

# Kajian Hubungan *Terapeutik* dalam *E-Counseling* di Era Distrupsi

Thrisia Febrianti<sup>1,\*</sup>, Dwi Endrasto Wibowo<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universitas Islam As-syafiyah, Jalan Raya Jatiwaringin N0. 12, Bekasi, Indonesia

\* [thrisiaf@gmail.com](mailto:thrisiaf@gmail.com)

---

## Abstrak

Artikel ini bertujuan mengkaji secara teoritik hubungan *terapeutik* dalam *e-counseling* di era distrupsi. *E-counseling* merupakan layanan bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi khususnya internet. Manifestasi perpaduan antara kemajuan ilmu pengetahuan tentang layanan bimbingan konseling dan penguasaan ilmu teknologi. *E-counseling* menyediakan layanan melalui email, konferensi video, teknologi virtual, teknologi obrolan, atau kombinasi dari semuanya. Penggunaan *e-counseling* telah berkembang pesat, hal ini menunjukkan bahwa penyediaan layanan konseling melalui Internet baik secara klinis efektif dan hemat biaya. Namun masih ada kekhawatiran yang belum terjawab tentang *e-counseling*, termasuk apakah efektif mengembangkan hubungan *terapeutik* melalui internet tanpa adanya isyarat non-verbal.

Kata kunci: *Terapeutik*, *E-Counseling*, Distrupsi

© 2019 Dipublikasikan oleh Universitas Negeri Semarang

---

## 1. Pendahuluan

Dalam era distrupsi saat ini, membawa perubahan dalam beberapa sektor dan lini kehidupan bermasyarakat khususnya masyarakat Indonesia, selain itu pula berdampak pada dunia pendidikan. Menurut Prawaba dkk (2018) Perkembangan teknologi informasi sudah sangat tidak asing lagi dalam individu siswa, mahasiswa dan lainnya, sehingga saat ini mereka semua sangat akrab dengan yang namanya sosial media seperti *facebook*, *twitter*, *blog*, *skype*, *line*, *instagram*, *whatsap* dan berbagai aplikasi media sosial lainnya. Penjelasan tersebut juga disampaikan oleh Priatna dkk (2017) yang menjelaskan bahwa berkaitan dengan dunia pendidikan, dinamika perilaku dan kecenderungan peminatan generasi milenial saat ini adalah berinteraksi dengan internet.

Pada era distrupsi saat ini, perkembangan dunia bimbingan dan konseling dengan teknologi informasi sangat berkembang pesat terkait dalam pemberian pelayanan. Kondisi ini banyak menghadirkan inovasi-inovasi terkait dalam sistem pelayanan dalam konseling itu sendiri, salah satunya *e-counseling*. Saat ini dunia konseling bukan hanya tersedia secara *face to face*, namun sudah tersedianya konseling secara online baik secara proses ataupun dalam berbagai tujuan yang diarahkan pada tujuan bersama konseli itu sendiri. Secara tidak langsung hadirnya teknologi informasi tersebut menjadi tantangan tersendiri bagi dunia profesi konseling, dengan begitu seorang konselor ataupun guru BK di sekolah dituntut untuk dapat menguasai berbagai keterampilan-keterampilan yang menunjang kinerja dalam pemberian pelayanan secara online seperti *e-counseling* tersebut.

Perkembangan terkait *e-counseling* yang mengharuskan pemberian proses layanan konseling tidak selamanya harus *face to face* secara langsung dalam ruang dan waktu yang sama antara konselor dan konseli, melainkan proses konseling saat ini dapat dilakukan secara terpisah antara konselor dan konseli itu sendiri dalam ruang dan waktu yang berbeda. Sebagaimana yang terjadi pada era distrupsi yang dapat dilakukan serta dipahami sebagai strategi pelayanan konseling. Namun tetap yang sangat perlu diperhatikan ialah terkait hubungan *terapeutik* antara konselor dengan konseli ketika melakukan *e-counseling* tersebut. Berdasarkan hal yang terkait dengan hubungan *terapeutik* maka *e-counseling* secara umum adalah sebagai praktek konseling professional yang terjadi antara konselor dan klien secara tempat dan waktu berbeda yang memanfaatkan media teknologi informasi.

Hal yang harus diperhatikan terkait proses konseling dengan dua hal, yaitu karakteristik konselor dan karakteristik konseli. Karakteristik konselor harus memiliki pengetahuan dan praktek konseling, sehingga dapat meningkatkan kehangatan dan harapan yang positif. Sedangkan karakteristik konselor dalam proses pelaksanaan konseling erat juga kaitannya dengan apa yang sering disebut dengan kualitas konselor tersebut. Geldard, K & Geldard D, (2011) menjelaskan bahwa konselor yang berkualitas memiliki ciri

umum seperti bersikap tulus, berempati, bersikap hangat dan menunjukkan kepekaan dalam hubungan harmonis yang dilandasi saling pengertian, tidak menghakimi dengan penerimaan positif tanpa syarat, menunjukkan perhatian, pengertian dan dukungan, bersikap kolaboratif dan disamping itu juga menunjukkan penghargaan terhadap kompetensi konseli, dan menunjukkan kemampuan dalam menggunakan keterampilan-keterampilan konseling sesuai dengan maksud dan tujuannya.

Sehingga secara tidak langsung kajian ini bertujuan untuk mengingatkan atau menyegarkan kembali kepada konselor bahwasanya kunci keberhasilan sebuah proses konseling terkhusus *e-counseling* itu harus dimulai dari bagaimana konselor membangun hubungan yang membantu konseli tersebut. Namun kenyataannya menunjukkan bahwa konselor gagal membangun hubungan proses konseling dalam *e-counseling* tersebut, namun tetap proses konseling sering kalinya dipaksakan untuk tetap dilanjutkan dalam sesi-sesi selanjutnya tanpa melihat hubungan terapeutik tersebut. Hubungan terapeutik sangat penting dalam proses konseling dan psikoterapi dalam *e-counseling*, karena dengan adanya hubungan terapeutik tersebut hubungan antara konselor dan konseli dapat berjalan dengan baik sehingga pelayanan *e-counseling* tersebut dapat terlaksanakan dengan tujuan bersama-sama.

## 2. Pembahasan

Kontak aktual antara konselor dan konseli yang mencari pertolongan merupakan inti dari apa yang dimaksud dengan konseling. Terlepas dari konselor yang mungkin dapat menggunakan teori untuk memahami masalah konseli, dan mungkin saja memiliki berbagai teknik yang dikehendaki konseli untuk mengungkap dan mengatasi berbagai masalah tersebut, faktanya adalah teori dan praktik disampaikan melalui kehadiran dan eksistensi konselor sebagai person, sebab alat utama dari konseling adalah konselor. Minat kepada hubungan terapeutik telah menjadi perhatian umum semua praktisi terapi. Bahkan walupun berbagai pendekatan konseling yang berbeda dapat memahami hubungan klien dan konselor dalam berbagai cara, akan tetapi mereka semua dapat sepakat bahwa konseling yang efektif terletak pada cara hubungan ini berfungsi, apa yang terjadi apabila hubungan tersebut bermasalah dan bagaimana cara membenarkannya (McLeod, 2013: 401-402).

Sehubungan dengan hubungan *terapeutik* sebagaimana dijelaskan di atas, Capuzzi Gros (2011) menjelaskan bahwa hubungan yang membantu tampaknya menjadi landasan yang efektif. Selanjutnya McLeod (2013) menjelaskan bahwa nilai hubungan konseli dan konselor telah direfleksikan dalam berbagai temuan studi dan riset. Dalam riset tersebut konseli diminta untuk menggambarkan apa manfaat dari konseling dan apa yang tidak berfaedah dari konseling. Mereka menemukan bahwa para konseli menganggap faktor hubungan lebih penting ketimbang penggunaan teknik terapi. Dalam pandangan konseli, kualitas hubungan dengan konselor merekalah yang memberikan kontribusi besar terhadap nilai terapi untuk mereka. Riset lainnya mencakup pengukuran kekuatan hubungan klien dan konselor di awal terapi, dan mencari tahu apakah kekuatan hubungan *terapeutik* akan membuahkan hasil yang baik. Riset ini berulang kali memperlihatkan kuatnya korelasi antara kualitas hubungan *terapeutik* dengan jumlah yang konseli dapatkan dari terapi.

McLeod (2013) memberikan kesimpulan bahwa dalam pemberian pelayanan konseling pentingnya hubungan antara konseli dan konselor dalam pendekatan terapi. Dari penjelasan tersebut jelas bahwa konselor yang telah didik untuk menggunakan model teoritis yang berbeda juga menggunakan cara berbeda untuk dapat memahami hubungan terapeutik, dan juga tampak jelas bahwa ada kebenaran yang mendasar berkaitan dengan hubungan konselor dan konseli tersebut, serta relevan dengan semua pendekatan konseling.

Proses *e-counseling* bukanlah sebuah proses yang mudah dan sederhana, melainkan perlunya kemampuan pendukung selain keterampilan dasar konseling itu sendiri, sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Koutsinik (2009), konseling online bukanlah sebuah proses yang simpel. Sebaliknya sebuah proses yang kompleks dengan sejumlah isu yang berbeda yang memiliki karakteristik tersendiri. Selanjutnya berkenaan dengan masalah etika, masalah penggunaan teknologi, latar belakang pendidikan dan keterampilan, masalah hukum dan masalah manajemen.

Tanda-tanda non-verbal juga nampaknya sulit terlihat jika layanan konseling melalui online. Salah satunya adalah kegugupan, atau ada tidaknya kontak mata yang dipertahankan, bagaimana seseorang mengambil jarak tubuh dan lain sebagainya (Lau dkk., 2013). Inkonsistensi perasaan juga dapat ditimbulkan sebagai implikasi *e-counseling*. Seseorang yang menulis teks atau pesan sepertinya baik-baik

saja namun sebaliknya ia sedang merasa sedih. Inkonsistensi perasaan ini bisa dijadikan sebagai indikator dalam mendiagnosa permasalahan klien.

Ada tiga tahapan dalam proses *e-counseling* menurut Ifdil (2011), yaitu:

1. Tahap I (Persiapan)  
Tahap persiapan ini mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak yang mendukung penyelenggaraan konseling online. Seperti perangkat komputer/laptop yang dapat terkoneksi dengan internet secara langsung. Selain itu juga kesiapan konselor dalam hal keterampilan, penilaian secara etik, hukum, dan serta tata kelola..
2. Tahap II (Proses Konseling)  
Tahapan *e-counseling* tidak jauh berbeda dengan tahapan proses konseling *face to face*. Namun pada sesi *e-counseling* tersebut menekankan pada terentasnya masalah klien dibandingkan dengan cara bentuk pendekatan, teknik dan atau terapi yang sering digunakan. Karena pada tahapan ini pemilihan teknik pendekatan akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh klien.
3. Tahap III (Pasca Konseling)  
Dalam tahap ketiga ini yaitu merupakan tahapan pasca konseling online, pada tahap ini merupakan lanjutan dari tahapan sebelumnya yang telah dilakukan, dimana setelah dilakukan penilaian maka yang pertama ialah konseling akan sukses dengan ditandai perubahan kondisi konseli yang bermasalah sebelumnya. Kedua, konseling akan dilanjutkan ke sesi tatap muka jika diperlukan sesuai janji. Ketiga, konseling akan dilanjutkan ke sesi konseling online berikutnya dan keempat, konseli akan direferal pada konselor lainnya atau para ahli yang sesuai bidang keahlian yang sesuai dengan permasalahan konseli tersebut

#### **Kelebihan dan Kelemahan *E-counseling***

Berikut ini akan dijabarkan beberapa kelebihan dan kelemahan dalam menerapkan layanan konseling berbasis *cyber counseling*. Adapun kelebihan menggunakan strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis *e-counseling* yaitu:

- a) Layanan konseling dapat berlangsung di luar jam sekolah maupun di sekolah. Apabila ada konseli/siswa yang dirasa kurang mendapatkan pelayanan konseling di sekolah karena alasan kurangnya waktu, maka bisa melanjutkan di luar jam sekolah atas kesepakatan yang sudah ditetapkan oleh konselor dengan siswa di sekolah.
- b) Menghemat waktu. Melalui *e-counseling*, konselor dapat melakukan layanan dimana saja walaupun tempatnya berjauhan, terutama bagi siswa yang membutuhkan layanan saat itu juga. Disamping itu, lewat *website* yang dibuat pada masing-masing sekolah, siswa bisa mengakses informasi yang dibutuhkan dengan cepat.
- c) Dapat meningkatkan kualitas konselor dan siswa terutama dalam penguasaan teknologi khususnya internet dan komputer di zaman yang semakin berkembang.
- d) Sekolah atau perguruan tinggi yang menjalankan *e-counseling* memiliki nilai lebih dalam aspek strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi.
- e) Bagi mereka yang belum mengenal internet, dengan adanya sosialisasi *e-counseling* maka konselor yang masih awam akan bisa mempelajarinya. Dengan demikian tidak ada istilah ketinggalan zaman atau gap teknologi.

Di samping beberapa kelebihan yang diungkapkan di atas, sudah tentunya *e-counseling* ini memiliki kelemahan. Adapun beberapa kelemahan dalam *e-counseling*, yaitu:

- a) Biaya awal untuk mempersiapkan *cyber counseling* yang cukup besar, seperti: komputer dan aplikasinya, internet, dan perangkatnya.
- b) Profesionalitas kemampuan konselor dalam penguasaan teknologi. Bagi konselor maupun siswa/atau konseli yang awam dengan internet sudah tentunya tidak bisa menjalankan program ini, sehingga perlu diadakan pelatihan khusus.
- c) Kekuatan sinyal internet. Besar kecilnya sinyal internet akan sangat mempengaruhi kecepatan koneksinya, terutama dalam menjalankan *video conference* yang membutuhkan sinyal internet yang baik.
- d) Upaya manajemen strategi layanan. Bagaimana pihak konselor manajemen layanan *e-counseling* akan menentukan keberhasilan tujuan yang akan dicapainya.

- e) Kesadaran konselor untuk memberikan layanan secara non-formal.
- f) Pemanfaatan internet untuk tindakan yang negatif. Supaya tidak memberikan pengaruh negatif pada siswa dari belajar internet, maka sejak dini siswa diajarkan pula dasar budi pekerti sebagai landasan untuk mengetahui baik buruknya suatu tindakan yang dilakukan.

### Dampak Era Distrupsi

Era distrupsi merupakan masa penuh gangguan karena banyak terjadi perubahan (Wibowo, 2018: 2). Era distrupsi merupakan era yang ditandai perubahan yang fundamental dalam kehidupan di masyarakat dan berdampak pada bimbingan dan konseling. Menghadapi era distrupsi peranan guru BK dituntut untuk menguasai teknologi informasi, sehingga dapat membimbing siswa membentuk kebiasaan dalam mengakses dunia digital dengan cara yang aman (Anggraeni, 2017: 151). Diharapkan guru BK dapat menjawab tantangan era distrupsi melalui *e-counseling* namun tidak mengesampingkan hubungan terapeutiknya. Untuk itu perlu dilakukan identifikasikan karakteristik siswa dan guru BK. Selanjutnya dilakukan analisis terhadap tantangan dan peluang bagi siswa dan guru BK di era distrupsi.

### 3. Simpulan

Kemajuan teknologi di era distrupsi selain memberikan kemudahan dalam proses konseling, juga hambatan dalam hubungan terapeutiknya. Dalam konteks konseling distrupsi perlu dimaknai sebagai inovasi yang melengkapi sistem lama (layanan konseling konvensional). Inovasi ini merupakan bentuk kreatifitas sebagai upaya optimalisasi (efektifitas dan efisiensi) layanan konseling. Oleh sebab itu perlu adanya perpaduan antara konseling konvensional (*face to face*) dengan konseling online. Antara keduanya memiliki hubungan saling melengkapi serta tidak mengesampingkan esensi hubungan terapeutiknya.

### Daftar Pustaka

- Anggraeni, Anastasia D. 2017. The Role of School Counselors in Forming Student Becoming a Digital Citizen. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Terapeutik*. 1 (2): 151-160.
- Capuzzi, D & Gross, D, R. 2011. *Counseling and Psychotherapy: Theories and Interventions (5<sup>th</sup> edition)*. Alexandria: ACA.
- Geldard, K & Geldard, D. 2011 *Keterampilan Praktik Konseling: Pendekatan Integratif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ifdil. 2011. *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN*. Contemporary and Creative Counseling Techniques: How to Improve Your Counseling Skill and to be More Creative in Counseling Sesion. Bandung: Rizqi Press.
- Koutsonika, H. 2009. *E-counseling: the new modality. Online Career Counseling-a challenging opportunity for greek tertiary education*, In: Proceedings of the websci'09: Society On-line, 18-20 March 2009, Athens, Greece. In Press.
- Lau, P. L., Rafidah Aga, M. J., & Sharil, A. H. (2013). Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications. Dipresentasikan pada 13th International Educational Technology Conference, Sakarya Universitesi, Turkey: Elsevier Ltd.
- McLeod, J. 2013. *An Intoduction to Counseling, Fith Edition*. New York: Open University Press.
- Prawaba, dkk. 2018. Pengembangan Website Cybercounseling Realita Untuk Meningkatkan Keterbukaan Diri Siswa Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling*, 3 (2): 59-64.
- Priatna, dkk. 2017. *Inovasi Pembelajaran Pai di Sekolah Pada Era Disruptive Innovation*. Proposal Penelitian Tesis.
- Wibowo, M.E. 2018. Tantangan dan Peluang Bimbingan dan Konseling dalam Pusaran Disrupsi Sosial dan Budaya. Seminar Nasional di UAD tanggal 28 Januari 2018.