

## Membangun Profesionalisme dalam Era Teknologi: Transformasi Layanan Bimbingan Konseling *Online*

**Savira Rahmadhea<sup>1</sup>**

<sup>1</sup> Universitas Singaperbangsa Karawang  
e-mail: [sabadheal2@gmail.com](mailto:sabadheal2@gmail.com)

---

### Article Info

**Article history:**

Received 28-03-2024

Revised 15-04-2024

Accepted 01-05-2024

**Keyword:**

Profesionalisme,  
Teknologi, Konseling  
*Online*

---

### ABSTRAK

Dalam hal teknologi, konselor juga harus memilih platform yang aman dan terenkripsi untuk menjaga privasi dan kerahasiaan data konseli. Penggunaan sistem login dengan tingkat enkripsi tinggi sangat penting untuk melindungi data konseli. Selain itu, perlu ada kesadaran akan risiko seperti peretasan, penggunaan alat komunikasi yang rentan, dan kesalahan manusia yang dapat mengancam kerahasiaan. Konselor harus terus meningkatkan teknologi dan kebijakan keamanan untuk melindungi privasi konseli. Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur sistematis dengan fokus pada teori, temuan, dan bahan penelitian dari sumber yang relevan. Strategi pencarian artikel dilakukan melalui Google Scholar dan basis data penyedia jurnal nasional dan internasional. Dengan demikian, menjaga privasi konseli dalam konseling *online* bukan hanya kewajiban etis, tetapi juga aspek fundamental dalam praktik konseling *online* yang bertanggung jawab. Dalam kaitannya dengan kode etik, konselor perlu memperhatikan pedoman etis yang mengatur layanan konseling *online*. Organisasi berwibawa seperti *American Mental Health Counselor Association* (AMHCA) telah menyediakan pedoman untuk layanan konseling *online*, yang mencakup isu-isu seperti kerahasiaan, identitas, dan kompetensi. Dengan demikian, konselor dapat menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab, memberikan layanan yang berkualitas, dan membangun hubungan yang kuat dan bermakna dengan klien dalam praktik konseling *online*.



©2023 Authors. Published by Sabajaya Publisher. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.  
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

---

## PENDAHULUAN

Pentingnya etika dan profesionalisme dalam praktik konseling sebagai aspek krusial yang memastikan hubungan antara konselor dan klien berjalan dengan baik. Etika, yang tercermin dalam nilai-nilai dan perilaku yang benar, membentuk dasar yang kokoh bagi praktik konseling yang berkualitas. Konselor dituntut untuk memegang teguh kode etik profesi serta menjunjung tinggi nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat. Profesionalisme dalam konseling menekankan pentingnya memiliki keahlian khusus, panggilan hidup, dan dedikasi penuh terhadap profesi. Selain itu, konselor juga harus memiliki kompetensi yang mumpuni untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan klien. Dengan menggabungkan etika dan profesionalisme, konselor dapat menjalankan tugas mereka dengan penuh tanggung jawab, memberikan layanan yang berkualitas, dan membangun hubungan yang kuat dan bermakna dengan klien (Rakhmawati, 2013).

Perubahan cepat dalam dunia saat ini tidak terlepas dari dampak teknologi yang telah mengubah cara kita berinteraksi dan belajar. Gozali (2020) menyoroti bagaimana teknologi memaksa kita untuk melakukan segala kegiatan secara daring. Fenomena ini juga merambah ke bidang kesehatan mental, di mana profesional konseling semakin tertarik pada potensi teknologi dan internet untuk memberikan layanan. Seiring dengan itu, guru dan konselor juga dihadapkan pada tuntutan untuk menguasai teknologi informasi guna meningkatkan efektivitas layanan mereka (Haryati, 2020). Tak hanya sebagai alat bantu, teknologi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari proses bimbingan dan konseling, memungkinkan pengumpulan dan pengolahan data yang lebih efisien serta memfasilitasi penyediaan informasi kesehatan mental. Konseling *online* pun menjadi pilihan yang

semakin populer, memungkinkan konselor dan konseli untuk berkomunikasi tanpa terbatas oleh batasan tempat. Sejalan dengan pandangan Triyono dkk. (2019), konseling di sekolah menjadi semakin terhubung dengan teknologi informasi dan komunikasi. Dengan demikian, konselor tidak hanya perlu mengikuti tren teknologi, tetapi juga memahami pentingnya beradaptasi dan menguasai teknologi informasi dan komunikasi sebagai bagian integral dari praktik profesional mereka. Ini bukan hanya sekadar opsi, melainkan menjadi kewajiban mengingat pola perilaku masyarakat yang semakin terpaut pada teknologi informasi dan komunikasi. Oleh karena itu, upaya untuk membangun profesionalisme dalam menggunakan teknologi sebagai alat untuk meningkatkan layanan bimbingan dan konseling menjadi sangat penting.

Penggunaan teknologi dalam layanan konseling telah memunculkan perdebatan seputar efektivitas dan keamanannya, terutama dalam konteks kebutuhan akan kerahasiaan dan privasi konseli. Meskipun konseling *online* menawarkan kelebihan seperti efisiensi waktu, tenaga, dan biaya, tantangan etis tetap ada, khususnya terkait dengan menjaga kerahasiaan data konseli. Ketika konselor memilih untuk memberikan layanan secara *online*, mereka dihadapkan pada situasi dilema terkait dengan penggunaan teknologi yang dapat mengancam privasi klien. Sebagai profesional, konselor memiliki kewajiban etis untuk menjaga kerahasiaan informasi yang berkaitan dengan konseling, namun hal ini menjadi lebih rumit dalam konteks konseling *online*. Meskipun beberapa penelitian menunjukkan hasil positif dari konseling *online*, penting untuk mempertimbangkan bahwa penegakan etika dalam menjaga kerahasiaan dan privasi klien tidak selalu mudah dilakukan melalui platform *online*. Perlu ada pertimbangan yang matang terkait dengan risiko melanggar etika profesi dan perlindungan privasi klien saat menggunakan teknologi dalam konteks konseling *online*.

Di era di mana teknologi semakin maju, layanan konseling *online* menjadi semakin populer, tetapi juga membawa tantangan baru dalam hal etika dan keamanan. Para konselor dan badan regulasi hukum serta etika harus terus beradaptasi dengan perkembangan pesat di dunia daring. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana menjaga kerahasiaan data klien, terutama mengingat kekhawatiran akan privasi dan keamanan informasi. Penting bagi para konselor untuk teliti dalam memilih platform dan alat komunikasi yang aman dan terenkripsi guna menjaga privasi serta kerahasiaan informasi klien. Ancaman seperti peretasan, penggunaan alat komunikasi yang rentan, dan kesalahan manusia dapat mengakibatkan pelanggaran serius terhadap kerahasiaan data. Ini berarti bahwa seseorang atau sekelompok orang dapat dengan sengaja atau tidak sengaja memperoleh akses ke informasi yang seharusnya hanya dapat diakses oleh pihak yang berwenang. Ini bisa menjadi masalah besar, terutama jika data yang bocor itu sensitif atau rahasia. Misalnya, informasi pribadi seperti nomor identitas, informasi finansial, atau rahasia perusahaan dapat dieksplorasi atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak sah. Oleh karena itu, penting untuk mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi data dari ancaman tersebut, seperti mengamankan sistem komputer, menggunakan alat komunikasi yang aman, dan memberikan pelatihan kepada individu untuk menghindari kesalahan yang dapat membahayakan keamanan data. Karena itu, perlindungan data klien harus menjadi prioritas utama dalam praktik konseling *online*. Meskipun teknologi membawa banyak manfaat, para konselor juga harus terus waspada terhadap risiko potensial dan memastikan bahwa praktik konseling daring mereka memenuhi standar etika serta keamanan yang ketat (Pratiwi dan Nurwahidin, 2021).

Menjaga keamanan data konseli merupakan aspek krusial dalam konseling *online*, menurut Harahap et al. (2022). Konselor harus menegakkan keyakinan konseli dalam keamanan data mereka dengan mengimplementasikan sistem login dengan password yang aman, sebagaimana disarankan oleh Lustgarten et al. (2020). Dalam konteks ini, penerapan sistem login dengan tingkat enkripsi setidaknya 128-bit, sebagaimana yang disebutkan oleh Ardi et al. (2017), menjadi sangat penting untuk menjaga privasi dan keamanan data klien. Tantangan yang muncul dalam menjaga kerahasiaan klien dalam konteks konseling *online* membutuhkan perhatian serius. Mengingat layanan konseling *online* memungkinkan klien untuk berbagi informasi yang sangat sensitif, menjaga kerahasiaan mereka harus menjadi fokus utama. Oleh karena itu, penting bagi konselor untuk mematuhi pedoman etis yang secara khusus mengatur praktik konseling *online*. Penerapan Kode Etik akan memainkan peran penting dalam melindungi kepentingan klien dan memastikan bahwa penyedia layanan konseling *online* beroperasi dengan standar etis yang tinggi. Ini berarti bahwa para konselor harus mengikuti pedoman etis yang ketat untuk melindungi privasi dan kerahasiaan informasi pribadi klien

mereka selama proses konseling *online*. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan antara konselor dan klien serta untuk memastikan bahwa klien merasa aman dalam berbagi masalah dan pengalaman mereka. Dengan demikian, mengutamakan keamanan data konseling bukan hanya menjadi kewajiban, tetapi juga merupakan aspek fundamental dalam praktik konseling *online* yang bertanggung jawab.

AMHCA dan organisasi serupa telah menyediakan Kode Etik untuk layanan konseling *online* yang mengatasi aspek penting seperti kerahasiaan, identitas, dan kompetensi. Panduan tersebut juga mencakup instruksi mengenai masalah-masalah seperti persetujuan klien, membangun hubungan konseling, dan pertimbangan hukum yang relevan. Namun, di Indonesia, ABKIN belum mengeluarkan pedoman serupa, sehingga menjaga kerahasiaan klien merupakan tantangan tersendiri karena kurangnya pedoman yang spesifik. Oleh karena itu, sambil merujuk pada pedoman internasional, konselor di Indonesia juga perlu mempertimbangkan konteks lokal dan mengambil langkah-langkah tambahan untuk memastikan kerahasiaan dan etika dalam layanan konseling *online*. Ini berarti bahwa para konselor harus memastikan bahwa mereka memenuhi persyaratan kualifikasi akademis yang tepat dan memiliki empat kompetensi utama yang diatur oleh Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 27 Tahun 2008, yaitu pedagogis, pribadi, sosial, dan profesional. Kompetensi profesional khususnya membutuhkan penguasaan konsep praktik penilaian, pemahaman mendalam tentang kerangka teoritis dan praktik bimbingan dan konseling, kemampuan merancang dan melaksanakan program bimbingan dan konseling yang komprehensif, dan kemampuan mengevaluasi proses dan hasil kegiatan bimbingan dan konseling.

Tak hanya itu, konselor juga dituntut memiliki kesadaran dan komitmen yang kuat terhadap etika profesional. Ini berarti mereka harus menjunjung tinggi prinsip-prinsip moral dan standar etika dalam setiap aspek pekerjaan mereka. Selain itu, konselor yang profesional juga harus menguasai konsep dan praktik penelitian dalam bidang bimbingan dan konseling. Kemampuan ini memungkinkan mereka untuk melakukan penelitian yang relevan dan berkontribusi pada pengembangan bidang tersebut (Haryadi, 2019).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis, yang secara komprehensif meninjau teori, hasil penelitian, dan materi yang diambil dari berbagai sumber yang menjadi dasar dari studi ini. Bagian metodologi ini memberikan rincian tentang strategi pencarian jurnal yang digunakan dalam melakukan tinjauan literatur sistematis. Artikel-artikel relevan diperoleh melalui basis data penyedia jurnal di tingkat nasional dan internasional, dengan menggunakan Google Scholar sebagai alat utama dalam proses pencarian. Awalnya, 17.600 temuan diidentifikasi, kemudian disortir berdasarkan tahun paling baru untuk mendapatkan hasil yang paling relevan. Selain itu, penting untuk dicatat bahwa semua penelitian relevan digunakan dalam mengidentifikasi etika dan kompetensi konselor sebagai profesional. Setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan secara deskriptif untuk menggambarkan temuan secara detail. Proses ini juga melibatkan parafrase, di mana hasil penelitian disajikan dengan kata-kata sendiri untuk memastikan pemahaman yang tepat, serta memberikan penjelasan tambahan untuk memperkaya konteks penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Konseling *Online*

Konseling *online* merujuk pada layanan intervensi terapeutik yang dilakukan melalui platform internet, dimana teknologi komunikasi digital menjadi medium utama untuk interaksi antara konselor dan klien. Interaksi dalam konseling *online* bisa dilakukan secara langsung (sinkron) seperti obrolan langsung dan konferensi video, atau tidak langsung (asinkron) seperti melalui surel. Layanan ini dapat disediakan secara mandiri atau sebagai tambahan dari konseling konvensional. Beberapa praktik konseling *online* bahkan menggunakan lingkungan virtual untuk memfasilitasi interaksi, baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung. Meskipun istilah "konseling *online*" terkesan jelas, definisinya sering menjadi topik perdebatan. 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. Penting untuk diingat bahwa konseling *online* tidak selalu menggantikan konseling tatap muka, namun dapat menjadi pilihan tambahan yang berharga dalam menyediakan layanan bimbingan dan konseling yang efektif.

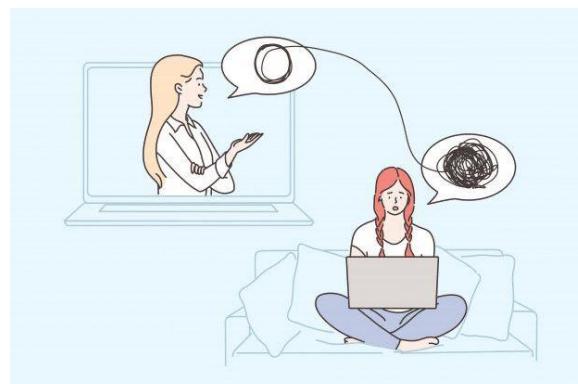
Dalam era digital ini, munculnya berbagai platform media *online* telah membuka pintu bagi layanan konseling daring. Melalui penggunaan teknologi sebagai penghubung antara konselor dan konseli, pertemuan langsung tidak lagi menjadi keharusan. Situasi ini tidak hanya mempermudah tugas konselor dalam memberikan dukungan kepada klien, tetapi juga membuat klien merasa lebih nyaman dalam berbicara tentang masalah yang mereka hadapi. Seperti yang dijelaskan oleh Haryati (2020), beberapa platform yang dapat digunakan untuk layanan konseling *online* termasuk:

1. *Website/Situs*: Ketika merencanakan konseling *online*, penting bagi konselor, konselor bimbingan, dan mereka yang bercita-cita menjadi konselor untuk memiliki situs web yang mendukung transaksi *online*. Situs web ini tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk melakukan sesi konseling *online*, tetapi juga sebagai tempat untuk bekerja dengan pengembang web atau ahli untuk membuat platform yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Dengan memiliki situs web yang dirancang khusus untuk konseling *online*, konselor memiliki fleksibilitas untuk memilih jenis desain web yang mereka inginkan, mulai dari HTML, PHP, hingga menggunakan CMS (*Content Management System*) sesuai keinginan mereka. Dengan demikian, konseling *online* dapat dilakukan secara efektif dan profesional melalui platform yang terintegrasi dengan baik, meningkatkan pengalaman konseling bagi kedua belah pihak. Ini berarti bahwa memiliki situs web khusus untuk konseling *online* memungkinkan konselor untuk menyediakan layanan mereka dengan cara yang lebih fleksibel dan profesional, serta meningkatkan aksesibilitas bagi klien yang mencari bantuan melalui platform *online*.
2. *Telephone*: Sederhana dan praktis, konseling melalui telepon adalah solusi modern yang memudahkan konselor dan konseli untuk terhubung tanpa batasan geografis. Dengan menggunakan perangkat telepon atau seluler, konselor dan konseli dapat berkomunikasi secara langsung melalui audio, memungkinkan pertukaran pikiran dan perasaan secara efektif. Konselor dapat dengan jelas mendengarkan apa yang disampaikan oleh konseli, sementara konseli dapat merasa nyaman dalam berbicara secara terbuka. Respons konselor dapat diberikan secara langsung, memastikan bahwa proses konseling berjalan secara efisien dan efektif.
3. *Email*: Surat elektronik, atau yang sering disebut dengan *email*, merupakan sebuah sistem komunikasi yang memungkinkan pengguna untuk bertukar pesan teks dan berkas-berkas lainnya melalui komputer atau perangkat seluler yang terhubung ke internet. Dengan *email*, pengguna dapat mengirim pesan dan berkas ke alamat *email* lainnya dalam hitungan detik, memudahkan pertukaran informasi secara cepat dan efisien di berbagai bidang, mulai dari bisnis hingga komunikasi personal.. *Email* memungkinkan pengguna untuk berkomunikasi secara cepat dan efisien tanpa terbatas oleh jarak geografis. Dalam penggunaannya, *email* dapat digunakan untuk mengirim berbagai jenis data, mulai dari teks biasa hingga file gambar, foto digital, rekaman audio, dan video. Hal ini membuatnya menjadi salah satu alat komunikasi yang sangat fleksibel dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan, baik dalam konteks pribadi maupun profesional. Beberapa penyedia layanan *email* gratis yang populer di antaranya adalah @yahoo, @gmail, @hotmail, @outlook, dan masih banyak lagi. Setiap penyedia *email* biasanya menawarkan fitur-fitur tambahan seperti penyimpanan data yang besar, keamanan yang kuat, dan integrasi dengan layanan-layanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.
4. *Jejaring Social Chat*: Secara umum, "chat" mengacu pada dialog yang melibatkan pertukaran pesan singkat yang diketik menggunakan keyboard. Meskipun konsepnya luas, dalam konteks internet, biasanya mengacu pada interaksi teks, meskipun kadang-kadang juga mencakup

interaksi suara dan video. Chat dapat dilakukan melalui berbagai aplikasi seperti mIRC, Skype, Messenger, Google Talk, Windows Live Messenger, dan melalui platform jaringan sosial seperti Facebook, Twitter, WhatsApp, dan MySpace, yang menyediakan fasilitas pesan singkat. Jadi, chat secara khusus menekankan komunikasi teks yang terjadi melalui platform-platform tersebut. Ini berarti bahwa chat sering kali terjadi dalam bentuk pertukaran pesan teks yang singkat di berbagai platform, baik melalui aplikasi khusus maupun platform media sosial.

5. Video *Conferencing*: Pertemuan video atau konferensi video adalah bentuk interaksi di mana peserta berkomunikasi menggunakan video. Ini dapat dilakukan melalui berbagai media jaringan, termasuk telepon dan platform lain yang mendukung transfer data video. Meskipun peralatan khusus untuk konferensi video seringkali mahal, saat ini, fitur pertemuan video telah menjadi fitur standar dalam beberapa aplikasi pesan instan yang sering digunakan, seperti Facebook, WhatsApp, Google Meet, dan Zoom. Hal ini memungkinkan konselor dan klien, atau siapapun yang terlibat dalam pertemuan, untuk berkomunikasi secara visual tanpa harus menggunakan peralatan mahal. Jadi, konferensi video menawarkan cara yang efektif dan terjangkau untuk bertemu dan berkomunikasi melalui media visual. Ini berarti bahwa konferensi video memberikan alternatif yang lebih terjangkau dan mudah diakses bagi individu atau kelompok untuk berkomunikasi secara visual, tanpa perlu menginvestasikan dalam peralatan khusus atau biaya yang tinggi.

Debat mengenai manfaat dan risiko konseling *online* telah menjadi topik kontroversial dalam diskusi tentang etika dalam profesi konseling. Namun, saat ini, manfaat konseling *online* mulai menjadi jelas ketika efektivitas implementasinya dievaluasi. Bagi beberapa orang, konseling *online* dapat memberikan bantuan signifikan dengan mengurangi rasa intimidasi yang mungkin dirasakan saat bertemu langsung dengan seorang konselor (Tsan & Day, 2018). Selain itu, dengan peningkatan penggunaan teknologi yang luas, aksesibilitas layanan konseling *online* juga meningkat, sehingga persepsi negatif terkait mencari bantuan konseling dalam masyarakat dapat dikurangi karena adanya opsi layanan *online*. Jadi, konseling *online* menyediakan alternatif yang lebih nyaman dan mudah diakses bagi lebih banyak orang, dan membantu mengurangi stigma yang terkait dengan mencari bantuan konseling. Ini berarti bahwa konseling *online* membuka pintu bagi individu untuk mendapatkan bantuan kesehatan mental tanpa harus menghadapi hambatan seperti jarak, waktu, atau stigma sosial.



Gambar 1 Ilustrasi dalam Bimbingan Konseling *Online*

## B. Etika Profesi Konseling *Online*

Menurut Rismawaty (dalam Haryati, 2018), secara etimologis, istilah "etika" berasal dari kata Latin "ethicus" yang diterjemahkan sebagai "ethicos" dalam bahasa Yunani, yang menunjukkan suatu kecenderungan. Sikap seorang konselor profesional merupakan salah satu karakteristik paling penting dan dasar dalam menyediakan layanan konseling. Etika profesional konselor, menurut Haryati (2018), adalah aturan perilaku yang berfungsi sebagai panduan bagi konselor untuk bertindak jujur dalam menyediakan layanan bimbingan dan konseling kepada klien (Handika & Marjo, 2022). Konseling *online* mirip dengan konseling tradisional dalam hal memiliki pedoman etika yang harus diikuti oleh konselor. Bagian ini membahas proses terapi dan pentingnya memahami dasar-dasar etika, hukum,

pelatihan, dan teknologi sebelum konselor berinteraksi dengan klien melalui media *online* (ACA, 2006). Etika dalam layanan konseling *online* meliputi: diskusi tentang kelebihan dan kekurangan layanan, penggunaan teknologi untuk mendukung layanan, memastikan bentuk layanan yang akurat, menyediakan akses ke aplikasi komputer untuk konseling jarak jauh, penanganan isu hukum dan panduan tentang penggunaan teknologi dalam konseling, serta berbagai perjanjian yang harus dipatuhi oleh klien mengenai teknologi yang digunakan dan kekhawatiran tentang menggunakan situs tersebut untuk menyediakan layanan konseling *online* (Sutijono & Farid, 2018). Penting bagi konselor untuk mempertimbangkan beberapa aspek etika ketika menawarkan layanan konseling *online*, seperti mengakui potensi dan informasi klien, memperhatikan kemungkinan menunjukkan perhatian dan mendapatkan persetujuan klien selama konseling, mengakui identitas klien, menyadari risiko yang terkait dengan kerahasiaan komunikasi *online*, dan menjaga privasi komunikasi serta penyimpanan data (Sutijono & Farid, 2018). Implementasi konseling *online* memungkinkan konselor untuk memberikan layanan 24 jam kepada siswa dan orang tua mereka, terutama dalam situasi di mana datang langsung ke lokasi konseling tidak mungkin (Ayub & Marjo, 2022). Dengan layanan konseling *online*, konselor dapat merespons pesan dalam waktu yang lebih fleksibel, yang dapat berupa jam, hari, atau bahkan minggu. Ini memberi klien kemampuan untuk menghubungi konselor kapan saja. Para ahli percaya bahwa siswa yang pemalu atau mengalami kesulitan mengunjungi layanan konseling sekolah akan mendapat manfaat dari layanan konseling *online*. Akses 24 jam ke layanan konseling *online* juga memungkinkan konselor untuk mencapai lebih banyak klien secara efektif.

Dalam interaksi tatap muka dengan kelompok, peran dan tanggung jawab etis konselor lebih mudah didefinisikan, dijelaskan, dan dipertahankan. Konselor dapat dengan jelas melihat siapa yang mendengarkan dan memahami apa yang dikatakan, mengelola pertanyaan, dan memberikan arahan kepada anggota kelompok, serta memberikan bimbingan kepada mereka yang bergabung terlambat. Namun, dalam konseling kelompok *online*, konselor akan menghadapi tantangan sebagai koordinator, konsultan ahli, atau peneliti karena setiap tindakan dalam kelompok dapat berpotensi mengubah dinamika peran dan tanggung jawab mereka. Fitur masuk dan keluar untuk anggota dalam aktivitas *online* dapat memudahkan tetapi juga membingungkan bagi mereka tentang aturan dalam kelompok, sehingga konselor perlu secara konsisten menjelaskan peran dan tanggung jawab mereka dan anggota selama aktivitas. Hal ini membutuhkan konselor untuk menjadi lebih fleksibel dan aktif dalam menjaga dinamika dan kontinuitas kelompok secara *online*, sambil tetap mempertahankan standar etis dan tanggung jawab profesional mereka. Ini menunjukkan bahwa konselor perlu beradaptasi dengan tantangan yang muncul dalam konseling kelompok *online* dengan menjelaskan peran dan tanggung jawab dengan jelas kepada anggota kelompok serta menjaga dinamika kelompok dengan aktif dalam lingkungan *online*.

### C. Tantangan Etika Kerahasiaan dalam Konseling *Online*

Komunikasi melalui internet seringkali menimbulkan masalah privasi dan kerahasiaan yang kompleks bagi konselor dan konseli. Ketika seseorang mencari bantuan dari seorang konselor melalui pesan *online*, mereka mungkin merasa bahwa percakapan tersebut bersifat pribadi dan intim. Namun, interaksi di platform internet membawa risiko kebocoran privasi, di mana percakapan pribadi bisa disalin dan disebarluaskan tanpa izin, bahkan oleh pihak yang terlibat dalam percakapan tersebut. Aspek kerahasiaan ini adalah fondasi dari praktik konseling yang membedakannya dari sekadar pertukaran cerita biasa. Praktik konseling menciptakan lingkungan yang aman bagi individu yang mencari bantuan untuk mengatasi masalah pribadi atau psikologisnya. Namun, menjaga kerahasiaan dalam konteks kelompok bisa menjadi lebih rumit karena anggota kelompok dapat berasumsi tentang informasi yang mereka dengar, mempengaruhi kejujuran dan keterbukaan dalam komunikasi.

Konselor mempunyai kewajiban etis untuk menjelaskan kepada anggota kelompok mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan informasi, serta menyadari tantangan yang terkait dengan hal tersebut dalam konteks kelompok. Sebagai contoh, jika salah seorang anggota kelompok mengungkapkan sesuatu yang dapat membahayakan dirinya sendiri, konselor harus bertindak untuk mengamankan keselamatan anggota tersebut. Dalam konteks layanan konseling *online*, kepercayaan klien terhadap kerahasiaan data mereka menjadi sangat krusial. Oleh karena itu, penting bagi konselor untuk merancang sistem konseling *online* yang memastikan keamanan, misalnya dengan menerapkan fitur login yang memerlukan kata sandi untuk memverifikasi identitas klien sebelum memulai sesi konseling. Namun, layanan konseling *online* juga membawa risiko adanya akun palsu atau identitas

palsu yang dapat menyebabkan kebocoran privasi. Hal ini dapat menimbulkan kepercayaan yang rendah di antara anggota kelompok, mengganggu dinamika kelompok, dan menimbulkan masalah tambahan. Dengan demikian, menjaga kerahasiaan dan privasi dalam praktik konseling *online* memerlukan perhatian khusus terhadap desain sistem, kebijakan privasi, dan pendidikan kepada konselor dan konseli tentang pentingnya menjaga kerahasiaan dalam komunikasi *online*.

Kerahasiaan dalam layanan konseling *online* penting untuk membangun hubungan yang kuat antara konselor dan konseli. Penelitian menunjukkan bahwa konseling *online*, terutama dalam mode teks asinkron, dapat memberikan dukungan psikologis dan emosional yang signifikan sambil menjaga kerahasiaan (Xu et al., 2021). Namun, risiko kebocoran informasi klien dapat muncul melalui akses oleh pihak yang tidak berwenang atau peretas, yang dapat mengancam keamanan klien. Oleh karena itu, konselor harus berhati-hati dalam menjaga privasi klien dengan menuntut tanda tangan pada formulir persetujuan yang jelas dan menjelaskan kode etik terkait kerahasiaan sebelum memulai sesi konseling (Blegur et al., 2023). Proses transmisi data dalam konseling *online* juga dapat menjadi rentan terhadap risiko kebocoran, seperti penggunaan alamat *email* yang salah atau akses oleh pihak lain, termasuk anggota keluarga atau rekan kerja konselor. Selain itu, perhatian terhadap masalah yurisdiksi juga diperlukan, yang memerlukan pertimbangan hukum mengenai tempat tinggal konseli dan konselor (Cipolletta & Mocellin, 2018).

Kerahasiaan dalam komunikasi konseling *online* penting karena sifat tertulis dari medium tersebut dan risiko potensial yang terkait dengan keamanan. Meskipun upaya telah dilakukan untuk meningkatkan keamanan, kemungkinan pelanggaran keamanan oleh pihak yang tidak berwenang tetap ada (Harris & Birnbaum, 2015). Oleh karena itu, konselor harus terus meningkatkan teknologi dan kebijakan keamanan untuk melindungi privasi klien. Selain itu, konselor harus menyadari risiko yang terkait dengan penggunaan alat elektronik seperti platform media sosial, *email*, dan obrolan *online*, di mana informasi klien rahasia dapat diungkapkan kepada pihak yang tidak berwenang. Menjaga privasi perangkat elektronik, termasuk akun media sosial dan *email*, harus menjadi prioritas bagi konselor (Munawaroh et al., 2021). Layanan konseling *online* juga menghadapi tantangan dalam menangani krisis yang muncul bagi klien dan dalam memverifikasi identitas klien secara *online*. Oleh karena itu, konselor perlu memastikan bahwa mereka tetap patuh terhadap kode etik dan menjaga layanan mereka aman, etis, dan efektif di hadapan perkembangan teknologi ini.

Perkembangan teknologi yang cepat memang telah menimbulkan tantangan baru dalam praktik konseling, terutama dalam menjaga privasi klien. Berbagai risiko seperti rekaman dan penyebaran percakapan tanpa izin, serta tangkapan layar percakapan di media sosial, menjadi perhatian utama bagi konselor. Hal ini memerlukan adaptasi bijaksana terhadap etika profesi yang sudah ada. Dalam konseling *online*, konselor harus memahami risiko teknologi yang mungkin terjadi, seperti ketidakmampuan untuk memantau dengan pasti siapa yang benar-benar terlibat dalam sesi konseling. Terlebih lagi, dalam konseling kelompok, tantangan tambahan muncul karena layanan tidak hanya ditujukan pada satu individu, melainkan beberapa orang sekaligus. Ini mempersulit pengawasan terhadap kerahasiaan dan kedinamisan dalam kelompok.

Untuk mengatasi risiko-risiko tersebut, konselor dapat mengikuti panduan dalam etika profesi, seperti yang diuraikan oleh Corey, Corey, & Callanan (2021). Langkah awalnya adalah menyaring anggota kelompok berdasarkan tujuan kelompok dan kecocokan individu. Ini dapat dilakukan melalui wawancara, evaluasi, atau observasi di lingkungan sekolah atau tempat kerja. Selanjutnya, konselor perlu membuat perjanjian kontrak yang formal dengan anggota kelompok, yang mencakup informasi diri, aturan-aturan kelompok, dan persetujuan atas kerjasama. Dalam perjanjian tersebut, konselor dapat menetapkan konsekuensi bagi pelanggaran aturan, sehingga anggota kelompok lebih memahami konsekuensi dari perilaku yang tidak diinginkan. Melalui langkah-langkah ini, konselor dapat mengantisipasi risiko-risiko yang mungkin terjadi dalam konseling *online* dan konseling kelompok, sambil memastikan bahwa praktik mereka tetap sesuai dengan standar etika profesi.

## KESIMPULAN

Dalam era digital yang berkembang pesat, praktik konseling *online* menjadi semakin relevan sebagai alternatif yang fleksibel dan mudah diakses bagi individu yang membutuhkan bantuan psikologis. Meskipun menawarkan berbagai keuntungan, seperti akses yang lebih mudah dan

penurunan stigma terkait dengan konseling, praktik konseling *online* juga menghadapi tantangan yang kompleks terkait dengan privasi dan kerahasiaan. Risiko seperti kebocoran informasi pribadi dan penyebaran tanpa izin membutuhkan konselor untuk mengambil langkah-langkah yang bijaksana dalam menjaga kerahasiaan dan kedinamisan dalam praktik mereka. Dengan pemahaman yang kuat tentang risiko-risiko teknologi dan pengimplementasian prinsip-prinsip etika profesional, konselor dapat menjamin bahwa layanan konseling *online* tetap sesuai dengan standar etika dan memberikan lingkungan yang aman dan mendukung bagi klien. Para konselor perlu terus mengembangkan keahlian teknologi mereka dan berkomitmen untuk memastikan bahwa praktik konseling *online* mereka tetap memprioritaskan keamanan, etika, dan kesejahteraan klien. Dengan demikian, adaptasi yang bijaksana terhadap perkembangan teknologi menjadi kunci dalam menjaga integritas profesi konselor dalam menghadapi tantangan etika dalam praktik konseling *online* dan konseling kelompok.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aniswita, Neviyarni, Mudjiran, & Nirwana, H. (2021). Kode Etik Konseling: Teoritik Dan Praksis. Inovasi Pendidikan, 8(1a), 1–7.
- Ardi, Z., & Ifdil, I. (2013). Konseling *Online* Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. Jurnal Konseling dan Pendidikan, 1(1), 15–22.
- Ardi, Z., Putra, M. R. M., & Ifdil, I. (2017). Ethics And Legal Issues In *Online Counseling Services: Counseling Principles Analysis*. Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Konseling, 3(2), 15.
- Ayub, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika Profesi Konselor Dalam Pelaksanaan Layanan Konseling *Online* Abad 21. Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK), 4(6), 1349–1358.
- Blegur, R., Gading, N. P., Karo, D. B., & Rini, N. P. (2023). Layanan Konseling *Online* dan Sikap Etis Kristen. Jurnal Abdiel: Khazanah Pemikiran Teologi, Pendidikan Agama Kristen dan Musik Gereja, 7(1), 37–53.
- Gozali, A. (2020). Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Teknologi Informasi Pada Masa Psbb (Pembatasan Sosial Berskala Besar). Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam Volume 1, Nomor 2, 36-49.
- Haryati, A. (2020). *Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0*. Bulletin of Counseling and Psychotherapy Vol. 2, No. 2, 27-38
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. Jurnal Ilmiah Syiar, 16(2), 34–54.
- Prahesti, Y., & Wiyono, B. D. (2017). Pengembangan Website Konseling *Online* Untuk Siswa Di Sma Negeri 1 Gresik. Jurnal BK UNESA, 144-154.
- Sukatin, Dianovi, A., Siregar, D., Mawaddah, I., & Suryaningsih. (2022). Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan. Jurnal Pendidikan Anak Bunarraqa, 8(2), 1–12.
- Syamilia, D., & Herdi, H. (2021). Konseling *Online*: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. Jurnal Paedagogy, 8(4), 475–481.