

***Cyber Counseling* Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan
Konseling di Sekolah****May Dea Citra Tambunan¹, Egi Pratama Putra Tanjung², Ulfa Fadhillah Thohir³,
Afwan Syahril Manurung⁴**

UIN Sumatera Utara

Email: maydeacitratambunan24@gmail.com, egip68910@gmail.com,
ulfat3110@gmail.com, afwansyahril789@gmail.com**Abstract.**

Internet users are growing rapidly due to advances in information and communication technology. Almost all people in the world use the internet in their daily lives. The increasing development of technology also influences the provision of guidance and counseling services, especially in schools. In this era of globalization, online counseling or cyber counseling services are really needed by counselors or counseling guidance teachers because they can provide services without being limited by distance and time. This research aims to discuss the application of cyber counseling in schools. This research uses a literature review method or literature study in the form of journal articles. The research results show that cyber counseling services are considered effective because they can make it easy for counselors and students to carry out counseling that is not limited by distance and time. Several methods are used to carry out online counseling, including: via email, Facebook, asynchronous chat, Rilis application, video conference, cellphone and website. Counseling guidance teachers and counselors are expected to continue to improve their abilities in using information and communication technology.

Keywords. Cyber Counseling, Guidance and Counseling

PENDAHULUAN

Sebelum membahas mengenai apa itu *cyber counseling* dan bagaimana tahapan dalam pelaksanaan layanan BK, perlu kita ketahui dulu apa itu layanan bimbingan dan konseling. Menurut Prayitno dan Amti (2010) bimbingan dan konseling merupakan suatu proses bantuan yang diberikan oleh ahli kepada individu atau kelompok yang bertujuan untuk optimalisasi tugas perkembangan dan memandirikan individu.

Menurut Walgito (Pautina, 2017) konseling merupakan proses bantuan yang diberikan oleh konselor kepada konseli secara *face to face* dengan tujuan untuk mengentaskan permasalahan baik secara individu maupun kelompok. Dengan pendapat tersebut dapat diartikan Layanan bimbingan dan konseling adalah suatu layanan yang dilakukan oleh seorang konselor atau guru BK kepada peserta didik atau konseli dengan tujuan mengembangkan potensi yang ada pada diri konseli. Pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah tidak terlepas dengan adanya layanan-layanan yang diberikan untuk membantu peserta didik menemukan potensinya dan guru BK bisa mengetahui mengenai kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh peserta didik. Layanan dalam bimbingan dan konseling diberikan secara klasikal, kelompok dan individu.

Layanan yang bersifat klasikal yang diberikan meliputi layanan informasi, layanan penguasaan konten, layanan orientasi, sedangkan layanan bersifat kelompok yaitu layanan bimbingan kelompok dan konseling kelompok, dan yang sifatnya individu adalah layanan konseling individu. Layanan informasi merupakan suatu layanan yang diberikan kepada peserta didik untuk membantu peserta didik memperoleh informasi yang dibutuhkan. Layanan orientasi merupakan suatu layanan yang diberikan kepada peserta didik yang bertujuan memperkenalkan peserta didik dalam lingkungan baru. Layanan penguasaan konten merupakan suatu layanan yang diberikan kepada peserta didik agar peserta didik mengembangkan ketrampilan yang ada pada dirinya. Layanan bimbingan kelompok merupakan suatu layanan yang diberikan kepada peserta didik dengan memanfaatkan dinamika kelompok untuk membahas permasalahan yang bersifat umum dan bertujuan mengembangkan potensi peserta didik. Layanan konseling kelompok merupakan suatu layanan yang diberikan kepada peserta didik untuk menyelesaikan permasalahan individu yang dilaksanakan secara kelompok dengan menggunakan dinamika kelompok. Layanan konseling individu merupakan suatu layanan yang diberikan oleh seorang konselor/guru BK kepada konseli/peserta didik dengan tujuan menyelesaikan permasalahan individu dan memandirikan individu.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Landasan penelitian kualitatif ini adalah fenomenologi. Pandangan berpikir fenomenologi menekankan pada fokus pengalaman-pengalaman subjektif manusia dan memahami peristiwa dan kaitan-kaitannya terhadap orang-orang yang berada dalam situasi-situasi tertentu dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, secara holistik, dengan mendeskripsikan ke dalam bentuk kata-kata dan bahasa.

Data hasil penelitian kualitatif ialah dalam bentuk kata-kata dan lebih menekankan pada deskriptif. Oleh karena itu, penelitian kualitatif dapat juga disebut sebagai penelitian deskriptif, karena penelitian deskriptif ditujukan untuk mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi apa adanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bimbingan adalah proses membantu setiap individu untuk mencapai kesadaran diri dan pengendalian diri sehingga dapat melakukan penyesuaian diri sebaik mungkin terhadap lingkungannya di sekolah, dengan teman-temannya, dan masyarakat pada umumnya. Jadi, secara singkat, konsep bimbingan adalah cara yang demokratis dan sederhana dalam memberikan bantuan dengan menyebutkan hal-hal seperti arahan, panduan, dorongan, dan pertimbangan, sehingga mereka yang menerima bantuan dapat mengelola dan memutuskan apa yang menjadi beban. Konseling adalah sistem pendukung bagi peserta didik, baik individu maupun kelompok, untuk membantu mereka menjadi mandiri dan tumbuh sesuai dengan potensi yang dimiliki dalam bidang pengembangan pribadi dan sosial, kapasitas belajar, dan eksplorasi karir melalui berbagai jenis layanan dan kegiatan berdasarkan norma-norma yang telah ditetapkan. Dengan demikian, konseling dan bimbingan merupakan sarana untuk memberikan dukungan kepada individu atau kelompok penyandang ketidakmampuan belajar, baik secara individu maupun kelompok, agar mereka dapat tumbuh dan berkembang secara optimal dalam ranah pribadi, sosial, akademik, dan belajar melalui berbagai jenis program dan kegiatan yang mengikuti norma-norma yang berlaku.

1. Konsep Bimbingan Belajar

Di sekolah dasar penyampaian arahan dalam menuntut ilmu diintegrasikan dengan kondisi komprehensif di program pengajaran, sehingga ketangkasan atau kemampuan edukasi menjadi bagian integral dari kewajiban seorang pendidik. Dalam banyak kasus, kontradiksi mempelajari bagaimana kita memahami atau merespon orang lain dan respon situasi sosial (socio-psikologis) dari pelajar menimbulkan problem belajar, justru menyebabkan dampak yang luas. Tujuan hambatan belajar yang disebutkan di atas menekan gangguan dan membantu siswa untuk lebih terbiasa dengan dirinya sendiri atau lingkungan terdekatnya (Sopandi & Sopandi, 2021). Kenyataannya, siswa tidak bisa mengatasi masalah-masalah untuk kemampuannya dalam pembelajaran. Namun, kehadiran guru atau pembimbing individu ini memiliki peran yang penting untuk mendukung dalam meningkatkan kemampuan atau menangani masalah-masalah pembelajaran pada siswa. Pertukaran pembelajaran memfasilitasi transfer pengetahuan dari instruktur kepada siswa dengan menciptakan lingkungan belajar yang aman dan mendukung. Siswa dapat mengatasi hambatan belajar yang mereka temui dan mencapai hasil belajar sempurna. Tujuan akademik ini, untuk mengatasi kesulitan belajarnya dan membantu siswa mencapai hal yang di inginkan dari seorang tutor/ guru.

2. Layanan Bimbingan Belajar

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa bimbingan konseling memberikan dampak positif yang signifikan dan bermanfaat bagi perkembangan siswa. Dengan terselenggaranya kegiatan bimbingan konseling, siswa diberikan kesempatan yang terstruktur dan terfasilitasi untuk mengekspresikan keresahan, kekhawatiran, serta permasalahan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari, baik di lingkungan sekolah maupun di luar sekolah, dalam sebuah ruang yang aman dan terbuka. Sesuai dengan pendekatan konseling yang mengutamakan keberpihakan dan penghargaan atas perasaan individu, para siswa dapat berbicara secara terbuka tentang perasaan, pikiran, dan emosi mereka tanpa rasa takut akan penilaian negatif atau kekhawatiran akan konsekuensi dari ekspresi diri yang terbuka. Selain itu, bimbingan konseling juga memberikan kesempatan bagi siswa untuk memperoleh bimbingan, arahan, serta strategi penyelesaian masalah yang efektif dari para konselor profesional yang memiliki keahlian dan pengalaman yang relevan dalam menangani berbagai permasalahan yang dihadapi siswa. Dengan menggunakan pendekatan yang

empatik dan terbuka, konselor membantu siswa dalam mengidentifikasi akar permasalahan yang mendasari, mengelola emosi dengan lebih baik, serta mengembangkan keterampilan pemecahan masalah yang efektif untuk mengatasi tantangan yang mereka hadapi dalam kehidupan sehari-hari dan memperoleh dukungan yang diperlukan untuk mencapai potensi penuh mereka.

3. Peran Layanan Bimbingan Belajar

Peranan layanan bimbingan belajar di sekolah yang dilakukan oleh guru kelas menjadi sangat penting bagi siswa yang menghadapi kesulitan belajar. Profesi seorang guru, yang memiliki tanggung jawab mendidik, mengajar, dan berperan sebagai figur pengganti orang tua, seharusnya mencakup peran yang luas. Data dari hasil wawancara menunjukkan bahwa guru kelas memiliki peran yang signifikan dalam membantu siswa mengatasi kesulitan belajar, sementara itu, mereka juga berfungsi sebagai penyedia layanan bimbingan belajar, baik di dalam maupun di luar kelas. Guru dalam peran sebagai konselor diharapkan memiliki kemampuan untuk mengenali siswa yang menghadapi tantangan dalam proses pembelajaran, melakukan diagnosa, memprognosis, dan jika memungkinkan, memberikan bantuan dalam menyelesaikan masalah tersebut melalui metode remedial teaching (Baiturrahman, 2021). Berkenaan dengan upaya membantu mengatasi kesulitan atau masalah siswa, peran guru tentu berbeda dengan peran yang dijalankan oleh konselor profesional. Dalam menyusun evaluasi masalah siswa yang memerlukan bimbingan, guru perlu mempertimbangkan klasifikasi masalah yang berkisar dari yang bersifat ringan hingga yang lebih serius (Samrin & Syahrul, 2021). Contoh-contoh masalah ringan tersebut meliputi ketidakhadiran, kurang motivasi, kesulitan belajar dalam mata pelajaran tertentu, konflik antarpeserta didik seperti pertengkaran, atau perilaku yang melanggar aturan sekolah namun tidak signifikan.

Dalam konsep sederhana konseling dapat dimaknai sebagai proses bantuan yang diberikan konselor kepada konseli ununtuk menyelesaikan masalah. Prayitno, bahwa proses konseling bertujuan membantu konseli untuk memahami diri dan lingkungan, sehingga dapat membawa seseorang menuju kondisi yang membahagiakan, sejahtera, nyaman, dan berada pada kondisi kehidupan yang lebih efektif. Konseling online merupakan proses pemberian bantuan yang dilakukan melalui wawancara konseling oleh seorang ahli (yaitu konselor). Kepada pribadi yang sedang mengalami suatu masalah (yaitu konseli). Cyber counseling secara umum dapat didefinisikan sebagai praktek konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada secara terpisah dan memanfaatkan media digital untuk berkomunikasi melalui internet. Cyber counseling dikembangkan dengan menggunakan teknologi komunikasi seperti email, aplikasi chatting, video call, atau juga menggunakan situs situs yang bersifat rahasia, yang secara jelas menggunakan computer dan internet.

Fungsi Cyber Counseling

Cyber counseling adalah bentuk konseling yang dilakukan secara online untuk membantu individu mengatasi masalah psikologis, emosional, atau hubungan yang mungkin mereka hadapi di dunia digital. Konselor yang berpengalaman dalam konseling online menggunakan berbagai metode komunikasi, seperti obrolan teks, video, atau melalui platfrom link website, ununtuk menyediakan dukungan yang aman dan rahasia. Melalui fungsi ini, individu dapat mengatasi isu seperti stress online,

kecanduaan media social, pelecahan cyber, atau masalah hubungan yang timbul dari interaksi online. Fungsi-fungsi utama dari cyber counseling antara lain:

1. Aksesibilitas: Memberikan akses kepada individu yang sulit atau malu untuk mencari konseling tradisional. Ini dapat membantu mereka mendapatkan bantuan yang mereka butuhkan tanpa harus pergi ke tempatnya langsung.
2. Anonimitas: Memungkinkan klien untuk tetap anonim dan merasa lebih nyaman berbicara tentang masalah pribadi mereka tanpa takut diidentifikasi.
3. Kenyamanan: Klien dapat mengakses layanan konseling dari kenyamanan rumah mereka sendiri atau di lokasi mana pun dengan koneksi internet.
4. Fleksibilitas Waktu: Membuka peluang untuk sesi konseling yang lebih fleksibel, termasuk di luar jam kerja biasa.
5. Dokumentasi: Memungkinkan pencatatan percakapan dan progress konseling yang lebih mudah .
6. Pendekatan yang Beragam: Berbagai bentuk komunikasi digital, seperti pesan teks, obrolan video, dan email, dapat digunakan sesuai dengan preferensi klien.
7. Pemecahan Masalah: Bantuan dalam menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan penggunaan teknologi, seperti kecanduan internet atau media sosial.

Tujuan Cyber Counseling

Tujuan dikembangkannya model aplikasi cyber counseling Islami berbasis website adalah untuk membantu memaksimalkan *self-regulated learning* siswa melalui layanan bimbingan dan konseling berbasis cyber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *self-regulated learning* yang dimiliki dapat membantu siswa dalam memfokuskan pada pencapaian pada tujuan pembelajaran, mengontrol proses pembelajaran, menumbuhkan motivasi sendiri, dan membangun kepercayaan diri guna mendukung serta optimalisasi proses pembelajaran (Aliem & Yuwono, 2020).

Mengikuti perkembangan teknologi yang ada, layanan bimbingan dan konseling juga mengalami perkembangan. Siswa yang ingin melakukan konseling tetapi tidak bisa bertemu secara langsung dengan guru BK dapat menggunakan layanan cyber counseling untuk melakukan konseling. Dincyurek et al (2012) mengatakan bahwa layanan cyber counseling sangat penting diterapkan di sekolah. Dalam penelitiannya mereka menyebutkan bahwa seorang akademisi menganggap bahwa tidak semua

siswa memiliki keberanian untuk datang secara langsung ke layanan konseling yang ada di sekolah. Layanan cyber counseling yang dapat diakses selama 24 jam akan memudahkan siswa melakukan konseling tanpa terbatas waktu. menerapkan layanan cyber counseling menggunakan media website. Website merupakan suatu hyperlink yang berisi beragam

informasi (Soran, 2014). Alasan diterapkannya layanan tersebut adalah para siswa yang kurang memanfaatkan layanan bimbingan konseling di sekolah dan waktu yang terbatas apabila melakukan konseling di sekolah antara guru BK dengan siswa. Dengan adanya fitur-fitur dalam layanan cyber counseling, guru BK dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh siswa.

Cyber counseling tidak hanya digunakan sebagai layanan konseling individu tetapi bisa juga digunakan untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling lainnya. Dengan menggunakan cyber counseling guru BK dapat meningkatkan keterampilannya dalam menggunakan teknologi dan komunikasi serta berdampak dengan eksistensi layanan bimbingan dan konseling di sekolah (Arista, 2017). Selama masa pandemi dan sampai sekarang pemberian layanan bimbingan dan konseling dengan cyber counseling masih terus dijalankan kepada peserta didik. Menurut Dincyurek et al (2012) dalam penelitiannya menyatakan bahwa seorang akademisi menganggap tidak semua peserta didik memiliki keberanian untuk datang secara langsung ke layanan konseling yang ada di sekolah. Sehingga, layanan cyber counseling yang dapat di akses selama 24 jam akan memudahkan peserta didik dalam melakukan konseling tanpa terbatas waktu. Model-model Cyber counseling dapat digunakan sesuai dengan layanan yang akan diberikan. Berikut model- model cyber counseling yang digunakan oleh guru bimbingan dan konseling dalam pemberian layanan:

1. Cyber counseling melalui email

Pedhu dalam Hermi (2016) mengatakan salah satu cara inovatif dalam membantu memecahkan masalah konseli yaitu dengan konseling melalui email. Email adalah alat untuk komunikasi berbasis teks yang dapat dilakukan melalui smartphone atau komputer. Dengan menggunakan email ini konseli bisa mengungkapkan permasalahan yang dialami tanpa harus menemui konselor secara langsung. Keunggulan menggunakan cyber counseling dengan email ini antara lain: (1) kontak konseling dapat dicatat secara permanen yang memudahkan bagi konseli maupun konselor; (2) merumuskan masalah dengan mengetik adalah cara efektif; (3) dengan mengetik akan lebih mudah merefleksikan masalah; (4) internet dapat diakses semua kalangan; dan (5) konseli dapat mengirimkan email secara langsung tanpa menunggu sesi konseli selanjutnya (Mc. Leod: 2006).

- a. Cyber counseling melalui chat asynchronous

Konseling melalui chat asynchronus merupakan sistem yang sama seperti email dan text chat yang tidak terikat waktu sehingga konseli dapat mengirimkan pesan kapanpun (Prasetya, 2017). Cyber counseling chat asynchronus dapat diakses melalui smartpone yang dapat dijamin kerahasiannya. Karena salah satu asas dalam konseling adalah asas kerahasiaan (Prayitno dan Amti; 2010). Layanan konseling dengan chat asynchronus ini merupakan pelayanan responsif yaitu pelayanan yang diberikan kepada konseli dengan segera agar permasalahan tidak sampai mengganggu proses perkembangan konseli (ABKIN; 2008).

b. Cyber counseling melalui teks menggunakan riliv aplikasi android

Riliv merupakan aplikasi yang terdapat dalam smartpone yang menyediakan proses konseling (Apsari et al; 2018). Aplikasi ini dirancang untuk menghubungkan konseli yang ingin menyelesaikan masalahnya melalui konseling secara online. Aplikasi ini banyak dipakai oleh bantuan psikolog dalam memberikan layanan konseling.

c. Cyber counseling melalui face book

Salah satu cara pengembangan layanan bimbingan konseling supaya meluas yaitu melalu face book. Cyber counseling melalui face book dibuat dengan tujuan memberikan solusi bagi seseorang yang kurang nyaman untuk melakukan konseling secara langsung serta terbatas jarak dan waktu (Pujiyanti; 2018).

d. Cyber counseling melalui media lain

Selain yang sudah disebutkan di atas ada cyber counseling dengan menggunakan media lain seperti video conference, zoom meeting, chat whatsapp, gogle meet, jeetse meet yang memudahkan guru BK dalam memberikan layanan selain layanan konseling.

SIMPULAN

Maka dapat di simpulkan bahwa dalam cyber konseling sangat mempermudah cara kerja seorang konselor, dimana konselor dapat mengikuti seiring perkembangannya zaman yang semakin modern ini, dan dengan adanya cyber konseling ini dapat menjadi memperingkas atau mempermudah pekerjaan seperti dalam catatan masalah siswa tanpa menulis secara manual, dan mudah mendapatkan data siswa dari berbagai informasi online kemudian jуда mempermudah sesi konseling jarak jauh (*online*) tanpa harus menjalankan sesi konseling *face to face*. Walaupun dalam konseling secara *face to face* lebih mempererat hubungan konselor dan konseli, tapi jika ada hambatan maka secara online mempermudah segala kegiatan konselor.

DAFTAR PUSTAKA

- ABKIN. (2008). Standar Kompetensi Konselor Indonesia. Jakarta: Pengurus Besar ABKIN.
- Aliem, N., Sugiharto, D. Y. P., & Awalya, A. (2019). Group counseling with cognitive restructuring technique to improve the self-efficacy and assertiveness of students who experienced advanced study anxiety. *Jurnal Bimbingan Konseling*, 8(4), 106-112.
- Aulia, M., Manurung, P., & Sinaga, M. H. P. (2024). Pengaruh Layanan Informasi Teknik Cognitive Restructuring Terhadap Resiliensi Akademik Siswa MAS Al-Washliyah. *TERAPUTIK: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 8(1), 124-133.
- Anthony, K. K., Nagel, D. M., & Goss, S. (2013). A New Approach to Digital Counseling. *Rehabilitation Counseling Bulletin*, 57(3), 157-166.
- Arista, D.A dkk. (2017). Aplikasi Cyco (CyberCounseling) Sebagai Salah Satu Alternatif Model Konseling di Sekolah. Seminar Nasional BK FIP-UPGRIS.230-238.
- Dincyurek,S., Cyprus, N. & Uygarer, G. (2012). Conduct Of Pschological Counseling And Guidance Services Over The Internet: Converging Communication. In *TOJET: The Turkish Online Journal of Education Technology*, 11 (3).
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling sebagai metode meningkatkan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah: Literature Review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 11(1), 86-94.
- Mayasari, A. S. T. (2022). Cyber Counseling Sebagai Layanan Bimbingan dan Konseling di Masa Pandemi. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 11(Special Ed), 26-34.
- Lubis, R., Manurung, P., & Siregar, S. A. A. (2024). PERANAN GURU BIMBINGAN KONSELING PENDIDIKAN ISLAM DALAM PEMBINAAN AKHLAK SISWA DI MTS SWASTA AL-JIHAD MEDAN. *Lokakarya Journal of Research and Education Studies*, 3(1), 141-150.
- Samrin, & Syahrul. (2021). *Pengelolaan Pengajaran*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Sopandi, D., & Sopandi, A. (2021). *Perkembangan Peserta Didik*. Sleman: CV. Budi Utama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.