



## Studi Literatur Kode Etik Konseling Online

**Mariana Puspa Sari\*, Happy Karlina Marjo**

Program Studi Magister Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan,  
Universitas Negeri Jakarta

\*Corresponding Author. Email: [MarianaPuspaSari\\_1108820009@mhs.unj.ac.id](mailto:MarianaPuspaSari_1108820009@mhs.unj.ac.id)

**Abstract:** This study aims to explain the code of ethics for online counseling by integrating information technology in guidance and counseling services. This research method is a literature study using secondary data sources collected through textbooks, e-books, scientific articles, websites, and other sources relevant to the research problem which are then analyzed descriptively. The result of this study is the rapid development of technology in various fields, which has an impact on the integration of the counseling process in the technology. Through technological intermediaries, counseling no longer has to be done face-to-face. Among the advantages and disadvantages of online counseling, the professional code of ethics for counselors still needs to be maintained. One form of supervision is supervision. Counselors, both online and face-to-face counseling, are required to improve their ability to deal with counselee problems in accordance with the provisions of Permendikbud No. 111 of 2014.

**Abstrak:** Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan kode etik konseling online dengan pengintegrasian teknologi informasi dalam layanan bimbingan dan konseling. Metode penelitian ini adalah studi literatur dengan menggunakan sumber data sekunder yang dikumpulkan melalui buku teks, *e-book*, artikel ilmiah, *website*, dan sumber-sumber lain yang relevan dengan masalah penelitian yang selanjutnya dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian ini adalah perkembangan teknologi yang pesat di berbagai bidang, berimbas pada terintegrasinya proses konseling dalam teknologi tersebut. Melalui perantara teknologi, konseling tidak lagi harus dilakukan secara tatap muka. Diantara kelebihan dan kelemahan konseling online, kode etik profesi konselor tetap perlu dijaga. Salah satu bentuk pengawasannya adalah supervisi. Konselor baik yang melakukan konseling secara online maupun tatap muka, wajib meningkatkan kemampuannya dalam menangani masalah konseli sesuai ketentuan dalam Permendikbud No. 111 Tahun 2014.

### Article History

Received: 26-11-2021  
Revised: 12-12-2021  
Accepted: 21-12-2021  
Published: 07-01-2022

### Key Words:

Code of Ethics, Online  
Counseling, Information  
Technology

### Sejarah Artikel

Diterima: 26-11-2021  
Direvisi: 12-12-2021  
Disetujui: 21-12-2021  
Diterbitkan: 07-01-2022

### Kata Kunci:

Kode Etik, Konseling  
Online, Teknologi  
Informasi

**How to Cite:** Sari, M., & Marjo, H. (2022). Studi Literatur Kode Etik Konseling Online. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 168-178. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4518>



<https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4518>

This is an open-access article under the [CC-BY-SA License](#).



## Pendahuluan

Dunia maya merupakan dunia alternatif yang membuka kemungkinan baru untuk berkoneksi satu sama lain. Mudah, murah, dan cepat, itulah tiga sifat yang dapat menggambarkan sifat dunia maya saat ini (Bastomi, 2019). Survey dari APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) yang menyatakan bahwa ada peningkatan pengguna internet di Indonesia, yaitu : 132,7 juta jiwa pada 2016, 143,26 juta (54,68%) dari total 262 juta penduduk pada tahun 2017, 171,17 juta jiwa (64,8%) dari 264,16 juta penduduk pada tahun 2018, hal ini menjadikan Indonesia menempati posisi urutan ke enam negara terbanyak pengguna internet (APJII, 2019). Lebih lanjut jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2020 yaitu 175,4 juta pengguna, namun pengguna internet mobile seperti smartphone





atau tablet mencapai 338,2 juta pengguna daaari 272,1 juta jiwa. Angka tersebut naik 17% sekitar 25 juta dari tahun 2019 (Dwi Putri, Bunga, & Cirebon, 2020).

Ilmu bimbingan dan konseling mengalami perkembangan interdisipliner yang sangat cepat termasuk dalam kaitannya dengan teknologi informasi dan komunikasi. Perkembangan yang pesat saat ini menuntut konselor dan konseli menyesuaikan diri dengan situasi yang ada (Petrus & Sudibyo, 2017). Generasi terkini yang mendominasi penduduk Indonesia adalah generasi Y, generasi ini sangat akrab dengan teknologi. Terdapat efek dua arah dari perkembangan teknologi. Di satu sisi, semua hal menjadi mudah karena adanya aksesibilitas yang tinggi terhadap informasi terkini. Di sisi lain, permasalahan seperti *nomophobia* (kecanduan gadget), *phubbing* (tindakan acuh tak acuh terhadap lingkungan karena fokus terhadap gadget), *cyber bullying*, degradasi moral akibat akses pornografi juga membayangi dan menyebabkan hambatan tercapainya tujuan pendidikan yang diselenggarakan di sekolah (Sholihah, Handayani, & Baskoro, 2019).

Konselor sebagai seseorang yang berperan dalam proses konseling adalah profesi dinamis yang menyesuaikan terhadap perubahan, perkembangan masyarakat dan dinamika sosial (Sholihah et al., 2019). Konselor online memiliki posisi yang unik dalam proses layanan terapeutik, karena dalam keadaan yang terpisah diharapkan dapat membaca gejala-gejala psikologis konseli. Oleh karena itu, dibutuhkan seperangkat keterampilan yang matang dari konselor online dalam melaksanakan pelayanan secara online. Seorang konselor on line memiliki seperangkat pengetahuan teknis terkait dengan penguasaan internet dan segala perangkat yang terkait di dalamnya. Selain itu, seorang konselor juga perlu menguasai norma dan etika dalam konseling on line. Konselor harus dipandu oleh rencana pelayanan yang mengkombinasikan kemampuan empatik dengan media yang digunakannya (Bastomi, 2019).

Perkembangan teknologi yang mempengaruhi proses konseling mengakibatkan layanan konseling tidak terjadi hanya secara langsung, dalam ruang dan waktu yang sama. Melainkan dapat terjadi secara terpisah, dalam ruang dan waktu yang berbeda (Petrus & Sudibyo, 2017). Konseling dengan bantuan internet dan media elektronik disebut juga konseling online. Jenisnya bisa berbentuk media teknologi virtual *e-counseling* yaitu: *website*, *telephone/handphone*, *email*, *video conference*, *chat*, *instant messaging*, komputer dan jejaring media sosial lainnya yang sekarang semakin banyak berkembang dan mudah diakses melalui *smartphone* (Haryati, 2020). Perilaku remaja dan mahasiswa saat ini yang lebih sering menggunakan layanan internet sebagai sarana yang efektif dalam mengakses informasi, bantuan terkait dengan permasalahan yang dihadapi membuat konseling online menjadi solusi yang tepat untuk digunakan (Petrus & Sudibyo, 2017; Mardika & Herdi, 2021; Sari & Herdi, 2021; Sodik & Herdi, 2021; Syamila & Herdi, 2021). Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan kode etik konseling online dengan pengintegrasian teknologi informasi dalam layanan bimbingan dan konseling.

## Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka. Studi pustaka dilakukan dengan membaca sumber-sumber kepustakaan untuk memperoleh data yang diperlukan (Arikunto, 2013). Adapun langkah-langkah dalam penelitian kepustakaan menurut (Ramdhani, 2014): (1) memilih topik yang akan direview, (2) melacak dan memilih artikel yang cocok atau relevan, (3) melakukan analisis dan sintesis literatur dan (4) mengorganisasi penulisan review.





Artikel-artikel yang dianalisis berasal dari *Google Scholar*. Proses penganalisaan bersifat kualitatif. Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016). Mile dan Huberman menyatakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus menerus sampai tuntas (Sugiyono, 2010). Sumber data penelitian ini berasal dari studi dokumen berupa penelitian terdahulu yang dijadikan sumber data yang mendukung. Didapatkan hasil bahwa konseling online dapat dilakukan oleh konselor sekolah sebagai alternatif pelaksanaan layanan bimbingan konseling memasuki era industri 4.0 dengan berbagai macam bentuk media teknologi yang sangat beragam dan mutakhir seperti telepon seluler, internet, komputer bahkan media sosial (Haryati, 2020). Selanjutnya data yang diperoleh dianalisis dengan teknik analisis deskriptif.

## **Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **Tujuan Pengintegrasian Teknologi Informasi dalam Konseling**

Pada umumnya bimbingan dan konseling dengan memanfaatkan teknologi informasi memiliki tujuan umum, yaitu: membantu peserta didik memperoleh kehidupan yang membahagiakan serta berkembangnya potensi secara optimal melalui layanan bimbingan dan konseling. Namun, secara lebih spesifik bimbingan dan konseling memiliki tujuan sebagai berikut:

- 1) Untuk mempermudah konselor dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling kepada peserta didik. Kemudahan akses dan penyimpanan serta pengolahan data yang didapat melalui penggunaan TI menjadi alasan utama mudahnya konselor dalam memberikan layanan bagi peserta didik.
- 2) Memberikan alat bantu baik bagi siswa maupun konselor dalam upaya melakukan investigasi tentang minat, bakat, serta pilihan – pilihan karir, statistik pekerjaan dan pendidikan yang dibutuhkan untuk memperoleh capaian karir tertentu serta mengintai kesempatan yang bisa didapat.
- 3) Membantu siswa dalam mencapai kesadaran diri, melakukan eksplorasi diri, memecahkan masalah – masalah pribadi serta sosial dan mengembangkan keterampilan dalam mengambil keputusan dalam setiap masalah yang dihadapi.
- 4) Untuk meningkatkan minat atau daya tarik siswa terhadap pelayanan bimbingan dan konseling yang diselenggarakan oleh konselor. Melalui perangkat multimedia yang disajikan oleh konselor siswa akan tertarik untuk memahami materi layanan yang tentunya penting bagi perkembangannya dalam menjalani kehidupan secara mandiri.
- 5) Mempermudah akses siswa dalam memperoleh layanan bimbingan dan konseling serta berbagai macam sumber informasi yang penting bagi pengembangan diri siswa.

Tujuan-tujuan diatas akan tercapai jika saja sistem serta manajemen instansi pendidikan memberikan dukungan penuh bagi para konselor di lapangan dengan memberikan sarana dan pra sarana yang dibutuhkan. Selain itu, peningkatan kompetensi sumber daya manusia BK (Konselor) terutama yang berkaitan dalam penggunaan alat berteknologi tinggi baik software maupun hardware juga sangat dibutuhkan (Sumarwiyah & Zamroni, 2017).

### **Kemampuan yang Harus Dimiliki Konselor Online**

Salah satu kemampuan yang perlu dimiliki dan diterapkan oleh konselor sekolah adalah kemampuan memberi layanan bimbingan dan konseling baik dalam setting individu maupun kelompok. Baik layanan secara konvensional maupun konseling on line (Prasetyawan & Prasetyawan, 2016). Seorang konselor dapat diberi sebagai konselor on line jika ia menjadi sumber informasi berbasis situs atau web berbasis interaktif, menerima atau pertukaran e-





mail dengan konseli, bahkan untuk menjadwalkan janji, memberikan layanan online, seperti pengujian, konseling, atau penilaian; melalui media elektronik (Petrus & Sudibyo, 2017).

Konselor online memiliki posisi yang unik dalam proses layanan terapeutik, karena dalam keadaan yang terpisah diharapkan dapat membaca gejala-gejala psikologis konseli. Sebagai konselor online perlu memiliki pengetahuan yang lebih besar dari teori kesehatan mental dan praktek, dan untuk dilatih dan diawasi sesuai dengan persyaratan profesi pada umumnya. Hanya dengan cara itulah konselor dapat benar-benar memahami dan berempati dengan konseli. Konselor online dituntut untuk mampu memahami kata-kata konseli (secara tertulis), mendorong penggunaan ekspresi kreatif (misalnya, menggunakan warna font dan grafis), menggabungkan pengalaman selama layanan (misalnya, email dan chatting atau telepon), dan memberikan dukungan, dan sumber informasi yang banyak tersedia secara online. Oleh karena itu, konselor online perlu memiliki banyak strategi untuk membantu konseli dalam penemuan diri, penyembuhan diri, dan pencapaian tujuan konseling yang diharapkan (Petrus & Sudibyo, 2017).

Interpretasi kata-kata konseli dalam percakapan adalah keterampilan yang membutuhkan latihan dan keterampilan khusus dalam intervensi, terutama dengan sifat percakapan dari media. Ada risiko prematur interpretasi, yang dapat meleset, terutama mengingat rasa malu dan efek pada sisi terapis. Namun, aliran dialog spontan dapat memberikan terapis dengan jendela ke proses bawah sadar yang mungkin menjadi jelas sebagai konseli sedang mengetik dan mengungkapkan keadaan pikiran yang tidak harus bersuara secara *face to face* (Petrus & Sudibyo, 2017). Keefektifan konseling secara online dapat dibuktikan dengan terjadinya perubahan perilaku yang ditunjukkan oleh konseli melalui penerimaannya terhadap konselor (Petrus & Sudibyo, 2017).

### **Pengelolaan Konseling Online**

Pengelolaan konseling *online* bukanlah hal yang mudah untuk dilakukan. Hal ini menjadi penting karena bersentuhan langsung dengan aspek kerahasiaan data dan riwayat proses layanan konseling secara online (Bastomi, 2019). Salah satu tantangan besar yang dihadapi konseling secara online adalah persepsi tentang keakuratan dari makna, nuansa, dan nada dalam konteks komunikasi berbasis teks. Sehubungan dengan itu, konsistensi dari seorang konselor atau terapis sangat dibutuhkan sehingga dapat memunculkan rasa kepercayaan konseli kepada konselor dalam membantu masalah yang dihadapi. Dalam pengimplementasiannya, beberapa masalah yang mungkin timbul dan harus diwaspadai secara cermat antara lain:

- 1) Isu-isu etika, yaitu hal-hal yang terkait dengan kode etik konseling yang harus ditaati oleh konselor maupun pihak lainnya. Hal-hal yang terkait dengan isu etika antara lain menyangkut: (a) keharasiaan, (b) validitas data, (c) penyalahgunaan komputer oleh konselor, (d) kekurangpahaman konselor tentang lokasi dan lingkungan konseli, (e) keseimbangan akses terhadap internet dan jalan raya informasi, (f) kepedulian terhadap *privacy* (kerahasiaan pribadi), (g) kredibilitas konselor.
- 2) Isu-isu pengembangan hubungan konseling, yaitu isu yang terkait dengan hubungan antara konselor dengan konseli secara tatap muka sebagai tindak lanjut dari konseling yang dilakukan melalui internet (Petrus & Sudibyo, 2017).

Konseling secara online baik secara proses dan untuk berbagai tujuan yang diarahkan pada tujuan bersama konseli, mulai dari meningkatkan kepercayaan sosial, membangun keterampilan, harga diri, dan memupuk rasa lebih kohesif, pengambilan keputusan atau kompetensi interpersonal. Dalam menghadapi masalah seperti yang dijelaskan itu, seringkali solusi pertama dalam mencari bantuan, dukungan maupun informasi dilakukan secara online.





Supervisor yang bekerja dengan konselor secara online harus memiliki empati, keterampilan klinis konselor, dan kemampuan merespons. Ini akan menjadi penting untuk membaca transkrip dan mencari untuk koneksi relasional antara konseli dan konselor. Hal ini juga penting untuk konselor berkomunikasi dalam hubungan yang hangat dan profesional dalam setiap percakapan (Petrus & Sudibyo, 2017).

Berkomunikasi terapi secara tertulis memerlukan khusus keterampilan, tapi tampaknya empati dapat diperlihatkan secara online. Pengawas juga harus menilai kerja konselor dalam konteks; percakapan informal mungkin nilai dalam konteks jika ada nilai terapeutik dalam hubungan yang dilakukan. Mengawasi konselor online, terutama ketika meninjau transkrip, tidak sepenuhnya berbeda dari pengawasan konselor yang tersedia tatap muka konseling secara langsung. Namun, memberikan tantangan baru dalam konseling online untuk keterampilan konselor. Hal ini penting bagi pengawas untuk menilai bagaimana konselor secara online (a) berkomunikasi empati, (b) memahami cerita konseli, (c) menanggapi tantangan, dan (d) mengevaluasi efektivitas mereka sendiri (Petrus & Sudibyo, 2017).

Remaja sekarang merasa sangat nyaman dengan email, handpone, atau pertemuan dengan teman-teman di chatting, videocall dibandingkan dengan pertemuan secara *face to face*. Dengan menggunakan internet memberi kemudahan kepada setiap orang untuk mendapatkan layanan, misalnya yang dibatasi dengan keadaan geografi dan fisik dapat dilakukan secara online. Sebagai konselor profesional perlu diperhatikan bahwa dalam hal kesehatan mental tidak semua konseli berpotensi mendapatkan layanan yang efektif secara online. Meskipun tidak semua orang suka menggunakan layanan online, tetapi banyak orang justru merasa ini sebagai sebuah kesempatan yang baik. Misalnya ada yang merasa malu dengan bertatap muka secara langsung lebih memilih layanan secara online. Tentu ini menawarkan tantangan sekaligus sebagai peluang (Petrus & Sudibyo, 2017).

### **Kelebihan Konseling Online**

- 1) Konseling online dilakukan dengan media yang lengkap (menggunakan video call) dengan didukung tersedianya jaringan internet yang sangat cepat, hal ini hampir sama dengan melakukan konseling *face to face* (Ifdil & Ardi, 2013).
- 2) Konseling online merupakan sesuatu hal yang efektif bagi kalangan anak muda dalam menceritakan masalah dan membantu menyelesaikan masalah. Rasa kepercayaan yang tinggi terhadap konseling online dikarenakan bersifat privasi dan mereka tidak perlu bertatap muka sehingga intensitas emosional tidak begitu tinggi (Mansyur, Badrujaman, Imawati, & Fadhillah, 2020).

### **Kelemahan Konseling On Line**

- 1) Keterbatasan konseling online diantaranya adalah konseling sangat tergantung dengan dukungan media, jika media yang digunakan tidak bermasalah, konseling online bisa saja terputus dan bahkan tidak dapat terselenggara dengan matinya listrik, koneksi terganggu, atau rusaknya perangkat yang digunakan (Ifdil & Ardi, 2013).
- 2) Kondisi lain adalah masih rendahnya kemampuan guru BK/konselor dalam penggunaan media Tidak adanya pelatihan formal dan khusus yang dapat diikuti untuk terampil dalam penyelenggaraan konseling online (Ifdil & Ardi, 2013).

### **Kode Etik Konseling Online**

Enam pokok bahasan terkait konseling on line menurut *American Counseling Association* (ACA) adalah:

- 1). Pengetahuan dan Pertimbangan Hukum





a). Pengetahuan dan Kompetensi

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh berbasis teknologi, dan atau media sosial harus mengembangkan pengetahuan dan keterampilan mengenai pertimbangan teknis, etika, dan hukum yang terkait (misalnya, sertifikasi khusus, pelatihan tambahan yang mendukung kemampuan konseling).

b). Hukum dan Perundang-undangan

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh berbasis teknologi, dan atau media sosial harus memastikan bahwa konseli menyadari hak-hak hukum yang bersangkutan dan keterbatasan yang mengatur praktek konseling lintas negara atau batas-batas internasional.

2). Menginformasikan mengenai Peraturan dan Keamanan

a). Setelah penginformasian mengenai peraturan dan ketentuan selesai diberikan konselor kepada konseli. Konseli memiliki kebebasan untuk memilih apakah akan menggunakan konseling jarak jauh, media sosial, dan atau teknologi dalam proses konseling. Dilanjutkan dengan pemberian informasi persetujuan antara konselor dan konseli untuk konseling tatap muka dan pembahasan beberapa isu dalam proses pemberian informasi persetujuan. Isu-isu tersebut meliputi:

- Mandat konseling jarak jauh, lokasi fisik, dan kontak informasi;
- Risiko dan manfaat terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial;
- Kemungkinan kesalahan teknologi dan alternatif metode layanan interaktif;
- Diantisipasi waktu respon;
- Prosedur darurat untuk diikuti ketika konselor tidak tersedia;
- Perbedaan zona waktu;
- Perbedaan budaya dan atau bahasa yang dapat mempengaruhi pelayanan;
- Kemungkinan penolakan manfaat asuransi;
- Kebijakan media sosial.

c). Kerahasiaan dikelola oleh konselor

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh berbasis teknologi, dan atau media sosial harus mengakui kepada konseli keterbatasan menjaga kerahasiaan catatan elektronik dan transmisi.

d). Pengakuan keterbatasan

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh berbasis teknologi, dan atau media sosial harus menginformasikan pada konseli tentang batas-batas kerahasiaan saat menggunakan teknologi dalam melakukan konseling online. Pengungkapan masalah atau informasi melalui media dalam konseling jarak jauh perlu dilakukan secara hati-hati.

e). Keamanan

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh berbasis teknologi, dan atau media sosial menggunakan standar enkripsi saat ini dalam situs web dan atau komunikasi berbasis teknologi yang memenuhi persyaratan hukum yang berlaku.

3) Verifikasi konseli

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial untuk berinteraksi dengan konseli mengambil langkah-langkah untuk memverifikasi identitas konseli di awal dan selama proses konseling. Verifikasi tidak hanya terbatas pada menggunakan kata-kata kode, angka, grafik, atau pengenalan mencolok lainnya.

4). Hubungan dalam konseling jarak jauh





a). Manfaat dan keterbatasan

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial menginformasikan konseli tentang manfaat dan keterbatasan penggunaan aplikasi teknologi dalam penyediaan layanan konseling online, namun tidak terbatas pada, perangkat keras komputer dan atau perangkat lunak, telepon dan aplikasi, media sosial dan aplikasi berbasis internet dan audio lainnya dan atau komunikasi video, atau perangkat penyimpanan data atau media.

b). Batas profesional dalam konseling jarak jauh

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial memahami perlunya menjaga hubungan profesional dengan konseli. Konselor membahas dan menetapkan batas-batas profesional dengan konseli mengenai penggunaan yang tepat dari aplikasi teknologi konseling dan keterbatasan penggunaannya dalam hubungan konseling (misalnya, kurangnya kerahasiaan).

c). Layanan dengan bantuan teknologi

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial memverifikasi bahwa konseli memahami tujuan dan pengoperasian aplikasi teknologi dan menindaklanjuti dengan konseli memperbaiki kemungkinan kesalahpahaman, menemukan penggunaan yang tepat, dan menilai langkah-langkah berikutnya.

d). Efektivitas layanan

Ketika layanan konseling jarak jauh dianggap tidak efektif oleh konselor atau konseli, konselor mempertimbangkan memberikan layanan tatap muka. Jika konselor tidak mampu menyediakan layanan tatap muka (misalnya, tinggal di negara lain), konselor membantu konseli dalam mengidentifikasi layanan yang sesuai.

e). Akses

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial memberikan informasi kepada konseli mengenai akses masuk ke aplikasi yang bersangkutan saat memberikan layanan dengan bantuan teknologi.

f). Perbedaan komunikasi media elektronik

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial memberi pemahaman pada konseli tentang bagaimana mencegah dan mengatasi kesalahpahaman yang mungkin timbul dari kurangnya petunjuk visual dan intonasi suara ketika berkomunikasi secara elektronik.

5). Catatan dan Pemeliharaan Web

a). Arsip

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial menyimpan catatan elektronik sesuai dengan hukum dan undang-undang yang relevan. Konselor menginformasikan konseli tentang bagaimana catatan disimpan secara elektronik.

b). Hak konseli

Konselor yang terlibat dalam penggunaan konseling jarak jauh, teknologi, dan atau media sosial menawarkan layanan konseling jarak jauh atau menjaga profesionalitas website dengan menyediakan link elektronik untuk lisensi yang relevan dan papan sertifikasi profesional untuk melindungi hak konseli.

c). Link elektronik

Konselor teratur memastikan bahwa link elektronik dapat diakses dan berfungsi secara profesional.





d). Multikultural dan Pertimbangan bagi Penyandang Disabilitas

Konselor yang menjaga situs menyediakan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas. Konselor menyediakan kemampuan terjemahan untuk konseli yang memiliki perbedaan bahasa, jika memungkinkan. Konselor mengakui adanya ketidaksempurnaan terjemahan dan aksesibilitas tersebut.

6). Media Sosial

a). Kehadiran Virtual secara Profesional

Dalam hal ini dimana konselor ingin mempertahankan kehadiran baik secara profesional dan pribadi untuk penggunaan media sosial, halaman web profesional dan pribadi yang terpisah dan profil diciptakan untuk secara jelas membedakan antara dua jenis kehadiran virtual.

b). Media sosial sebagai bagian dari persetujuan yang diinformasikan

Konselor menjelaskan kepada konseli, sebagai bagian dari prosedur persetujuan yang dijelaskan, manfaat, keterbatasan, dan batas-batas penggunaan media sosial.

c). Kehadiran konseli secara virtual

Konselor menghormati privasi keberadaan konseli mereka di media sosial kecuali diberikan izin untuk melihat informasi tersebut.

d). Penggunaan media sosial secara umum

Konselor mengambil tindakan pencegahan untuk menghindari mengungkapkan informasi rahasia melalui media sosial secara publik (Council, 2014).

Adapun etika yang harus diperhatikan bagi konselor online bagaimana menjalin hubungan yang baik melalui internet, aspek kerahasiaan dalam pelaksanaan konseling, aspek hukum dalam berkomunikasi melalui internet serta lisensi. Dengan demikian konselor online dituntut untuk bekerja secara profesional dengan memperhatikan etika dalam pelaksanaan konseling online (Haryati, 2020). Etika pelayanan konseling on line, hukum dan peraturan perundang-undangan di setiap negara selalu berkembang, sehingga bukan tidak mungkin seringkali kode etik dalam sebuah profesi menjadi tidak relevan. Oleh karena itu, sebuah profesi harus selalu mengadakan perbaikan untuk penyesuaian eksistensi profesi tersebut dalam prakteknya. Di Indonesia, perlu dibuat payung hukum secara jelas untuk memayungi setiap profesi yang memungkinkan prakteknya dapat dilaksanakan secara online (Petrus & Sudibyo, 2017).

Secara khusus ABKIN harus tanggap dan mampu memperbaharui diri sebagai sebuah profesi konseling yang dapat dilaksanakan secara online. Dengan dibuatnya kode etik yang sesuai dengan karakteristik masyarakat Indonesia maka praktek konseling dapat dijangkau kapan dan dimana saja. Hal ini sangat urgen, mengingat banyak praktek online yang telah berlangsung melabelkan diri sebagai konseling profesional secara online. Padahal secara sistem maupun secara hukum negara dan kode etik profesi konseling online belum memungkinkan praktek konseling online dapat dilaksanakan (Petrus & Sudibyo, 2017).

Hal ini sangat penting untuk diperhatikan karena terkait dengan keberlangsungan eksistensi profesi yang berdampak pada kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, yang menjadi hambatan dalam implementasi konseling on line adalah terkait dengan unsur legal, etik dan prosedur pelaksanaan. Walaupun demikian, bukan lalu berarti bahwa pelayanan konseling on line tidak bisa dilaksanakan. Untuk itu ada beberapa kode etik secara umum yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan layanan konseling on line misalnya; konselor perlu menyampaikan kode etik umumnya yang dipakai dalam proses konseling, menjelaskan metode apa yang akan digunakan, menginformasikan kepada konseli bahwa data konseling akan disimpan secara aman, memverifikasi pendampingan, mendiskusikan prosedur





alternatif, dan menjelaskan kemungkinan-kemungkinan kegagalan teknologi (Petrus & Sudibyo, 2017).

Dalam Kode Etik Asosiasi Bimbingan Konseling Nasional (ABKIN) terdapat beberapa aturan perekaman data konseling untuk menjaga kerahasiaan. Meskipun dalam literatur tersebut belum ada secara spesifik tertulis aturan konseling secara on line seperti yang tercantun pada kode etik *American Counseling Association* (ACA).

Beberapa poin terkait perekaman data konseling

a) Kerahasiaan rekaman.

Proses perekaman dan tempat penyimpanan hasilnya hanya ditangani oleh orang-orang yang memiliki wewenang untuk rekaman tersebut.

b) Izin untuk merekam

Terlebih dahulu konselor meminta izin dari konseli untuk merekam proses konseling dalam bentuk elektronik maupun bentuk lain.

c) Izin untuk pengamatan

Terlebih dahulu konselor meminta izin dari konseli untuk mengamati sesi layanan langsung, sesi konseling dalam latihan, termasuk meninjau hasil transkrip dan laporan pelaksanaan layanan.

d) Rekaman bagi konseli

Konselor hanya memberikan salinan rekaman dan/ atau laporan layanan kepada konseli yang memang memerlukan. Konselor membatasi pemberian salinan rekaman atau sebagian salinan hanya jika isi rekaman tersebut tidak akan mengganggu atau menyakiti perasaan konseli. Dalam situasi konseling yang melibatkan banyak konseli, maka konselor hanya memberikan salinan rekaman data yang menyangkut konseli yang memintanya dan tidak menyertakan salinan data yang menyangkut konseli lain.

e) Bantuan dengan rekaman data

Konselor memberikan bantuan kepada konseli dengan cara memberikan konsultasi dalam memaknai rekaman dan memanfaatkan secara proaktif data yang ada.

f) Membuka atau memindahkan rekaman

Terlebih dahulu konselor meminta persetujuan tertulis dari konseli untuk membuka atau memindahkan rekaman data kepada pihak ketiga yang memiliki wewenang.

g) Penyimpanan rekaman setelah konseling berakhir

Jika konselor perlu menyimpan rekaman data konseling untuk menindaklanjuti proses konseling, konselor memelihara dan menjaga kerahasiaan rekaman (ABKIN, 2018).

Selain perekaman, dalam Kode Etik Asosiasi Bimbingan Konseling Nasional (ABKIN) terdapat aturan tentang pembagian data konseli. Hal ini ditujukan demi kebaikan konseli. Pihak lain yang diberikan data konseli di atur dalam kode etik sebagaimana berikut ini:

a) Konselor harus memastikan keamanan atas kerahasiaan informasi dan data tentang konseli yang diurus oleh staf administrasi bimbingan dan konseling dan kolega satu lembaga yang bisa mengakses data.

b) Berbagi dengan Team Konselor

- 1) Jika pelayanan terhadap konseli melibatkan konselor lain (dalam satu tim) dengan peranannya masing-masing, maka konseli terlebih dahulu diberitahu mengenai hal tersebut dan informasi serta data apa saja tentang dirinya yang akan dibagi kepada konselor lain itu.





- 2) Alih tangan kasus kepada konselor lain atau ahli lain harus seizin konseli, dan konseli diberitahu informasi apa saja tentang dirinya yang disampaikan kepada konselor lain atau ahli lain itu.
- 3) Dalam diskusi profesional antar konselor, identitas konseli yang masalahnya dibahas harus dirahasiakan.
- 4) Dalam konferensi kasus, konselor memastikan bahwa para peserta memang benar-benar merahasiakan identitas konseli dan permasalahan yang dibahas, tidak akan disampaikan kepada siapapun juga.
- c). Berbagi dengan Atasan Konselor  
Konselor akan melaporkan kepada atasan tentang pelaksanaan program bimbingan dan konseling tanpa menyebutkan nama-nama konseli dalam laporan tersebut.
- d). Dalam memindahkan informasi atau data yang bersifat rahasia yang terekam dalam komputer, melalui surat elektronik, mesin fax, telepon, dan perlengkapan teknologi komputer lainnya, dipindahkan oleh konselor dengan memperhatikan serta memastikan keamanan pemindahan informasi atau data rahasia tersebut (ABKIN, 2018).

### Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh dari studi literature ini bahwa perkembangan teknologi yang pesat di berbagai bidang, berimbas pada terintegrasinya proses konseling dalam teknologi tersebut. Melalui perantara teknologi, konseling tidak lagi harus dilakukan secara tatap muka. Diantara kelebihan dan kelemahan konseling on line, kode etik profesi konselor tetap perlu dijaga. Salah satu bentuk pengawasannya adalah supervisi. Konselor baik yang melakukan konseling secara on line maupun tatap muka, wajib meningkatkan kemampuannya dalam menangani masalah konseli sesuai ketentuan dalam Permendikbud No. 111 Tahun 2014.

### Saran

Saran yang dapat disampaikan berdasarkan hasil studi literatur ini adalah supervisi konseling online harus tetap dilakukan mengingat betapa pentingnya keberlangsungan konseling dengan cara ini pada masa seperti sekarang. Supervisi yang dilakukan secara terencana dan terukur akan menghasilkan umpan balik yang baik bagi konselor secara langsung dan konseli secara tidak langsung. Dengan dilakukannya supervisi tersebut terlanggar atau tidaknya kode etik konseling akan diungkap secara detail. Baik konselor maupun supervisor harus bersikap profesional dalam bekerja dengan menjunjung tinggi kode etik profesi yang diemban.

### Daftar Pustaka

- ABKIN, P. B. (2018). *KODE ETIK BIMBINGAN DAN KONSELING IDONESIA*. 1–24. Diambil dari [https://abkin.web.id/upload/KODE\\_ETIK\\_ABKIN.pdf](https://abkin.web.id/upload/KODE_ETIK_ABKIN.pdf)
- Bastomi, H. (2019). Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online. *KONSELING EDUKASI "Journal of Guidance and Counseling,"* 3(1). <https://doi.org/10.21043/konseling.v3i1.4993>
- Council, A. C. A. G. (2014). *2014ACA Code of Ethics As approved by the ACA Governing Council*. Stevenson Avenue Alexandria. Diambil dari <https://www.counseling.org/resources/aca-code-of-ethics.pdf>
- Dwi Putri, V., Bunga, I., & Cirebon, B. (2020). Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam Coution : Journal of Counseling and Education LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DARING SELAMA MASA PANDEMI COVID-19.





- Journal.Bungabangsacirebon.Ac.Id*, 1(2), 7–16. Diambil dari <http://journal.bungabangsacirebon.ac.id/index.php/coution/article/view/95>
- Handika, M., & Herdi, H. (2021). Efektivitas Layanan E-Counseling dalam Membantu Permasalahan Siswa Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 506-511. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3948>
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15. <https://doi.org/10.29210/1400>
- Mansyur, A. I., Badrujaman, A., Imawati, R., & Fadhillah, D. N. (2020). Konseling Online Sebagai Upaya Menangani Masalah Perundungan Di Kalangan Anak Muda. *Jurnal Pendidikan Ilmu Sosial*, 29(2), 140–154. <https://doi.org/10.23917/jpis.v29i2.8501>
- Permendikbud. (2014). Peraturan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 111 Tahun 2014 Tentang Bimbingan Dan Konseling Pada Pendidikan Dasar Dan Pendidikan Menengah. Jakarta: Kemendikbud RI, 1–38. Diambil dari [https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014.pdf](https://jdih.kemdikbud.go.id/arsip/Permendikbud%20Nomor%20111%20Tahun%202014.pdf)
- Petrus, J., & Sudibyo, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling. *Konselor*, 6(1), 6. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prasetiawan, H., & Prasetiawan, H. (2016). Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28. <https://doi.org/10.24127/gdn.v6i1.409>
- Sari, M., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579-585. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Sholihah, I. N., Handayani, T., & Baskoro, B. T. (2019). Profesionalisme Konselor Sekolah Dalam Pelayanan Generasi Milenial. *Bikotetik (Bimbingan dan Konseling Teori dan Praktik)*, 3(1), 1. <https://doi.org/10.26740/bikotetik.v3n1.p1-5>
- Sodiq, D., & Herdi, H. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kemampuan Perencanaan dan Kematangan Karir Siswa. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 540-544. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3951>
- Sumarwiyah, & Zamroni, E. (2017). Pemanfaatan Tekonologi Informasi (TI) Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Sebagai Representasi Berkembangnya Budaya Profesional Konselor Dalam Melayani Siswa. *UNISKA, VOLUME: 2*, 1–14. Diambil dari <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/BKA/article/download/882/755>
- Syamila, D., & Herdi, H. (2021). Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 475-481. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3997>