluang yang dihadapi oleh konselor dalam menghadapi klien di platform digital

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode studi literatur. Metode studi literatur atau dikenal juga dengan istilah studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dan informasi dengan menelaah sumber-sumber tertulis seperti jurnal ilmiah, buku referensi, ensiklopedia, serta sumber-sumber lain yang terpercaya baik dalam bentuk tulisan atau dalam format digital yang relevan dan berhubungan dengan objek yang sedang diteliti. Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan (Moh.Nazir, 2015. hlm. 111).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Cyber Konseling

Istilah cyber atau online merujuk pada komputer atau perangkat yang terhubung ke jaringan, seperti internet, sehingga dapat digunakan oleh perangkat. Berdasarkan Wikipedia, cyber counseling diartikan sebagai aktivitas atau situasi di mana suatu hal terhubung ke jaringan atau sistem, biasanya internet atau ethernet. Prasetiawan (2016) mengatakan cyber counseling adalah sebagai praktik konseling profesional yang memanfaatkan media elektronik atau internet untuk berkomunikasi antara konselor dan konseli. Konseling sendiri didefinisikan oleh para ahli sebagai proses pemberian bantuan

oleh seorang konselor kepada konseli untuk menyelesaikan permasalahan dan mengembangkan kemandirian pribadi.

Berdasarkan definisi ini, cyber counseling dapat dimaknai sebagai proses pemberian bantuan dari konselor kepada konseli melalui media internet untuk membantu konseli menyelesaikan masalah dan menjadi pribadi yang mandiri. Selain digunakan untuk konseling individu, cyber counseling juga dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaan berbagai layanan bimbingan dan konseling lainnya. Melalui cyber counseling, guru BK dapat mengembangkan kemampuan teknologi dan komunikasi mereka, sehingga meningkatkan keberadaan dan kualitas layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Dalam literatur, berbagai definisi menggambarkan konseling online sebagai praktik di mana konselor dan klien berada di lokasi terpisah dan menggunakan teknologi digital untuk berkomunikasi. Definisi lain mencakup berbagai layanan kesehatan perilaku, termasuk terapi, konsultasi, dan pendidikan psikologis, yang disampaikan oleh praktisi berlisensi kepada klien tanpa pertemuan tatap muka melalui teknologi komunikasi jarak jauh. Ini menunjukkan bahwa konseling online melibatkan penyedia layanan kesehatan mental yang memberikan bantuan kepada klien mereka melalui media digital, tanpa perlu bertemu langsung di tempat yang sama. Pendekatan dalam konseling online juga bervariasi, beberapa menganggapnya sebagai alternatif yang lebih fleksibel dan mudah diakses dibandingkan dengan konseling tradisional, sementara yang lain melihatnya sebagai bentuk intervensi terapeutik yang memiliki karakteristik unik dan dapat melengkapi layanan konseling konvensional.

Model-model Cyber Counseling

1. Cyber Counseling melalui Email

Menurut Pedhu (2014), salah satu metode inovatif untuk membantu konselor dalam menyelesaikan masalah adalah konseling melalui email. Email merupakan alat komunikasi berbasis teks yang dapat diakses melalui komputer maupun smartphone. Melalui konseling email, konselor dan konseli dapat berdiskusi tanpa perlu bertemu secara langsung. Beberapa keunggulan dari konseling email, meliputi: (1) proses perumusan masalah menjadi lebih efisien dengan cara mengetik, (2) mengetik membantu seseorang lebih fokus dalam memikirkan permasalahan, (3) akses internet yang luas memungkinkan semua orang untuk memanfaatkan layanan ini, dan (4) konselor dapat mengirimkan email kapan saja tanpa harus menunggu jadwal sesi berikutnya.

2. *Asynchronous* Chat Cyber Counseling

Chat asinkron, seperti email dan pesan teks, memungkinkan komunikasi tanpa batasan waktu. Konselor atau konseli dapat saling mengirim pesan kapan saja (Prasetya, 2017). Layanan ini dapat diakses melalui smartphone dan menjamin kerahasiaan, yang merupakan prinsip penting dalam layanan konsultasi. Dengan dukungan teknologi smartphone, layanan chat asinkron menjadi responsif, memungkinkan konselor memberikan bantuan segera kepada konseli agar masalah yang dihadapi tidak menghambat perkembangan diri mereka (ABKIN, 2008).

3. Cyber Konseling melalui Teks Menggunakan Aplikasi

Aplikasi seperti Riliv dirancang untuk memfasilitasi konseling secara daring melalui smartphone berbasis Android (Apsari et al., 2018). Aplikasi ini memungkinkan pengguna yang ingin menyelesaikan masalah mereka mendapatkan dukungan psikologis dari psikolog profesional.

4. Cyber Counseling melalui Facebook

Penggunaan Facebook sebagai platform untuk layanan konsultasi adalah salah satu cara inovatif dalam mengembangkan layanan konseling. Facebook Cyber Counseling dirancang untuk mereka yang merasa terbebani oleh konseling tatap muka atau memiliki keterbatasan jarak dan waktu (Pujiyanti, 2018). Layanan ini diharapkan mampu

memberikan solusi yang efektif dan mudah diakses. Selain itu, Ifdil dan Ardi (2013) menyebutkan berbagai alat yang dapat digunakan untuk konseling online, seperti: (1) video conference, (2) chat, pesan instan, dan media sosial, (3) email, (4) telepon seluler, dan (5) aplikasi berbasis web.

Kelebihan Cyber Counseling

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber counseling menawarkan sejumlah keunggulan utama (Ursula, 2021), di antaranya:

1. Klien yang melakukan konseling online akan terbebas dari stigma masyarakat. Banyak masyarakat yang masih tabu dengan isu-isu terkait kesehatan mental, bertemu dengan konselor maupun psikolog, dan ikut dalam proses konseling. Masyarakat beranggapan bahwa individu yang menemui konselor adalah orang yang nakal dan mengalami gangguan dalam kejiwaannya. Hal ini yang banyak dihindari oleh orang-orang yang akan melakukan konseling dengan konselor. Adanya konseling online merupakan salah satu harapan bagi klien yang masih cemas dengan pelabelan dari masyarakat. Dengan konseling online maka individu tersebut tidak perlu takut akan stigma orang sekitar karena proses konseling dilakukan melalui media telekomunikasi.
2. Kelebihan yang kedua adalah pemberian konseling tidak terbatas tempat, sehingga bisa menjangkau tempat-tempat di luar jangkauan konselor asalkan terdapat fasilitas media telekomunikasi. Dengan adanya konseling online, klien yang diterima oleh konselor tidak terbatas hanya dari tempat konselor tinggal. Akan tetapi klien bisa berasal dari luar daerah, luar pulau, maupun luar negeri.
3. Kelebihan yang ketiga adalah melalui konseling online klien diperbolehkan tidak menuliskan identitas lengkap. Hal ini membuat beberapa orang menjadi lebih nyaman dalam melakukan konseling online sehingga menjadi jauh lebih terbuka. Ada beberapa tipe klien yang merasa tidak nyaman apabila bertemu langsung, bertatap muka dengan konselor, atau pun konselor mengetahui tentang identitas klien. Ada beberapa aplikasi pemberi layanan konseling online yang tidak mengharuskan klien menuliskan secara lengkap terkait identitasnya ataupun no name. hal ini membuat klien merasa lebih nyaman dalam melakukan konseling online.

Keterampilan Komunikasi Online

Keterampilan komunikasi dalam konseling adalah suatu keterampilan yang kompleks dengan berbagai permasalahan yang beragam dan menantang apalagi ketika diterapkan selama konseling online. Berbagai permasalahan etika, teknologi, latar belakang konselor serta keterampilan dan sikap dasar yang dimiliki konseli juga perlu dipertimbangkan agar keterampilan dasar komunikasi dalam konseling dapat dilakukan dalam proses konseling online. Permasalahan konseli seperti gangguan jaringan, kurang bersemangat dalam melakukan konseling, melakukan konseling bersamaan dengan kegiatan lainnya, bahkan mungkin ada satu atau dua konseli yang di tengah jalan meminta untuk berhenti karena merasa tidak kuat menjalani proses konseling yang begitu memakan energi juga perlu dipertimbangkan. Berbagai permasalahan, tersebut dapat teratasi apabila keterampilan inti konseling dapat diterapkan secara tepat oleh konselor dalam konseling online.

Keterampilan dasar komunikasi dalam konseling online sebagai cara para konselor sebaya untuk melakukan konseling dengan jarak jauh menggunakan alat dan teknologi yang disediakan. Konseling online tidak dilakukan secara tatap muka secara langsung namun pelaksanaan layanan ini dapat dikatakan efektif (Navarro, Bambling, Sheffield, & Edirippulige, 2019). Selain itu, layanan konseling online tetap memiliki standar yang perlu diterapkan oleh konselor dan konseli agar proses konseling tetap sesuai dengan kode etik

konseling pada umumnya seperti menjaga kerahasiaan permasalahan konseli hingga mengantisipasi pemalsuan data yang dapat merugikan konseli.

Selama proses konseling, konselor perlu responsif dalam menyesuaikan nada percakapan agar suasana tetap hangat, nyaman, dan terbuka (Kraus et al., 2011). Salah satu tantangan konselor dalam metode ini adalah kemampuan untuk memahami berbagai elemen komunikasi teks, seperti kata-kata yang digunakan, emotikon, ukuran dan warna font, huruf kapital, dan sebagainya. Kemampuan konselor dalam menafsirkan elemen-elemen tersebut akan memengaruhi kualitas komunikasi yang tercipta, yang pada akhirnya berdampak pada solusi terbaik yang dapat diberikan untuk membantu konseli mengatasi masalahnya.

Keterampilan dasar komunikasi dalam konseling yang dimaksud yaitu pembukaan, penerimaan, pengulangan pernyataan membantu konseli menyadari kekuatan-kekuatan dalam diri konseli, menemukan hal-hal yang menghalangi kekuatan dalam diri konseli serta memperjelas tujuan yang diinginkan konseli (Corey, 2015). Berikut adalah penjelasan bagaimana masing-masing aspek diterapkan dalam konteks konseling online:

1. Pembukaan dalam Konseling Online

Di lingkungan online, pembukaan bertujuan untuk menciptakan rasa nyaman meskipun tidak bertatap muka secara langsung. Contohnya:

- a. Membangun kepercayaan: Konselor memastikan koneksi aman dan memulai dengan sapaan hangat, seperti: "Halo, selamat datang di sesi konseling ini. Bagaimana kabar Anda hari ini?"
- b. Mengatasi hambatan teknologi: Jika klien merasa canggung dengan media, konselor bisa berkata: "Tidak apa-apa jika Anda merasa gugup. Kita bisa mulai perlahan-lahan, dan Anda boleh mengambil waktu untuk merasa nyaman."

2. Penerimaan dalam Konseling Online

Dalam konseling online, penerimaan ditunjukkan melalui:

- a. Bahasa verbal dan non-verbal (jika video call): Menjaga kontak mata melalui kamera dan anggukan sebagai tanda perhatian, Menanggapi dengan kalimat empatik, seperti: "Saya mendengar Anda merasa tertekan. Saya di sini untuk membantu Anda memahami dan mengatasi perasaan itu."
- b. Respons tertulis (jika melalui chat/email): Gunakan kata-kata yang ramah dan menghargai, misalnya: "Terima kasih telah berbagi cerita ini. Saya bisa merasakan betapa beratnya hal ini bagi Anda."

3. Pengulangan Pernyataan dalam Konseling Online

Pengulangan pernyataan sangat penting untuk menunjukkan bahwa konselor benar-benar memahami apa yang disampaikan klien, terutama karena potensi gangguan komunikasi dalam media digital.

- a. Dalam video call: Gunakan parafrase dan refleksi perasaan, seperti: "Kalau saya tidak salah memahami, Anda merasa bahwa pekerjaan ini terlalu membebani Anda, ya?"
- b. Dalam chat/email: Gunakan format tertulis untuk mengonfirmasi pemahaman, seperti: "Izinkan saya memastikan: Anda merasa kesepian karena tidak ada yang mendukung Anda selama masa sulit ini, benar?"

Pentingnya Keterampilan Komunikasi dalam Konseling Online

1. Meminimalkan hambatan komunikasi. Karena tidak semua ekspresi emosional terlihat secara langsung, pengulangan pernyataan dan penerimaan membantu memperjelas maksud klien.
2. Membangun kepercayaan. Dengan pembukaan yang hangat dan penerimaan yang empatik, klien merasa aman berbagi dalam ruang digital.

3. Menyesuaikan dengan keterbatasan media. Dalam chat atau email, pengulangan pernyataan membantu memastikan pesan tidak salah ditafsirkan.

Hambatan Penerapan Keterampilan Komunikasi dalam Konseling Online

Beberapa kendala penerapan keterampilan dasar komunikasi dalam konseling online yang dialami klien, diantara adalah:

1. Ketidakmampuan konselor dalam mengamati dan mengidentifikasi respon non verbal yang ditunjukkan oleh konseli. Pada umumnya, respon non verbal tersebut biasa ditunjukkan oleh konseli melalui berbagai macam ekspresi sesuai dengan perasaan yang sedang dirasakan seperti halnya menangis, murung, mimik wajah tiba-tiba berubah, gerak-gerik yang terlalu banyak hingga menggambarkan perasaan gelisah yang dialami oleh konseli, perubahan intonasi suara misalnya menjadi terlalu rendah atau juga terlalu tinggi. Dalam konseling online, tentu respon-respon non verbal tersebut akan sulit diamati oleh konselor.
2. Kendala kedua adalah ketidakmampuan konselor untuk menunjukkan empati kepada konseli. Dalam konseling online lebih sulit memastikan agar konseli benar-benar merasakan konselor sedang berempati dibandingkan saat konseling secara langsung. Empati merupakan salah satu unsur yang paling penting dalam membangun dan mempermudah komunikasi antara konselor dengan konseli. Empati yang baik dari konselor dapat menumbuhkan rasa percaya dari konseli kepada konselor. Pada konseling tatap muka, empati dapat ditunjukkan melalui perkataan *understanding* atau ekspresi memahami perasaan konseli. Namun, dalam konseling online, terutama via chat WhatsApp, khususnya empati nonverbal seperti anggukan, tatapan mata, atau sentuhan-sentuhan seperti merangkul, memegang tangan, dan sebagainya sulit ditunjukkan oleh konselor.
3. Konseli tidak menampakkan wajahnya secara penuh. Beberapa konseli hanya menampakkan mata, bahkan ada yang mematikan kamera. Hal tersebut membuat konselor agak kesulitan saat menerapkan *reflection of feeling*. Kendala tersebut pastinya berpengaruh dalam proses konseling dan konselor harus berusaha untuk tetap memfasilitasi konseli dengan baik. Konselor yang efektif harus mampu merespon konseli dengan baik menggunakan teknik atau keterampilan yang benar sesuai dengan keadaan konseli saat itu. Respon yang baik dapat berupa pernyataan-pernyataan verbal dan non verbal yang dapat menyentuh, merangsang serta mendorong konseli untuk terbuka sehingga dapat menyatakan dengan bebas perasaan, pikiran dan pengalamannya (Nirmala, 2017).

Mengatasi Tantangan dalam Konseling Online

1. Ketika respon nonverbal sulit diamati, konselor dapat mengandalkan komunikasi verbal untuk menggali lebih dalam perasaan konseli. Gunakan pertanyaan eksploratif, dan berikan validasi emosi.
2. Dalam konseling online, empati verbal menjadi elemen kunci untuk menggantikan empati nonverbal. Jaga kehangatan nada suara (jika melalui video/audio). Suara konselor harus tenang, hangat, dan penuh perhatian untuk mencerminkan rasa peduli. Dan Gunakan bahasa yang penuh perhatian.
3. Jangan memaksa konseli untuk mengaktifkan kamera, tetapi berikan dorongan halus. Perhatikan intonasi suara atau pola cerita untuk mendeteksi perubahan emosi serta mengirim quotes penyemangat saat konseling online dilakukan via chat. Jika konseli hanya menggunakan teks, gunakan refleksi dan klarifikasi secara aktif.

SIMPULAN

Penerapan keterampilan komunikasi dalam layanan cyber konseling memerlukan penyesuaian yang signifikan dibandingkan dengan konseling tatap muka. Dalam layanan cyber konseling, keterbatasan seperti sulitnya mengamati respon nonverbal konseli, tantangan dalam menunjukkan empati, dan kurangnya interaksi visual memaksa konselor untuk mengoptimalkan komunikasi verbal dan teknik lain yang sesuai dengan media digital. Keterampilan komunikasi seperti pembukaan, penerimaan diri dan pengulangan pernyataan menjadi inti dari keberhasilan layanan ini. Meskipun ada tantangan, dengan penerapan strategi yang tepat, konseling online tetap dapat memberikan dampak positif yang besar. Melalui pemanfaatan keterampilan komunikasi yang disesuaikan, konselor dapat menciptakan lingkungan yang aman dan empatik, di mana konseli merasa didengar, dimengerti, dan didukung untuk menemukan solusi atas permasalahannya. Hal ini menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi yang baik adalah jembatan utama dalam memberikan layanan cyber konseling yang efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- ABKIN. (2008). *Standar Kompetensi Konselor Indonesia*. Jakarta: Pengurus Besar ABKIN.
- Apsari, F. Y., Rama, M. D., dan Prasetyo, E. (2018). *Konseling Berbasis Teks Menggunakan Rilis Aplikasi Android*. 5(1), 45–49.
- Corey, G. (2015). *Theory and practice of counseling and psychotherapy*. Nelson Education.
- Ildil, I., & Ardi, Z. (2013). *Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling*. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*. 1, 15–21.
- Kraus, R., Stricker, G., Speyer, C. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. USA: Elsevier.
- Navarro, P., Bambling, M., Sheffield, J., & Edirippulige, S. (2019). Exploring young people's perceptions of the effectiveness of text-based online counseling: Mixed methods pilot study. *JMIR Mental Health*, 6(7).
- Nirmala, M. (2017). *Penggunaan keterampilan dasar konseling oleh guru bk untuk membantu menyelesaikan masalah minat belajar peserta didik di SMK Negeri 3 Bandar Lampung*. UIN Raden Intan Lampung.
- Moh, Nazir. (2015). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pedhu, Y. (2014). *Model konseptual*. *Psiko Edukasi*, 12(2), 78–89.
- Prasetya, A. F. (2017). *Model Cybercounseling : Telaah Konseling Individu Online Chat-Asynchronous Berbasis Aplikasi Android*. *Prosiding Seminar Bimbingan Dan Konseling*, 1(1), 31–38.
- Pratama, S., & Nur, S. (2023). Inovasi Cyber Counseling untuk Layanan Bimbingan dan Konseling Islam. *JBKPI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam*, 2(02), 32–41. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/J-BKPI/article/view/11462>
- Ursula, P., A. 2021. Mengenal Layanan Konseling Online. *Jurnal Pendidikan*, 8(3), 62-73).
- Pujiyanti, A. (2018). *Pengembangan Model Cyber counseling Berbantuan Facebook Untuk Meningkatkan Efektivitas Layanan Informasi Karier Di Sma Negeri 1 Semarang*. Prosiding, 22.