

Pola Pelaksanaan Cyber Konseling sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling

Arifin Hidayat

Email: patuannasonang.88@gmail.com

IAIN Padangsidempuan

Abstract

Technological developments encourage humans to use it, technological developments have reached remote villages which have resulted in all levels of society feeling the impact, so that almost all people are able to use technology. On the other hand, this is an opportunity for counseling scientists to develop counseling programs through the media. This study aims to look at the opportunities for developing a counseling guidance program through cyber. Furthermore, this study uses the library research methodology. The research findings are that internet-based counseling guidance programs are very possible to be developed, even easier for counselees and counselors to do counseling. In addition, the atmosphere of this pandemic that requires social distancing is more appropriate to develop the counseling process through cyber counseling.

Keywords: *Cyber, Counseling, Counseling Guidance Program*

Abstrak

Perkembangan teknologi mendorong manusia harus menggunakannya, perkembangan teknologi sudah sampai ke pelosok Desa yang mengakibatkan seluruh lapisan masyarakat merasakan dampaknya, sehingga hampir seluruh masyarakat mampu menggunakan teknologi. Sisi lain ini menjadi peluang badi ilmuwan konseling untuk mengembangkan program konseling melalui media. Penelitian ini bertujuan untuk melihat tentang peluang pengembangan program bimbingan konseling melalui cyber. Selanjutnya penelitian ini menggunakan metodologi lybrary reseach. Adapun temuan penelitian adalah program bimbingan konseling berbasis internet sangat memungkinkan untuk dikembangkan, bahkan lebih mudah untuk konseli dan konselor melakukan konseling. Ditambah suasana pandemi ini yang mengharuskan untuk jaga jarak semakin tepat untuk mengembangkan proses konseling melalui cyber konseling.

Kata Kunci: *Cyber, Konseling, Program Bimbingan Konseling*

A. Pendahuluan

Era Globalisasi menyebabkan munculnya kebutuhan–kebutuhan individu yang beragam, hal ini berkaitan dengan perkembangan teknologi dan informasi yang berpengaruh kepada setiap aspek kehidupan. Berbagai aspek kehidupan menyesuaikan kepada perkembangan teknologi informasi untuk menciptakan berbagai kemudahan agar individu mampu memenuhi kebutuhannya. Demikian juga dunia pendidikan, sebagai salah satu aspek kehidupan yang harus mengikuti perkembangan teknologi, seiring dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan tuntutan masyarakat dan individu konseli yang menginginkan kemudahan untuk mengikuti proses pendidikan.

Dampak globalisasi mempengaruhi seluruh aspek kehidupan, termasuk ke dalam wilayah pendidikan formal. Kemajuan teknologi informasi atau ICT (*Information and Communication Technology*) yang semakin mutakhir dan semakin mengefisienkan konsumen penggunaan teknologi, akan menjadi suatu daya tarik yang kuat untuk mengaplikasikannya dalam ranah pendidikan. Hal tersebut dikarenakan kebutuhan pendidikan yang semakin hari semakin dituntut untuk bergerak atau berkembang lebih cepat demi mengejar kemajuan era yang semakin mutakhir dan sangat cepat. Oleh karena itu, penerapan teknologi informasi di wilayah aspek pendidikan akan menjadi suatu urgensi tersendiri dalam menyelaraskan dengan kemajuan zaman yang semakin mutakhir.

Bimbingan dan konseling sebagai bagian integral dari pendidikan pun harus mengikuti perkembangan teknologi dan informasi, sehingga konseli /siswa lebih mudah mendapatkan layanan bimbingan dan konseling. Menurut Suherman, (2010) kemajuan teknologi dan informasi memberikan peluang bagi profesi konselor untuk secara berkelanjutan berkembang dan memperlihatkan kinerja yang lebih baik. Corey (1995) menyatakan Konselor yang efektif adalah yang mampu menyasati perbedaan budaya, mampu menerima dan menyampaikan pesan baik verbal maupun non verbal secara akurat, serta berasumsi kepada agen perubahan. Kemampuan konselor dalam memanfaatkan perkembangan TIK sebagai sarana pengelolaan informasi dalam kegiatan bimbingan dan konseling akan membuat layanan bimbingan dan konseling lebih efektif dan efisien.

Dryden & Voss (1999) menyatakan:

Perkembangan teknologi dan informasi dalam bimbingan dan konseling pada hakikatnya adalah untuk mempermudah proses komunikasi antara konselor dan konseli. Kecanggihan teknologi informasi dan komunikasi memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang cepat tanpa terhambat oleh batas ruang dan waktu. Teknologi informasi dan komunikasi dalam sistem bimbingan dan konseling berada di dalam layanan dukungan sistem. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi menjadi salah satu sarana untuk mendukung layanan bimbingan dan konseling. Penerapan teknologi dan informasi dalam bimbingan konseling bertujuan agar layanan bimbingan konseling menjadi mudah digunakan, mudah diatur, tidak rumit, dan dinamis.

Tidak hanya konselor yang perlu diberikan sosialisasi. Para konseli yang dalam hal ini adalah siswa juga perlu diberikan suatu sosialisasi agar kemajuan teknologi informasi tersebut bisa dimanfaatkan sesuai apa yang diharapkan. Dengan kata lain, teknologi informasi tersebut tidak disalahgunakan untuk hal yang negatif. Moh. Surya (2006) mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer interaksi antara konselor dengan individu yang dilayaninya (klien) tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi dapat juga dilakukan melalui hubungan secara virtual (maya) melalui internet, dalam bentuk “cyber counseling”.

B. Konseling Berbasis Media

Istilah media berasal dari bahasa latin, yaitu medium yang memiliki arti perantara. Dalam Dictionary of Education, disebutkan bahwa media adalah bentuk perantara dalam berbagai jenis kegiatan berkomunikasi. Sebagai perantara, maka media ini dapat berupa koran, radio, televisi bahkan komputer. Penerapan Teknologi Informasi Konseling, Gagne menyatakan bahwa media adalah berbagai jenis komponen dalam lingkungan siswa yang dapat merangsangnya untuk belajar. Lebih lanjut, Briggs menyatakan bahwa media adalah segala alat fisik yang dapat menyajikan pesan serta merangsang siswa untuk belajar. Definisi tersebut mengarahkan kita untuk menarik suatu simpulan bahwa media adalah

segala jenis (benda) perantara yang dapat menyalurkan informasi dari sumber informasi kepada orang yang membutuhkan informasi.

Lebih lanjut, dalam proses pembelajaran dikenal pula istilah media pembelajaran. Suyitno menyatakan bahwa media pembelajaran adalah suatu peralatan baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras yang berfungsi sebagai belajar dan alat bantu mengajar. Sebagai alat bantu dalam proses pembelajaran, maka media belajar ini akan disesuaikan dengan karakteristik masing-masing bahan ajar yang akan disajikan juga memperhatikan karakteristik siswa. Perkembangan perangkat komputer saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Hampir setiap bulan muncul genre-genre baru dalam dunia komputer. Sebagai contoh adalah perkembangan prosessor sebagai otak dalam sebuah komputer mulai dari Intel Pentium 1 sampai dengan Pentium 4. Sebagian orang belum bisa menikmati kecanggihannya Prosesor Pentium 4, saat ini sudah muncul Centrino bahkan Centrino Duo Core. Belum lagi sebagian orang berpikir kehebatan Centrino Duo Core, telah muncul pula AMD 690.

Pesatnya perkembangan teknologi komputer ini memang sebagai jawaban untuk akses data atau informasi. Perubahan di masyarakat yang semakin cepat pada akhirnya menuntut perkembangan teknologi komputer yang semakin canggih. Saat ini dibutuhkan akses data yang cepat, sehingga pada akhirnya prosesor yang ada juga semakin cepat

C. Internet sebagai Media Layanan Bimbingan Dan Konseling

Komputer merupakan salah satu media yang dapat dipergunakan oleh konselor dalam proses konseling. Akhmad Sudrajat, M.Pd dalam majalah Bimbingan dan Konseling (2012: 49) menuliskan pentingnya internet sebagai media layanan Bimbingan dan Konseling. Salah satu landasan dalam penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling di sekolah adalah landasan ilmu pengetahuan dan teknologi. Moh. Surya (2006) mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, interaksi antara konselor dengan individu yang dilayani (klien) tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap

muka tetapi dapat juga dilakukan melalui hubungan secara virtual (maya) melalui internet dalam bentuk "cyber counseling."

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) ini pula, dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling dapat dilaksanakan dengan berbagai sarana komunikasi yang berkembang dewasa ini, seperti telepon komputer dan internet. Layanan bimbingan dan konseling berbasis internet adalah merupakan bentuk layanan bimbingan dan konseling dimana internet sebagai perangkat utamanya. Internet adalah sistem jaringan dari ribuan bahkan jutaan komputer yang ada di dunia dengan saluran telepon, saluran kawat maupun saluran radio. Jaringan tersebut amat luas, cepat, mudah diakses oleh siapapun, kapanpun, dan di manapun.

Jaringan internet dan perangkat komunikasi canggih telah menjadi *the information superhighway* bagi manusia abad 21 untuk menguasai ilmu pengetahuan, menjalankan kehidupan ekonomi, layanan kemasyarakatan dan mencapai sukses dalam kehidupan (Soenaryo, 2003). Jutaan byte informasi datang setiap detik sehingga manusia bisa mengalami kelebihan informasi yang penuh dengan ketidakpastian dan bahkan kesemrawutan. Kondisi ini menuntut manusia untuk mampu memilih, menimbang, mengarifi, merekonstruksi, dan memaknai informasi untuk kepentingan pemilihan alternatif dan pengambilan keputusan. Berbagai data menunjukkan bahwa internet telah, sedang dan akan terus berkembang pesat diberbagai penjuru dunia. Hal ini terjadi karena berbagai kemudahan jaringan untuk mengakses internet. Ditilik dari komposisi pemakainya, kalangan pendidikan tercatat sebagai pengguna terbanyak (59 %), kalangan bisnis (21 %), pemerintah (14 %) dan sisanya adalah pengguna individual (Yom, 1996).

Meskipun tidak sedahsyat perkembangan pemakaian internet di dunia, jumlah pertumbuhan pengguna internet di Indonesia juga mengalami pertumbuhan pesat. Pada data tahun 1996 jumlah pemakai internet di Indonesia sekitar 25 s/d 30 ribu pengguna, pada bulan Juni di tahun yang sama jumlahnya sekitar 800 ribu pengguna (Kompas 12 Maret 2000). Hal ini didukung oleh banyaknya sekolah yang memasang jaringan dan melatih siswa untuk mampu menggunakan internet, jaringan wireless pun digunakan sehingga memudahkan

untuk mengakses internet, menjamurnya warnet-warnet yang dijadikan sebagai usaha dan bebasdisewa oleh umum. Penggunaan internet yang pesat, kemajuan teknologi yang tiada henti, memberikan peluang bagi semua profesi kependidikan termasuk profesi konseling untuk secara berkelanjutan berkembang dan memperlihatkan kinerja yang lebih baik. Perkembangan teknologi terutama dalam bidang komunikasi telah memberikan pengaruh yang cukup berarti bagi dunia bimbingan dan konseling, yaitu munculnya layanan bimbingan dan konseling berbasis internet. Dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis internet, konselor maupun konseli dapat menjadikan komputer sebagai alat komunikasi. Komputer yang pada awalnya hanya dapat bekerja sendiri-sendiri, sekarang dengan jaringan komputer yang ada di rumah kita dapat berhubungan langsung dengan komputer-komputer lain di manapun sejauh

komputer yang dihubungi berada dalam jaringan. Jaringan sebagai jalannya bertumpu pada sarana atau media telekomunikasi, seperti telephone line dan gelombang radio. Karena sifatnya yang berupa ruang yang mirip dengan dunia kita sehari-hari, maka internet sering disebut dengan ruang maya (*cyberspace*). Dengan demikian maka layanan bimbingan dan konseling dapat dilakukan kapan dan dimana saja asal ada perangkat dan jaringan. Abdulrahman (2004) menjelaskan bahwa dewasa ini muncul pandangan baru tentang layanan yang berorientasi pada pemberian kemudahan pada individu untuk mengakses informasi bermutu tentang belajar dan karir, menumbuhkembangkan individu sebagai pribadi, profesional dan warga negara yang mempunyai motivasi diri. Layanan tersebut adalah layanbimbingan dan konseling berbasis internet.

Konselor menggunakan banyak aplikasi komputer, termasuk wordprocessoran, spread sheet dan beberapa perangkat lunak program email, chatroom, bank data dan berbagai perlengkapan web lainnya yang menunjang lebih dari separuh seluruh pekerjaan mereka. Cannabis memprediksi kelak konselor akan memanfaatkan komputer untuk menunjang 90 % pekerjaan mereka. Tampaknya prediksi Cannabis benar Di Indonesia, semakin banyak konselor yang menggunakan komputer dan mengeksploitasi fungsi internet dalam pekerjaan mereka melakukan konseling dari mulai assessment hingga layanan konseling

online. Terkait layanan BK, perubahan yang terjadi dalam masyarakat global tidak hanya perubahan yang menyangkut teknologi informasi, sistem dan kultur kehidupan, tetapi juga struktur dunia kerja. Teknologi informasi dan komunikasi akan mempengaruhi hakekat struktur dunia kerja, dengan tantangan yang lebih besar baik bagi individu maupun perusahaan, menghadapi pengurangan tenaga kerja, dan terjadi pergeseran persyaratan keterampilan.

Bernhard (2001) menyatakan bahwa dunia global akan terjadi pergeseran struktur dunia kerja dari *clear-cut job description* kepada bentuk yang lebih fleksibel yang tidak bisa menjamin adanya pekerjaan jangka panjang (*long term job*). Perubahan global juga memunculkan adanya disorientasi personal dan ketidaktepatan orang dalam menempati suatu pekerjaan. Dalam kondisi seperti ini proses belajar sepanjang hayat (*lifelong learning*) dan belajar sejangka hayat (*lifewide learning*) akan menjadi determinan eksistensi dan ketahanan hidup manusia. Dengan proses belajar tersebut, maka proses dan aktivitas yang terjadi dan melekat dalam kehidupan manusia sehari-hari akan selalu dihadapkan kepada lingkungan yang selalu berubah yang menuntut penyesuaian, perbaikan, perubahan, dan peningkatan mutu perilaku untuk dapat memfungsikan diri secara efektif di dalam lingkungan dan bekerja sama yang terjadi secara bersinergi. Teknologi informasi akan menjadi saluran yang amat luas dan beragam bagi manusia untuk belajar. Pergeseran proses belajar terjadi dari belajar yang bersumber pada dokumen fisik ke proses belajar yang memanfaatkan pada dokumen elektronik. Terkait dengan hal tersebut, maka profesi bimbingan dan konseling harus memberikan respon secara proaktif dalam menghadapi tantangan dan peluang tersebut, layanan profesional bimbingan dan konseling harus membantu individu dalam beradaptasi dengan tuntutan global tersebut. Layanan bimbingan dan konseling perlu memanfaatkan jaringan internet yang dapat memberikan berbagai informasi, konsultasi, bahkan layanan konseling melalui layanan *cyber counseling* baik dengan menggunakan website, e-mail, chatting, maupun webcam. Dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis internet yang merupakan bagian dari keseluruhan proses layanan bimbingan dan konseling di sekolah, harus dilakukan dengan prinsip, prosedur, dan teknik yang jelas. Di samping itu ada beberapa asas yang perlu dipenuhi. Terkait dengan pengelolaan

layanan bimbingan dan konseling berbasis internet beberapa hal yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut.

D. Praktik Konseling Internet

Berdasarkan *National Board for Certified Counselors, Inc. dan Center for Credentialing and Education, Inc.* 3 Terrace Way, Suite D Greensboro, NC 27403; taksonomi bentuk-bentuk praktek konseling yaitu konseling tatap muka, konseling jarak jauh yang dibantu teknologi dan konseling internet. Samuel T. Gladding (2012: 601-605) sebagaimana disadur oleh Drs. H. Zainal Aqib, M.Pd, menegaskan macam-macam konseling internet dan juga standar etika dalam praktek konseling internet. Konseling Internet melibatkan interaksi jarak jauh yang tidak-sinkron dan sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan e-mail, obat, dan fitur konferensi-video dari internet untuk berkomunikasi. Macam-macam konseling internet adalah:

1. *Konseling Internet individual berdasarkan e-mail*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang tidak sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi.
2. *Konseling Internet individual berdasarkan chat*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi.
3. *Konseling Internet pasangan berdasarkan chat*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara satu konselor atau lebih dan pasangan klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi.
4. *Konseling Internet kelompok berdasarkan chat*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor (atau lebih dari satu konselor) dan beberapa klien dengan menggunakan apa yang dibaca via teks untuk berkomunikasi.
5. *Konseling Internet individual berdasarkan video*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara konselor dan klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi.

6. *Konseling Internet pasangan berdasarkan video*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara seorang konselor atau lebih dari seorang dan sepasang klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi.
7. *Konseling Internet kelompok berdasarkan video*, melibatkan interaksi interaksi jarak jauh yang sinkron antara beberapa konselor dan beberapa klien dengan menggunakan apa yang dilihat dan didengar via video untuk berkomunikasi.

E. Manfaat layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Internet

Layanan bimbingan dan konseling melalui internet bukanlah bentuk layanan yang umum dilakukan oleh konselor di sekolah, perdebatan mengenai penggunaan internet dalam layanan bimbingan dan konselingpun masih berlangsung. Sebagian pakar belum dapat menerima layanan konseling melalui internet sebagai bentuk konseling, karena terdapatnya pengabaian prinsip utama dalam konseling, seperti bertatap muka. Meskipun demikian adalah hal yang penting bagi konselor untuk menyadari sepenuhnya bahwa perkembangan teknologi informasi dan komunikasi terkini telah mempengaruhi terhadap perkembangan profesi konselor. Masyarakat semakin terbiasa dengan teknologi sehingga sekarang ini berkembang layanan bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (Martin, 2007). Kartadinata (2003) menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komputer dalam pengembangan sistem manajemen akan sangat membantu konselor dalam menyelenggarakan layanan bimbingan dan konseling.

Layanan bimbingan dan konseling berbasis internet mempunyai manfaat:

1. Pertukaran data dan informasi.

Internet menjadi sarana yang sangat efisien untuk pertukaran data atau informasi dalam bentuk file digital melalui berbagai aplikasi sesuai karakteristik dan kepentingannya. Dalam layanan bimbingan dan konseling pertukaran data dan informasi itu dapat dilakukan sesama konseli, atau konseli dengan konselor, atau sebaliknya. Atau mungkin juga diberikan pada, para ahli, atau suatu lembaga pendidikan.

2. Kemudahan dalam penyelenggaraan komunikasi interaktif.

Komunikasi merupakan hal yang penting dalam proses konseling. Komunikasi dapat dilakukan secara individual antara dua orang atau secara berkeompok. Komunikasi dapat dilakukan dalam bentuk konsultasi, konseling atau diskusi dengan orang-orang yang mempunyai minat atau profesi yang sama. Komunikasi melalui e-mail, chatting, maupun webcam dapat dilakukan melalui layanan bimbingan dan konseling berbasis internet.

3. Kemudahan mendapatkan informasi dengan lebih cepat.

Informasi merupakan hal yang penting dalam proses konseling. Informasi yang jelas dan mendalam akan sangat membantu konseli dalam pengambilan keputusan. Dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis internet, berbagai informasi dapat diperoleh dengan mudah, individu hanya tinggal membuka berbagai materi yang telah disiapkan oleh konselor. Apalagi konselor dapat mengembangkan perangkat dengan hyperlinks pada berbagai website baik dalam bentuk teks, audio, grafik, gambar, animasi, atau video. Bila itu dilakukan oleh konselor, maka hanya dengan "klik" pada tombol mouse konseli dapat berselancar diinternet untuk mencari berbagai informasi yang dibutuhkan.

4. Biaya yang dikeluarkan relatif murah

Layanan bimbingan dan konseling berbasis internet dibutuhkan sudah ada di sekolah. Apabila sekolah sudah mempunyai berbagai perangkat tersebut, maka dalam operasionalisasi layanannya membutuhkan biaya yang relatif murah. Misalnya untuk mendapatkan berbagai informasi dari artikel, surat kabar, jurnal, majalah, baik di dalam maupun di luar negeri dapat diakses atau dikirimkan dalam bentuk digital melalui internet.

F. Kelemahaan Konseling Berbasis Internet

Di samping manfaat, beberapa kekurangan dibanding konseling secara tatap muka. Menurut Nabilah (2010) kekurangan layanan berbasis TIK adalah sebagai berikut :

1. Tidak adanya hubungan atau kontak secara tatap muka, sehingga menyulitkan bagi konselor untuk melihat ekspresi wajah konseli.
2. Tidak adanya kegiatan berbicara secara langsung, sehingga tidak memunculkan reaksi emosional yang secara langsung dapat diinterpretasikan oleh konselor
3. Tidak terjadinya interaksi secara langsung, kondisi ini membatasi konselor terhadap bahasa tubuh konseli yang merupakan bagian dari petunjuk penunjang dalam kegiatan konseling
4. Dilakukan di ruang virtual yang memiliki resiko keamanan online. Dalam hal ini, bukan berarti bahwa informasi mengenai data konseli dapat disusupi oleh pihak ketiga.
5. Keterbatasan ekonomi dimana tidak seluruh sekolah populasi target layanan memiliki akses terhadap fasilitas digital yang memungkinkan bagi mereka untuk mendapatkan layanan konseling melalui internet.

Oleh karena itu, kekurangan layanan bimbingan dan konseling melalui internet haruslah diantisipasi, sehingga kekurangan tersebut akan mengurangi makna konseling yang dilakukan. Untuk mengantisipasi kekurangan tersebut, dalam layanan bimbingan dan konseling berbasis internet yang dikembangkan dilengkapi dengan fasilitas webcam, sehingga konselor dapat melihat secara langsung ekspresi wajah konseli. Terkait dengan keamanan data, layanan bimbingan dan konseling berbasis internet dilengkapi dengan aplikasi yang menjamin keamanan data yang ada, yaitu dengan menggunakan “password” untuk dapat melakukan “login”. Berkaitan dengan keterbatasan ekonomi, layanan bimbingan dan konseling berbasis internet dikembangkan pada sekolah yang memiliki sarana dan prasarana yang mendukung, sehingga konseli yang kurang mampu dapat difasilitasi dengan sarana dan prasarana yang disediakan oleh sekolah.

G. Piranti Layanan Berbasis Internet

Ahman (2003) menyatakan bahwa salah satu tujuan penggunaan teknologi dalam konseling dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi kerja yang dapat dijadikan dasar pengembangan program dan evaluasi hasil layanan, serta untuk

kepentingan riset dan pengembangan. Pengembangan layanan bimbingan dan konseling melalui penggunaan multimedia dan internet telah dilakukan oleh konselor di berbagai negara. Grumet (1979) telah melakukan konseling melalui telepon, Robson (1998) telah menyelenggarakan dan mengulas model penyampaian paling baru layanan konseling melalui e-mail, walaupun pada saat itu masih muncul berbagai pertanyaan, seperti: apakah mungkin membangun hubungan terapeutik?, apakah kerahasiaan dapat dijamin?, apakah konseling dapat berfungsi secara efektif?, namun pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling melalui multimedia dan internet merupakan sesuatu yang dapat dilakukan, dimana apabila kita akan mengembangkan perangkat layanan perlu mengantisipasi beberapa hal yang menjadi pertanyaan tersebut. Banyak dan beragam tawaran layanan internet yang dapat digunakan dalam layanan bimbingan dan konseling. Fasilitas internet yang sangat esensial membantu tugas dan pengembangan profesional konselor dalam komunikasi dan informasi adalah world wide web (www), e-mail, chat room, dan webcam.

Bagi konselor adanya layanan bimbingan dan konseling berbasis internet akan membuka peluang untuk mengembangkan keahlian konseling dengan cara yang baru, baik dari segi keilmuan konseling itu sendiri maupun keahlian dalam memanfaatkan teknologi. Menurut Yusuf, (2006) keahlian ini harus memenuhi 12 kompetensi yang telah dirumuskan oleh *Association for Counselor Education and Supervision (ACES)*, yaitu :

1. mampu menggunakan piranti lunak untuk mengembangkan halaman web, presentasi kelompok, surat dan laporan-laporan;
2. mampu menggunakan perlengkapan audiovisual, seperti rekaman video, rekaman suara, perlengkapan proyektor dan perlengkapan konferensi video;
3. mampu menggunakan statistika berbasis komputer;
4. mampu menggunakan aplikasi berbasis komputer untuk tes-tes, melakukan diagnosis, program keputusan karir bagi konseli;
5. mampu menggunakan email;

6. mampu membantu konseli menemukan berbagai informasi terkait dengan keperluan konseling melalui internet, seperti informasi karir, kesempatan kerja, kesempatan pelatihan-pelatihan pengembangan diri, bantuan keuangan dan atau beasiswa, prosedur penyembuhan hingga informasi mengenai hal-hal pribadi dan sosial.
7. mengikuti berbagai kegiatan pengembangan konseling secara online.
8. mampu menggunakan perlengkapan penyimpanan data melalui CD ROOM;
9. mengetahui dan memahami aspek hukum dan etika terkait dengan layanan konseling melalui internet;
10. mengetahui dan memahami kelebihan maupun kekurangan dari konseling melalui internet;
11. mampu menggunakan internet untuk mencari berbagai kesempatan dalam rangka meneruskan pendidikan untuk konseling;
12. mampu mengevaluasi kualitas informasi di internet.

H. Standar untuk Etika Praktik Konseling Internet

Standar ini mengatur praktik konseling Internet dan dimaksudkan untuk digunakan oleh konselor, klien, masyarakat umum, pendidik konselor, dan organisasi-organisasi yang mengamati dan menghantarkan konseling Internet. Standar ini dimaksudkan untuk membahas *praktik* yang unik pada konseling internet dan konselor internet dan tidak menduplikasikan prinsip-prinsip dasar yang sudah ada di dalam kode etik tradisional.

Standar praktik konseling Internet tersebut berdasarkan pada prinsip etika praktik yang terkandung dalam *kode etik* NBCC. Oleh karena itu, standar tersebut harus digunakan bersama dengan versi kode etik NBCC® yang paling terkini. Nomor kode NBCC yang isinya berkaitan dengan standar tersebut dituliskan dalam kurung di belakang masing-masing standar.

Mengingat teknologi baru yang signifikan terus bermunculan, standar-standar tersebut juga harus sering ditinjau ulang. Perlu disadari juga bahwa kasus etika konseling Internet harus ditinjau ulang sesuai system penghataran yang berlaku pada masa itu, dan bukan pada masa standar tersebut diadopsi.

1. Hubungan konseling internet

- a. Dalam situasi sulit untuk memverifikasi identitas klien Internet, harus diambil langkah untuk menghadapi masalah pemalsuan identitas, seperti menggunakan kata-kata atau angka kode.
- b. Konselor Internet harus menentukan apakah klien masih anak-anak dan oleh karena itu membutuhkan persetujuan dari orang tua/wali. Jika persetujuan orang tua/wali dibutuhkan untuk memberikan konseling internet pada anak, identitas orang yang memberikan persetujuan tersebut harus diverifikasi.
- c. Sebagai bagian dari proses orientasi konseling, konselor Internet harus menjelaskan kepada klien tentang prosedur untuk menghubungi konselor Internet saat konselor sedang tidak berdinamika dan pada kasus konseling tidak-sinkron, seberapa sering pesan e-mail akan dicek oleh konselor Internet.
- d. Sebagai bagian dari proses orientasi konseling, konselor Internet harus menjelaskan kepada klien mengenai kemungkinan terjadinya kegagalan teknologi dan mendiskusikan model komunikasi alternatif, jika kegagalan tersebut terjadi.
- e. Sebagai bagian dari proses orientasi konseling, konselor Internet harus menjelaskan kepada klien bagaimana menghadapi kesalahpahaman yang berpotensi terjadi disebabkan tidak adanya petunjuk visual.
- f. Sebagai bagian dari proses orientasi konseling, konselor Internet berkolaborasi dengan klien Internet untuk mencari profesional yang terlatih dengan tepat, yang dapat memberikan bantuan lokal, termasuk intervensi krisis, jika diperlukan. Konselor Internet dan klien Internet juga harus berkolaborasi untuk menentukan nomor telepon hotline krisis lokal dan nomor telepon gawat darurat lokal.
- g. Konselor Internet mempunyai kewajiban, jika mungkin, untuk membuat klien menyadari bahwa di dalam komunitas, masyarakat mempunyai akses bebas ke internet untuk mengakses konseling Internet atau penilaian berdasarkan Web, informasi, dan sumber daya instruksional.

- h. Di dalam batasan teknologi siap pakai, konselor Internet mempunyai kewajiban untuk membuat Website mereka menjadi suatu lingkungan bebas hambatan untuk klien dengan berbagai kecacatan.
- i. Konselor Internet harus menyadari bahwa klien berkomunikasi dalam bahasa yang berbeda-beda, tinggal di zona waktu yang berbeda, dan mempunyai perspektif budaya yang unik. Konselor Internet juga harus menyadari bahwa kondisi local dan peristiwa-peristiwa yang terjadi di dalamnya dapat memberikan dampak pada klien.

2. Kerahasiaan di dalam konseling internet

- a. Konselor Internet memberikan informasi kepada klien Internet mengenai metode penyandian yang digunakan untuk membantu menjamin keamanan komunikasi klien/konselor/supervisor. Metode sandi harus digunakan kapan pun memungkinkan. Jika tidak digunakan metode penyandian, klien harus diberitahu akan potensi bahaya ketidakamanan komunikasi pada Internet. Bahaya tersebut dapat berupa pemantauan transmisi dan/atau catatan sesi konseling Internet, di luar izin.
- b. Konselor Internet harus memberikan informasi kepada klien Internet jika, bagaimana, dan berapa lama data sesi yang akan disimpan.
- c. Data sesi dapat berupa e-mail konselor/klien Internet, hasil tes, rekaman video/audio, catatan sesi, dan komunikasi konselor/supervisor. Kemungkinan sesi elektronik disimpan lebih besar karena kemudahan dan biaya perekaman yang tidak mahal. Jadi, potensi penggunaannya di dalam supervisi, penelitian, dan proses hukum, meningkat.
- d. Konselor Internet mengikuti prosedur yang tepat dalam pelepasan informasi untuk membagi informasi mengenai klien Internet dengan sumber elektronik lainnya.
- e. Mengingat relative mudahnya meneruskan pesan e-mail ke sumber rujukan formal dan nonformal, konselor Internet harus berusaha menjamin kerahasiaan hubungan konseling Internet.

3. Pertimbangan hukum, lisensi, dan serifikasi

- a. Konselor Internet harus meninjau ulang hukum yang relevan dan kode etik untuk panduan dalam praktik konseling Internet dan supervise. Peraturan local, Negara bagian, daerah, dan nasional serta kode etik organisasi keanggotaan professional, badan sertifikat professional, dan dewan lisensi Negara bagian atau kedaerahan perlu ditinjau ulang. Juga, karena adanya keragaman peraturan Negara bagian dan opini tentang pertanyaan yang berkaitan dengan apakah konseling Internet terjadi di lokasi konselor Internet atau di lokasi klien Internet, sangatlah penting untuk meninjau kode etik di wilayah yuridiksi konselor dan klien. Konselor Internet juga harus mempertimbangkan secara seksama adat local mengenai usia persetujuan dan laporan penganiayaan anak, serta kebijaksanaan jaminan asuransi yang perlu ditinjau ulang untuk menentukan apakah praktik konseling Internet merupakan aktivitas yang dijamin.
- b. Website konselor Internet harus menyediakan link ke berbagai Website dari semua badan sertifikasi yang tepat dan dewan-dewan lisensi untuk memfasilitasi perlindungan konsumen.

J. Kesimpulan

Layanan bimbingan dan konseling sebagai sebuah layanan, perlu secara terus menerus memfasilitasi layanannya dengan menggunakan berbagai media dan teknologi. Bimbingan dan konseling perlu menyesuaikan dengan perkembangan teknologi agar layanannya semakin efisien dan efektif. Layanan BK yang terus mengikuti perkembangan teknologi memunculkan inovasi baru seperti teknologi media –audio-visual sampai teknologi yang paling baru saat ini yaitu teknologi internet berbasis komputer.

Layanan yang berorientasi pada pemberian kemudahan pada konseli untuk mengakses layanan bimbingan termasuk informasi bermutu tentang belajar dan karir, menumbuhkembangkan individu sebagai pribadi dan warga negara yang mempunyai motivasi diri. Konselor dapat menggunakan banyak aplikasi komputer, termasuk internet dan beberapa perangkat lunak program e-mail,

chatroom, bank data dan berbagai perlengkapan web lainnya yang menunjang pekerjaan mereka. Konselor mencoba menemukan layanan konseling yang mungkin akan terus dikembangkan sesuai kebutuhan konseli dengan menggunakan fasilitas yang ada dalam internet, misalnya e-mail therapy, chat room, dan video conferencing. Pengembangan model pelayanan bimbingan dan konseling berbasis internet diharapkan dapat diwujudkan dan dilakukan melalui tahapan studi pendahuluan, perencanaan dan pengembangan desain situs, sehingga dihasilkan media layanan konseling berbasis internet yang efisien dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Akhmadi, *Pemanfaatan Tik Dalam Bimbingan Dan Konseling, Kajian Materi Diklat Teknis Fungsional Peningkatan Kompetensi Guru Pertama Bk*, Widyaiswara bdk surabaya
- Corey, G. (1995). *Theory and practice of group counseling* , 4rd. California:Brooks/Cole.
- ABKIN. 2007. *Rambu-rambu Penyelenggaraan Bimbingan dan Konseling dalam Jalur Pendidikan Formal*. Bandung: ABKIN
- Depdiknas. 2003. *Pelayanan Bimbingan dan Konseling* . Jakarta: Puskur Balitbang, Depdiknas.
- Dryden, Gordon & Voss, Jeannette .1999. *The Learning Revolution: To Change The Way The World Learns* . USA : Torrance
- Koesnandar, Ade. 1999. "*Dasar-Dasar Program Audio*", Jakarta : Pusat Teknologi Komunikasi Pendidikan dan Kebudayaan.
- Kartadinata, Sunaryo dkk. 2003. *Pengembangan Perangkat Lunak Analisis Tugas Perkembangan Siswa dalam Upaya Meningkatkan Mutu Layanan dan Manajemen Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Kementrian Riset dan Teknologi RI,LIPI.
- Suherman, Uman. (2007). *Manajemen Bimbingan dan Konseling* . Bekasi: Madani
- Yudha, Eka Sakti. 2010. *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Bimbingan dan Konseling Di Sekolah Menengah Atas (Studi Pengembangan di SMAN 4 Bandung UPI : Tidak Diterbitkan)*
- Yusuf,S. 2006.*Program Bimbingan dan Konseling Di Sekolah (SLTP dan SLTA)* Bandung: Pustaka Bani Quraisy.
- Yusuf,Syamsu dan Nurihsan,Juntika. 2005 . *Landasan Bimbingan & Konseling* Bandung:Remaja Rosdakarya.
- Wahyudi, J.B . 1996. *Dasar-dasar Jurnalistik Radio dan Televisi* . Jakarta.: Pustaka Utama Grafiti
- JURNAL:
- Iwan Handoyo Putro, *Fitur Konseling Online pada Situs Pelayanan Rohani, dalam jurnal Siwalankerto, Surabaya 60236, hlm. 121-131*