



Analisis Isu Etis dalam Konseling Online dan Rekomendasi untuk Perbaikan Praktik di Masa Depan

Eem Munawaroh^{1✉}, Sisca Folastris², Edwindha Prafitra Nugraheni³, Binti Isrofin⁴

^{1,3,4} Universitas Negeri Semarang, ² Universitas Indraprasta PGRI.

Info Artikel

Sejarah artikel:

Diterima 30-11-2021

Disetujui 30-12-2021

Dipublikasikan 31-12-2021

Keywords:

Isu etis; konseling; online

DOI

<https://doi.org/10.15294/ijgc.v10i2.53233>

Abstrak

Peningkatan signifikan pelaksanaan konseling online sejak terjadinya pandemi Covid-19 memunculkan berbagai isu terutama terkait implementasi kode etik dalam pelaksanaan konseling online. Tujuan dari artikel ini adalah untuk menganalisis secara mendalam isu-isu etis dalam konseling online serta rekomendasi sebagai alternatif solusi bagi perbaikan praktik di masa depan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode literature review melalui lima tahapan investigasi yakni perancangan, pelaksanaan, analisis, strukturisasi, dan penulisan review. Hasil analisis terhadap isu-isu etis dalam konseling online menunjukkan isu kerahasiaan, komunikasi non-verbal, pengakhiran konseling online yang prematur, kompetensi lintas budaya, dan jaringan internet menjadi isu-isu etis yang paling problematis untuk menjadi pertimbangan dalam pelaksanaan konseling online. Rekomendasi untuk perbaikan praktik konseling online di masa depan adalah konselor diharapkan mampu mengidentifikasi jenis konseling online yang paling sesuai dengan kenyamanan dan masalah konseli, mampu mengidentifikasi kemungkinan kesalahpahaman, memelihara batasan profesional, menjaga kerahasiaan alat elektronik, antisipasi time delay, kemampuan membentuk hubungan secara online dan mengikuti pelatihan tersupervisi praktik konseling online. Asosiasi profesi juga dapat mendukung keberhasilan konseling online dengan menyusun dan menetapkan kode etik konseling online.

Abstract

The significant increase in the online counseling activity since the Covid-19 pandemic has raised various issues, especially related to the implementation of the code of ethics in the implementation of online counseling. The purpose of this article is to analyze in depth ethical issues in online counseling as well as recommendations as alternative solutions for future improvement. The research approaches used is qualitative with the literature review method through five stages of investigation, namely design, implementation, analysis, structuring, and writing a review. The results of the analysis of ethical issues in online counseling show that issues of confidentiality, non-verbal communication, premature termination of online counseling, cross-cultural competence, and the internet networks are the most problematic ethical issues to be considered in the implementation of online counseling. Recommendations for improving the practice of online counseling in the future are counselors are able to identify the type of online counseling that is most appropriate to the comfort and problems of the counselee, possible misunderstandings, maintain professional boundaries, maintain confidentiality of electronic data, anticipate time delays, ability to form online relationships and participate in supervised training online counseling practice. Professional associations can also support the success of online counseling by developing and establishing a code of ethics for online counseling.

How to cite: Munawaroh, E., Folastris, S., Nugraheni, EP., Isrofin, B. (2021), Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application: Vol. 10 (2), (2021), 24-34. <https://doi.org/10.15294/ijgc.v10i2.53233>

This article is licensed under: CC-BY

Universitas Negeri Semarang 2021

e-ISSN 2597-6133, p-ISSN 2252-6374

✉ Alamat korespondensi:

Universita Negeri Semarang; eemunawaroh@mail.unnes.ac.id

PENDAHULUAN

Peningkatan signifikan penggunaan internet di seluruh dunia terutama selama pandemic covid-19 menyebabkan berbagai layanan untuk pemenuhan kebutuhan di internet menjadi tidak terbatas. Saat ini, layanan konseling dapat dilaksanakan secara *online* dan semua orang dapat mengaksesnya melalui berbagai mode komunikasi baik secara *synchronous* seperti melalui aplikasi *zoom meeting* dan *google meeting* serta *asynchronous* seperti e-mail dan chat (Li,Lau et al., 2013). Penelitian terbaru di Belanda menunjukkan bahwa Anak-anak dan remaja antara usia 8-18 tahun dapat mengakses konseling *online* via chat atau telepon untuk mendapatkan bantuan. Di singapura, terdapat 4 layanan konseling *online* yang tersedia untuk remaja di atas 12 tahun ke atas yang sudah disediakan Sejak tahun 2014 (Kit, et al., 2017).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling *online* memiliki keefektifan yang sama seperti halnya konseling secara langsung atau *face to face*. Di Turki, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan yang signifikan antara konseling online dan konseling tatap muka secara langsung dari aspek *life satisfaction* atau kepuasan hidup (Zeren et al., 2020). Konseling *online* merupakan intervensi terapeutik melalui web yang dimediasi oleh teknologi komunikasi komputer antara konselor dan konseli. Terdapat beberapa istilah untuk konseling *online* diantaranya adalah *online* atau internet terapi, *e-counseling*, *e-therapy*, *cyber therapy*, *e-mail therapy*, *web counseling*, *internet counseling*, *cyber counseling*, *synchronous single-session counseling* (Li,Lau et al., 2013).

Konseling *online* adalah komunikasi interpersonal secara *online* antara konselor dan konseli untuk tujuan terapeutik baik secara sinkron maupun asinkron (Kit, et al., 2017). Konseling *online* mengacu pada bantuan konseling secara profesional dimana konseli dan konselor berkomunikasi satu sama lain melalui peralatan elektronik dengan lokasi yang berbeda dengan menggunakan komputer atau *smartphone* (Zeren et al., 2020). Definisi lain mengungkapkan bahwa konseling *online* sebagai proses pertemuan antara konselor profesional dan konseli secara jarak jauh dengan menggunakan peralatan elektronik baik secara sinkronous (real time) maupun secara asinkronous (time delay) (Amos et al., 2020).

Konseling *online* memiliki banyak manfaat baik bagi konselor maupun konseli. Secara umum, pelaksanaan konseling online mempermudah setiap orang untuk mendapatkan layanan kesehatan mental dimanapun dan kapanpun. Bagi konseli tertentu yang memiliki kekhawatiran untuk bertemu langsung dengan konselor dan mengemukakan masalahnya karena takut adanya stigma negatif dari

orang lain, maka konseling *online* juga merupakan salah satu solusi terbaik. Bagi konselor, mereka mendapatkan fleksibilitas pelayanan konseling sesuai dengan jam kerjanya karena tidak adanya batasan waktu dan tempat untuk pelaksanaan konseling. Konselor dan konseli memiliki waktu yang luasa untuk memikirkan pertanyaan atau jawaban yang merefleksikan masalahnya dan menjawabnya saat mereka sudah siap. Konseling *online* juga dapat merekam proses konseling secara tepat karena baik konselor maupun konseli dapat mengakses dengan cepat ekspresi atau percakapan sebelumnya. Lebih lanjut lagi, konseli dapat membaca kembali riwayat percakapan atau chat untuk mengevaluasi metode yang pernah mereka gunakan dan untuk *mereview* komentar-komentar penyemangat dari konselor.

Kelebihan tersebut memberikan kemudahan dalam akuntabilitas dan supervisi proses pelaksanaan konseling. Anonimitas menjadi salah satu kelebihan lain dari pelaksanaan konseling *online* terutama untuk menghindari stigma negatif yang masih melekat pada para pengguna layanan kesehatan mental (Li, Lau et al., 2013). Terdapat berbagai alasan individu lebih memilih konseling *online* dari pada *face to face*, diantaranya adalah keterbatasan pertemuan secara fisik, alasan finansial, tempat tinggal yang jauh dari pusat kesehatan mental, kekhawatiran akan stigma yang buruk dari orang lain, atau alasan lain seperti pandemi (Zeren et al., 2020).

Selain manfaat yang didapatkan dari pelaksanaan konseling secara *online*, terdapat pula kontroversi terkait kekurangan dan hambatan konseling *online*. Beberapa tantangan yang dihadapi dalam konseling online diantaranya adalah terkait kerahasiaan, kualifikasi dan pengalaman konselor dan pemahaman konselor terhadap kode etik pelaksanaan konseling *online*. Selain itu, terdapat juga hambatan yang terkait dengan masalah teknis dasar penggunaan teknologi informasi seperti kecakapan dalam mengoperasikan aplikasi *video conference*. Hambatan lain yang sangat penting adalah hilangnya isyarat *non-verbal* dalam komunikasi *online* sebagai fondasi pengembangan hubungan terapeutik yang efektif dengan konseli (Kit, et al., 2017). Hambatan-hambatan tersebut dapat menghambat kelancaran dan pencapaian tujuan konseling. Tujuan dari artikel ini adalah untuk mendiskusikan hambatan yang harus diantisipasi oleh konselor dalam konseling *online* dan merancang berbagai alternatif solusi untuk mengatasi hambatan tersebut untuk praktik konseling *online* yang lebih baik di masa depan.

METODE

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode *literature review*. *Literature review* adalah analisis kritis yang dilakukan terhadap topik yang spesifik. (Snyder, 2019) menjelaskan tahapan dalam studi *literature review*, yakni perancangan, pelaksanaan, analisis, strukturisasi, dan penulisan *review*. Pada tahapan perancangan, penulis menentukan tujuan dari *literature review* dengan menentukan topik yang spesifik dan pertanyaan

investigasi. Pada tahapan selanjutnya, yakni pelaksanaan, penulis menentukan metode paling tepat untuk melaksanakan strategi pencarian sumber untuk topik yang akan direview. Sumber-sumber yang digunakan adalah artikel jurnal terbaru terkait dengan pelaksanaan konseling *online*, hambatan, dan isu yang harus diantisipasi oleh konselor. Tahapan selanjutnya yang dilaksanakan adalah proses pencarian dan seleksi terhadap artikel jurnal yang sudah didapatkan yang dilanjutkan dengan proses analisis, yakni penulis menganalisis berbagai informasi dalam artikel sesuai dengan kebutuhan. Pada tahapan terakhir, yakni tahapan strukturisasi dan penulisan review, penulis melaksanakan proses pelaporan *review* secara terorganisir.

HASIL

Dalam pelaksanaan konseling online terdapat berbagai isu etis yang harus menjadi perhatian konselor, karena ketidak hati-hatian dalam implementasi kode etik yang tepat dalam pelaksanaan konseling online akan menghambat tercapainya tujuan konseling (Fletcher-Tomenius & Vossler, 2009). Berikut dijelaskan berbagai isu etis yang penting dalam proses konseling online.

Kerahasiaan

Kerahasiaan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam konseling untuk memastikan bahwa informasi konseli aman. Berdasarkan hasil penelitian, konseling online terutama mode asinkronous (teks) memiliki keuntungan dalam memberikan dukungan psikologis dan emosional dengan perlindungan terhadap anonimitas (Xu et al., 2021). Kerahasiaan adalah dasar pengembangan kepercayaan dalam hubungan antara konselor dan konseli. Konselor harus sangat berhati-hati dalam menjaga kerahasiaan konseli dalam mengantisipasi tereksposnya identitas konseli contohnya oleh hacker atau pihak ketiga yang dapat mengancam *well-being* konseli. Untuk mengantisipasi hal tersebut, konselor harus menyatakan kode etik kerahasiaan dalam proses konseling dan meminta konseli menandatangani *inform concent* sebelum proses konseling dimulai.

Komunikasi non-verbal

Komunikasi non-verbal merupakan isu etis konseling yang seringkali menghambat proses konseling online. Tidak adanya kontak fisik antara konselor dan konseli selama konseling online dapat mengarah pada kegagalan dalam mendeteksi indikasi emosional seperti nada suara, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh. Hal tersebut dapat mengarah pada misinterpretasi baik dari konselor maupun konseli. Selain itu, pelaksanaan konseling dengan mode online terutama asynchronous memungkinkan ketidakmampuan konselor dalam mengaplikasikan keterampilan konseli sepenuhnya dalam membantu konseli. Sebagai contoh jika

konseli menangis atau berduka, konselor hanya dapat membujuknya secara verbal dan tidak dapat melakukan empati secara fisik seperti yang dapat dilaksanakan dalam konseling secara langsung. Hasil penelitian menunjukkan hilangnya isyarat verbal dalam konseling menjadi salah satu penghambat keberhasilan konseling online (Amos et al., 2020).

Tidak adanya kehadiran fisik dalam komunikasi dapat menurunkan rasa intimasi, kepercayaan, dan komitmen dalam hubungan terapeutik sehingga dapat melemahkan pengembangan fondasi terapeutik antara konselor dan konseli. Tidak adanya isyarat vokal dan visual seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nada suara dapat menimbulkan potensi miskomunikais yang lebih besar. Berbagai bahasa non-verbal seperti helaan nafas, emosi frustrasi, dan ekspresi tersinggung akan hilang selama proses konseling online terutama dengan mode asinkronous seperti email dan chat. Hal tersebut akan menimbulkan kesulitan bagi konselor untuk menilai dan melaksanakan diagnosis masalah atau gangguan yang dialami tanpa adanya akses terhadap perilaku non-verbal. komunikasi berbasis teks juga mengesankan komunikasi yang kaku yang sangat rentan memunculkan miskomunikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berkurangnya informasi yang didapatkan dari data non-verbal dan petunjuk visual lainnya akan mengubah dinamika konseling (Sari & Herdi, 2021).

Pengakhiran Proses Konseling yang Prematur

Terminasi atau pengakhiran dalam konseling merupakan sebuah penanda bahwa proses konseling telah mencapai tujuan yang ingin dicapai dan disepakati oleh konselor dan konseli. Dalam proses konseling secara langsung (*face to face*), terminasi atau pengakhiran dilakukan atas kesepakatan bersama setelah melalui beberapa tahap atau sesi konseling. Tetapi pada konseling online terutama yang berbasis teks seperti chat, ada kecenderungan proses pengakhiran dilaksanakan secara premature ketika salah satu pihak baik konselor atau konseli berhenti untuk membalas chat tanpa adanya akhir yang jelas dari proses konseling seperti dengan ungkapan “ sampai jumpa lagi” dan “terima kasih” (Xu et al., 2021).

Kompetensi Lintas Budaya

Konseling online yang dapat dilakukan di mana saja memungkinkan konselor untuk memberikan pelayanan dengan berbagai konseli dari berbagai latar belakang budaya. Kegagalan konselor untuk memahami isu-isu lintas budaya akan menyebabkan kesulitan selama proses konseling. Konselor harus selalu mengupdate pengetahuan, kesadaran personal, sensitivitas, dan keterampilan lintas budaya untuk memastikan bahwa layanan konseling online yang diselenggarakan selalu relevan dan efektif untuk semua level konseli. Perbedaan budaya diantara konselor dan konseli dapat mempengaruhi komunikasi dan meningkatkan kemungkinan kesalah pahaman karena perbedaan perilaku atau

bahasa secara budaya akan menghasilkan interpretasi yang berbeda (Stoll et al., 2020).

Jaringan Internet

Setelah berbagai isu etis konseling online yang berhubungan dengan kompetensi konselor secara internal, selanjutnya terdapat hambatan yang dapat mempengaruhi yang berasal dari faktor eksternal yakni terkait jaringan internet. Jaringan internet yang kurang stabil akan menghambat proses kelancaran konseling online. Sebagai contoh, Ketika konseli sedang menceritakan masalahnya dengan emosi yang mendalam dalam konseling online dengan mode sinkronous seperti aplikasi zoom, kemudian jaringan internet tidak stabil yang membuat komunikasi terputus, maka hal tersebut tentunya akan mempengaruhi kondisi emosi konseli. Jikalau pun konseli memiliki kesempatan lagi untuk menceritakan kembali masalahnya, maka emosi yang dirasakan akan berbeda. Oleh karena itu, penting bagi konselor dan konseli memastikan stabilitas jaringan terutama dalam pelaksanaan konseling online dengan mode sinkronous (Amos et al., 2020). Selain itu, perlu bagi konselor memiliki seperangkat pengetahuan teknis terkait dengan penguasaan internet dan segala perangkat yang terkait di dalamnya (Bastomi, 2019).

Dalam pelaksanaan konseling online, terdapat berbagai aspek psikologis yang mempengaruhi konselor dalam memberikan konseling. Faktor tersebut diantaranya adalah pengalaman konseling terdahulu, persiapan pelaksanaan konseling, kelelahan, dan perasaan tidak kompeten (Békés & Doorn, 2020). Oleh karena itu, sangat penting bagi konselor untuk memiliki profesionalisme praktik melalui pelatihan yang tersupervisi. Salah satu keterbatasan konselor dalam menyelenggarakan konseling online adalah terbatasnya training pelatihan konseling online yang menyebabkan kurangnya keterampilan konselor dalam melaksanakan konseling online (Mejah et al., 2019).

PEMBAHASAN

Konseling online menuntut konselor untuk memiliki keterampilan tambahan dalam pengaplikasian dan penyesuaian keterampilan konseling dalam format *online* baik secara *synchronous* maupun *asynchronous*. Berikut dijelaskan berbagai rekomendasi perbaikan bagi problematika isu konseling *online* yang dapat dijadikan alternatif bagi perbaikan praktik konseling *online* di masa depan.

Mengidentifikasi Jenis Konseling Online yang Paling Sesuai dengan Kenyamanan dan Masalah Konseli

Salah satu aspek yang harus dikomunikasikan oleh konselor dan konseli selama diskusi mengenai *informed consent* adalah pemilihan media konseling yang paling sesuai dengan kebutuhan konseli, baik secara sinkronous atau asinkronous.

Apakah konseli lebih nyaman menggunakan aplikasi *video conference* seperti aplikasi *zoom* dan *Google meet*, atau menggunakan e-mail atau chat melalui sosial media. Pilihan lain yang dapat ditawarkan kepada konseli adalah melalui *telephone* dan website atau situs (Ardi & Ifdil, 2013).

Pertimbangan selanjutnya bagi konselor dalam membantu pemilihan media konseling *online* adalah masalah yang dihadapi oleh konseli, karena masalah tertentu lebih efektif menggunakan media konseling *online* tertentu. Masalah yang cukup berat dan darurat seperti depresi dan keinginan bunuh diri dari konseli harus mendapatkan respon secepatnya melalui aplikasi *video conference*. Seperti hasil penelitian yang menunjukkan bahwa media *real-time video* lebih efektif untuk membantu konseli berhenti merokok daripada konseling *online* menggunakan telepon atau chat (Byaruhanga et al., 2020).

Mengidentifikasi Kemungkinan Misunderstanding

Salah satu potensi resiko pelaksanaan konseling online adalah potensi kesalah pahaman antara konselor dan konseli karena tidak adanya isyarat *non verbal* terutama dalam konseling *online* secara *asynchronous*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam konseling *online* berbasis teks seperti chat, pengakhiran konseling dilakukan lebih cepat tanpa penutupan yang jelas (Xu et al., 2021). Untuk mengantisipasi masalah tersebut, konselor menjelaskan secara spesifik dalam *informed consent* yang dipahami pula oleh konseli. Beberapa metode rekomendasi untuk menghindari kesalahpahaman terutama dalam mode *asynchronous* adalah dengan penggunaan emotikon, huruf kapital, dan jenis dan ukuran huruf yang berbeda untuk memberikan penekanan pada komunikasi. Cara lain untuk mengatasi masalah tersebut adalah mendorong konseli untuk menggunakan *video teleconference* seperti *Skype* atau *zoom* yang memungkinkan observasi langsung terhadap bahasa tubuh non-verbal.

Memelihara Batasan Professional

Penggunaan media sosial yang masif pada masyarakat dunia tidak menutup kemungkinan untuk para konselor memiliki media sosial dan membagikan berbagai informasi pribadi atau berteman dengan orang lain termasuk diantaranya konseli. Konselor harus membatasi dan mengontrol informasi pribadi apa yang ditampilkan di media sosial agar tidak memberikan kesan negatif bagi konseli. Selain itu, konselor harus menjelaskan kepada konseli tentang batasan dan resiko dalam menggunakan media konseling *online* sehingga kedua belah pihak dapat mengantisipasi kondisi yang tidak terprediksi dan tidak diinginkan. Sebagai contoh adalah adanya hubungan ganda antara konselor dan konseli yang berpotensi membahayakan proses konseling (Haryati, 2020).

Kerahasiaan dan Privacy Alat Elektornik

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa kerahasiaan adalah salah satu isu paling krusial dan menjadi pusat perhatian bagi konselor dalam pelaksanaan konseling *online*, (Pulat, 2022). Salah satu contoh resiko penggunaan alat elektronik dalam proses konseling *online* adalah kesalahan alamat dalam pengiriman e-mail atau chat dalam komunikasi melalui *whatsapp* atau *direct message* seperti sosial media Instagram atau facebook. Sehingga, informasi rahasia yang seharusnya hanya diketahui oleh konselor dan konseli saja, dapat diketahui oleh orang lain. Hal tersebut harus menjadi perhatian konselor untuk selalu menjaga kerahasiaan alat elektronik seperti penggunaan *password* pada akun e-mail, *smartphone*, media sosial dan penggunaan *firewall*.

Antisipasi Time Delay

Dalam konseling *online* terutama mode asinkronous, *time delay* adalah hal yang tidak bisa dihindarkan. Sebagai contoh adalah pada *chat room* konseling kelompok dimana chat bergulir dari atas ke bawah seringkali menyulitkan konselor dalam melihat respon anggota kelompok pada satu waktu. Selain itu, konselor yang cenderung fokus pada chat berikutnya yang masuk dapat memungkinkan beberapa chat yang masuk sebelumnya tidak terbaca (Bastomi, 2019). Hal tersebut akan mengarah pada ketidaknyamanan dan kecemasan baik pada konselor maupun konseli. Untuk mengantisipasi hal tersebut, konselor harus mengkomunikasikan dengan jelas kepada konseli kapan konselor memiliki waktu untuk membaca pesan dan merespon pesan tersebut (Bolton, 2017).

Kemampuan untuk Membentuk Hubungan dalam Konseling Online

Keterampilan membangun hubungan dalam konseling *online* mungkin sedikit berbeda dibandingkan ketika melaksanakan konseling secara langsung. Oleh karena itu, konselor mesti memperhatikan keterampilan mikrokounseling dan mempraktikannya dalam settingan *online*. Salah satu contoh keterampilan yang harus dimiliki oleh konselor adalah memberikan waktu kepada konseli untuk berpikir dan merespon serta tidak memburu-buru konseli untuk menjawab atau merespon konselor. Kehadiran secara psikologis merupakan sebuah hal yang mutlak dalam konseling *online* dalam rangka menumbuhkembangkan kepercayaan dan rasa aman. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menata ruangan virtual senyaman mungkin, memperhatikan jarak antara wajah dan layar monitor, menggunakan pencahayaan yang cukup, berpakaian yang sopan dan rapi, dan meminta konseli untuk mematikan *handphone* dan sumber distraksi lainnya (Purwaningrum, et al., 2021)

Pelatihan Tersupervisi dalam Melaksanakan Konseling Online

Minimnya pelatihan konseling *online* menjadi salah satu isu yang harus diperhatikan oleh konselor dan asosiasi profesi konseling. Kebutuhan akan

konseling *online* yang semakin meningkat harus pula dibarengi dengan pelatihan untuk mendapatkan keterampilan tambahan dan pengalaman. Salah satu alasannya adalah karena dalam konseling *online*, konselor dan konseli tidak berada dalam satu ruangan sehingga mereduksi keefektifan konseling, rendahnya implementasi standar etika konseling, dan kesulitan mengaplikasikan teknik konseling sehingga diperlukan pelatihan secara intensif dan tersupervisi (Bastemur & Bastemur, 2015).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hanya 20 persen konselor di Indonesia yang mampu melaksanakan konseling *online*. Oleh karena itu, dibutuhkan adanya pelatihan untuk para konselor untuk mendukung keberhasilan proses konseling agar konselor mampu menyesuaikan diri dengan konseling *online* termasuk pelaksanaan konseling dalam berbagai format seperti individu dan kelompok (Purwaningrum, et al., 2021). Selain pelatihan yang menekankan pada peningkatan keterampilan konseling *online* secara umum, diperlukan juga pelatihan konseling *online* dengan menggunakan berbagai media seperti telepon, *e-mail*, *chat*, *instant messaging*, dan *video conferencing*, karena penyelenggaraan konseling *online* dengan menggunakan media yang berbeda memerlukan keterampilan yang berbeda pula (Ardi & Ifdil, 2013).

Upaya perbaikan tidak hanya dapat direkomendasikan kepada konselor tetapi juga ditunjukkan kepada asosiasi profesi. Asosiasi profesi dapat merespon problematika isu etis pelaksanaan konseling *online* dengan merancang dan menetapkan kode etik pelaksanaan konseling *online* yang akan sangat bermanfaat bagi keberhasilan konseling *online*. Beberapa isu etis yang dapat dijadikan bahan penyusunan kode etik konseling *online* diantaranya adalah isu terkait kerahasiaan, keamanan, *privacy*, kompetensi konselor, pelaksanaan pelatihan, *informed consent*, penguasaan teknologi oleh konselor, supervisi, dan perlindungan konselor.

SIMPULAN

Terdapat berbagai isu etis yang perlu untuk dipertimbangkan oleh konselor dalam melaksanakan konseling secara *online*. kerahasiaan merupakan salah satu aspek kode etik konseling yang implementasinya menjadi lebih kompleks ketika di laksanakan secara *online* karena menyangkut keamanan aplikasi yang digunakan. Isu yang selanjutnya adalah minimnya komunikasi *non-verbal* karena terbatasnya kemampuan konselor dalam mengamati isyarat bahasa tubuh yang akan berdampak pada kurang komprehensifnya pemahaman konselor terhadap emosi konseli, respon yang diberikan, dan teknik konseling yang diterapkan. Pengakhiran konseling online yang *premature*, kompetensi lintas budaya, dan jaringan internet merupakan isu-isu etis lain yang hendaknya di perhatikan oleh konselor. Untuk mengatasi masalah-masalah di atas, terdapat beberapa rekomendasi untuk perbaikan konseling *online* di masa depan. Konselor

hendaknya mampu mengidentifikasi jenis media konseling *online* yang paling sesuai dengan kenyamanan dan masalah konseli, mampu mengidentifikasi kemungkinan kesalahpahaman, memelihara batasan profesional, menjaga kerahasiaan alat elektronik, antisipasi *time delay*, kemampuan membentuk hubungan secara *online* dan mengikuti pelatihan tersupervisi praktik konseling *online*. Rekomendasi untuk Asosiasi Profesi adalah penyusunan dan penetapan kode etik pelaksanaan konseling *online* yang akan mendukung keberhasilan konseling *online*.

DAFTAR PUSTAKA

- Amos, P. M., Bedu-Addo, P. K. A., & Antwi, T. (2020). Experiences of Online Counseling Among Undergraduates in Some Ghanaian Universities. *SAGE Open*, 10(3). <https://doi.org/10.1177/2158244020941844>
- Ardi, Z., & Ifdil, I. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22.
- Bastemur, S., & Bastemur, E. (2015). Technology Based Counseling: Perspectives of Turkish Counselors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 176(1998), 431–438. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.493>
- Bastomi, H. (2019). Cyber Konseling: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online. *KONSELING EDUKASI "Journal of Guidance and Counseling,"* 3(1), 19–36. <https://doi.org/10.21043/konseling.v3i1.4993>
- Békés, V., & Doorn, K. A. van. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238–247. <https://doi.org/10.1037/int0000214>
- Bolton, J. (2017). The Ethical Issues which must be addressed in online counselling. *Australian Counselling Research Journal*, 11(1), .[Online]. <http://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Volume-11-Issue-1-2017-FULL.pdf>
- Byaruhanga, J., Wiggers, J., Paul, C. L., Byrnes, E., Mitchell, A., Lecathelinais, C., & Tzelepis, F. (2020). Acceptability of real-time video counselling compared to other behavioural interventions for smoking cessation in rural and remote areas. *Drug and Alcohol Dependence*, 217(September), 108296. <https://doi.org/10.1016/j.drugalcdep.2020.108296>
- Fletcher-Tomenius, L., & Vossler, A. (2009). Trust in Online Therapeutic Relationships: The Therapist's Experience. *Counselling Psychology Review*, 24(2), 24–34.
- 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>
- Kajian Penelitian, P., Bimbingan, P., Purwaningrum, R., Tri Susilo, A., & Tectona Suryawati, C. (2021). *Literature Review Aplikasi konseling online pada masa*

- pandemi Covid-19: systematic literature review*. 5(2), 185–198. <https://doi.org/10.26539/terapeutik.52705>
- Kit, P. L., Teo, C. T., Tan, M., & Park, Y. (2017). Singaporean Counsellors' Online Counselling Experiences with Children: An Exploratory Qualitative Study. *Journal of Asia Pacific Counseling*, 7(2), 141–168. <https://doi.org/10.18401/2017.7.2.3>
- Li, Lau, P., Jaladin, R. A. M., & Abdullah, H. S. (2013). Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103, 1243–1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.453>
- Mejah, H., Bakar, A. Y. A., & Amat, S. (2019). Online Counseling as an Alternative of New Millennial Helping Services. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 9(9). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i9/6267>
- Pulat, M. (2022). *Online Counseling and Ethics : A Systematic Review of Empirical Research Open Access Online Counseling and Ethics : A Systematic Review of Empirical Research 1 Çevrim İçi Psikolojik Danışma ve Etik : Kanuta Dayalı Araştırmaların Sistematik Bir Alanyazın Taraması Metin Pulat * , Funda Barutçu-Yıldırım. January.*
- Sari, M. P., & Herdi, H. (2021). Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa Pandemi. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(August), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. *Frontiers in Psychiatry*, 10(February), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>
- Xu, Y., Chan, C. S., Tsang, C., Cheung, F., Chan, E., Fung, J., Chow, J., He, L., Xu, Z., & Yip, P. S. F. (2021). Detecting premature departure in online text-based counseling using logic-based pattern matching. *Internet Interventions*, 26, 100486. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2021.100486>
- Zeren, S. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Genc, A. B., Yilmaz, M. B., & Duy, B. (2020). The effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825–834. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.825>