

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Kata persepsi berasal dari kata “*perception*” yang berarti pengalaman, pengamatan, rangsangan, dan penginderaan. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹ Maka objek dapat ditangkap melalui alat indera dan diproyeksikan pada bagian tertentu di otak sehingga manusia dapat mengamati objek tersebut. Makin besar struktur susunan syaraf dan otaknya, dan ditambah dengan bertambahnya pengalaman tersebut dapat dikenal satu persatu terhadap objeknya, dapat membedakan antara satu benda dengan benda yang lainnya dan mengelompokkan benda yang berdekatan atau serupa, kemampuan untuk membedakan, mengelompokkan, memfokuskan, dan sebagainya itu disebut sebagai kemampuan untuk mengorganisasikan pengamatan.²

Pengamatan adalah aktivitas jiwa manusia mengenali rangsangan yang sampai melalui alat-alat indera dengan kemampuan manusia. Kemampuan persepsi atau pengamatan manusia tidak hanya terbatas kepada rangsangan yang berasal

¹ Ananda Hulwatun Nisa, Hidayatul Hasna, and Linda Yarni, “Persepsi,” *KOLONI* 2, no. 4 (2023): 213–26.

² Fitri Jayanti and Nanda Tika Arista, “Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura,” *Competence: Journal of Management Studies* 12, no. 2 (2018).

dari benda atau objek yang berasal dari alam luar, tetapi juga dapat mengenali rangsangan sakit, lapar, dan dahaga yang merupakan fakta-fakta objektif dari dalam diri manusia, yang tidak tampak rupanya tetapi gejalanya dapat dirasakan oleh sebagian rangsangan yang disebut persepsi.³

Persepsi adalah suatu rangsangan yang disadari atau dikenal oleh diri manusia dalam mengenali milieu (lingkungan) hidupnya. Rangsangan dapat mengenai diri manusia, dan tentunya tidak semuanya manusia mempunyai intensitas dan mengandung maksud kegunaan yang sama bagi diri manusia.⁴ Sehingga melalui perhatian itu, maka aktivitas manusia dalam milieu (lingkungan) bersifat selektif. Dengan demikian persepsi adalah proses dimana individu dapat mengenali objek-objek dan fakta-fakta objektif dengan menggunakan alat-alat indera.⁵

Dalam diri manusia dapat mengenali dunia luar dengan menggunakan alat penginderaannya dengan melalui stimulus yang dapat diterimanya. Maka dari itu pada diri individu terdapat tubuh yang bermacam-macam bagiannya berfungsi untuk dijadikan sebagai komunikasi tubuh yang timbul pada rangsangan atau hasrat. Kemudian dapat persepsikan pada tubuh yang dapat menerima rangsangan dengan melalui alat penginderaan, sehingga individu menyadari dan mengerti itu

³ Hardha Dwi Apriliani, "Persepsi Masyarakat Terhadap Konflik Persaudaraan Setia Hati Terate Di Desa Sidomulyo Kecamatan Semen Kabupaten Kediri" (IAIN Kediri, 2023).

⁴ Sandi Prayoga Asari, "Tinjauan Hukum Islam Terhadap Persepsi Wanita Tentang Harta Hasil Karier (Studi Pegawai Negeri Sipil Wanita Kejaksaan Negeri Rejang Lebong)" (IAIN Curup, 2019).

⁵ Herda Sabriyah Dara Kospa, "Kajian Persepsi Dan Perilaku Masyarakat Terhadap Air Sungai," *Jurnal Tekno Global* 7, no. 1 (2018):45–50.

disebut persepsi.⁶

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.⁷ Namun, proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi. Karena itu proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses penginderaan yang melalui mata diteruskan kepusat syaraf yaitu otak, dan terjadilah proses psikologis, sehingga individu-individu menyadari apa yang ia lihat, apa yang ia dengar, apa yang ia rasa, dan sebagainya. Individu tersebut mengalami persepsi.⁸

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan. Penginderaan adalah merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera disebut proses penginderaan. Proses penginderaan akan berlangsung setiap saat, pada waktu individu menerima stimulus melalui alat indera, yaitu melalui mata sebagai alat melihat, hidung sebagai alat pembauan, lidah sebagai alat perasa, kulit pada telapak tangan sebagai alat peraba,

⁶ S T Muhammad Isa, *Pengetahuan, Persepsi, Dan Sikap Pengurus Masjid Terhadap Perbankan Syariah* (Bypass, 2019).

⁷ Adinda Trivirdha Tanjung, Ugi Nugraha, and Anggrawan Janur Putra, "Persepsi Siswa Dalam Mengikuti Kegiatan Ekstrakurikuler Drumband Di SMP N 11 Muaro Jambi," *Jurnal Cerdas Sifa Pendidikan* 11, no. 2 (2022): 109–18.

⁸ Komang Ratih Tunjungsari, "Karakteristik Dan Persepsi Wisatawan Mancanegara Di Kawasan Sanur Dan Canggu, Bali," *Jurnal Pariwisata Terapan* 2, no. 2 (2018): 108–21.

semuanya merupakan alat indera yang digunakan untuk menerima stimulus dari luar individu.

2. Proses Terjadinya Persepsi

Tahap awal dari proses persepsi ini adalah sensasi. Sensasi adalah kesadaran akan adanya suatu rangsang. Sensasi sama dengan penginderaan. Semua rangsang masuk dalam diri seseorang melalui panca indera, yang kemudian diteruskan ke otak yang menjadikan sadar akan adanya rangsang tersebut.¹²

Rangsang yang sekedar masuk dalam diri seseorang tetapi hanya menyadarinya tanpa mengerti atau memahami Tahap awal dari proses persepsi ini adalah sensasi. Sensasi adalah kesadaran akan adanya suatu rangsang. Sensasi sama dengan penginderaan. Semua rangsang masuk dalam diri seseorang melalui panca indera, yang kemudian diteruskan ke otak yang menjadikan sadar akan adanya rangsang tersebut. Rangsang yang sekedar masuk dalam diri seseorang tetapi hanya menyadarinya tanpa mengerti atau memahami.¹³

Dalam proses persepsi, terdapat tiga komponen utama, yaitu:

1. Seleksi adalah proses penyaringan oleh indera terhadap rangsangan dari luar, intensitas dan jenisnya dapat banyak atau sedikit.
2. Interpretasi, yaitu proses mengorganisasikan informasi sehingga mempunyai arti bagi seseorang.
3. Interpretasi dan persepsi kemudian diterjemahkan dalam bentuk jadi tingkah laku sebagai reaksi. Proses persepsi

¹² Moch Hafid and Uswatun Hasanah, "Persepsi Lingkungan Kerja Psikologis Terhadap Kepuasan Kerja," *Journal An-Nafs* 1, no. 2 (2020). 54–60.

¹³ Lailatul Iffah, "Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang Malang," *FALAH: Jurnal Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2018): 79–96.

adalah melakukan seleksi, interpretasi, dan pembulatan terhadap informasi yang sampai.

3. Aspek-Aspek Persepsi

Wicaksono, Syahrani, dan Suryani mengatakan bahwa persepsi adalah proses psikologis yang terdiri dari tiga komponen utama: kognitif, afektif, dan konatif. Ketiga komponen ini saling berhubungan dan memengaruhi cara seseorang memahami, merasakan, dan bertindak terhadap sesuatu.

1. Aspek kognitif : Pengetahuan, pemahaman, dan kesadaran seseorang tentang sesuatu disebut aspek kognitif. Menurut Wicaksono et al, aspek kognitif menunjukkan seberapa baik seseorang memahami keberadaan layanan, memahami fungsi dan manfaatnya, dan memiliki informasi yang cukup untuk menilainya. Sebelum individu membentuk sikap dan tindakan mereka, aspek inilah yang menjadi dasar.

2. Aspek afektif : Aspek afektif mencakup perasaan, sikap, dan respons emosional seseorang terhadap sesuatu. Wicaksono et al. menemukan bahwa afektif menunjukkan hal-hal seperti rasa suka atau tidak suka, penerimaan atau penolakan, dan kenyamanan atau ketidaknyamanan terhadap layanan. Aspek afektif penting karena motivasi positif akan mendorong orang untuk menerima layanan.

3. Aspek konatif : Aspek konatif mengacu pada niat seseorang, kecenderungannya, dan cara mereka bertindak terhadap suatu hal. Aspek konatif, menurut Wicaksono et al, mencakup:

kesiapan seseorang untuk bertindak; keinginan untuk menggunakan atau mencoba suatu layanan; dan keputusan nyata yang dibuat. Akhir dari proses persepsi yang diwujudkan dalam tindakan adalah aspek konatif.¹⁴

B. *Cyber Counseling*

1. Pengertian *Cyber Counseling*

Melakukan konseling jarak jauh yang dibantu teknologi terus tumbuh dan berkembang. Cepatnya perkembangan dan luasnya penggunaan internet untuk memberikan informasi dan mendukung komunikasi telah menghasilkan penciptaan bentuk-bentuk baru konseling.¹⁵

Salah satu layanan bimbingan dan konseling dengan menggunakan teknologi komputer khususnya internet adalah *Counseling (Electronic Counseling)*, yang sering disebut juga dengan *Cyber Counseling*, *online therapy*, *email therapy*, atau *email counseling*.¹⁶

Dalam bahasa Indonesia dapat diartikan bahwa *Cyber Counseling* atau *Webcounseling*, sebutan dari *National Board of Certified Counselors (NBCC)*, adalah sebuah praktik konseling profesional dan merupakan sebuah proses pengiriman pesan yang terjadi ketika klien dan konselor pada tempat yang

¹⁴ Tingkat Kognitif and Konatif Masyarakat, "Inovbiz" 8 (2020): 34–40.

¹⁵ Robert L Gibson and Marianne H Mitchell, "Bimbingan Dan Konseling Yogyakarta: Pustaka Pelajar," 2011. 134–150.

¹⁶ Achmad Juntika Nurihsan, "Strategi Layanan Bimbingan & Konseling," 2021.

terpisah atau dengan jarak yang beijauhan dan menggunakan media elektronik untuk berkomunikasi melalui internet.¹⁷

Moh. Surya mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, interaksi antara konselor dengan klien tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi dapat juga dilakukan melalui hubungan secara *virtual* (maya) melalui internet dalam bentuk "*cyber counseling*". Layanan bimbingan dan konseling ini merupakan salah satu model pelayanan konseling yang inovatif dalam upaya menunjukkan pelayanan yang praktis dan bisa dilakukan dimana saja asalkan ada koneksi atau terhubung dengan internet. Dalam hal ini proses konseling berlangsung melalui internet dalam bentuk *web-site*, *e-mail*, *facebook*, *video conference* (*yahoo messenger*), *whatsapp* dan ide inovatif lainnya. Sudah tentunya apabila ingin menjalankan strategi ini yang menjadi piranti utamanya adalah koneksi dengan internet tersebut.¹⁸

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa pengertian *cyber counseling* adalah salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet.

¹⁷ Aprilitha Fauzi Dwi, "Cyber Counseling Dalam Mengatasi Kejenuhan Pembelajaran Daring Pada Siswa Di Mts Al-Falah Minhajul Karomah Kotabumi Lampung Utara" (Uin Raden Intan Lampung, 2022):67-72.

¹⁸ Sri Windari and Alivermana Wiguna, "Layanan Cybercounseling Dalam Mengatasi Problematika Pembelajaran Daring Di Masa Darurat Covid-19," *Paedagogic: Media Kependidikan, Keilmuan Dan Keagamaan* 8, no. 2 (2020): 106-11.

2. Tujuan *Cyber Counseling*

Tujuan utama yang ingin dicapai dalam penggunaan teknik *Cyber Counseling* antara lain:

1. Menambah keterampilan komunikasi konseling, khususnya konselor.
2. Memudahkan proses konsultasi bagi individu bermasalah yang ingin menyelesaikan masalahnya dengan cepat dan tepat, fleksibel dalam waktu dan tempat.
3. Menyediakan ruang bantuan menanggapi postingan remaja dan anak yang bermasalah dengan tetap memperhatikan asas kerahasiaan.
4. Gerakan pemberdayaan dan konstruktif yang bersifat membangun.¹⁹

3. Fungsi *Cyber Counseling*

Pengadaan *cyber counseling*, bukan berarti mengaktifkan strategi layanan konseling yang lainnya. Namun hal ini adalah semata-mata untuk mendukung dan membuat inovasi yang baru terkait dengan pelayanan konseling di samping meningkatkan kemampuan konselor itu sendiri khususnya dalam penguasaan teknologi di jaman yang semakin berkembang ini.²⁰

Strategi layanan bimbingan dan konseling berbasis *cyber counseling* yang dilakukan melalui koneksi internet secara

¹⁹ Ririn Alimuzdalifah Aisah, "Bimbingan Dan Konseling Islami Dengan Cybercounseling Dalam Menangani Dilema Remaja Untuk Memilih Pasangan Hidup Di Tawang Sari, Taman-Sidoarjo," *Skrripsi*, (Surabaya: Perpustakaan IAIN Sunan Ampel, 2012), 2012.

²⁰ Hasan Bastomi, "Konseling Cyber: Sebuah Model Konseling Pada Konteks Masyarakat Berbasis Online," *Konseling Edukasi: Journal of Guidance and Counselling* 3, no. 1 (2019): 19–36.

virtual ini memiliki beberapa fungsi yang sifatnya inovatif, di antaranya yaitu:²¹

1. Pada dasarnya, konselor dan konseli yang belum mengenal internet, secara langsung dapat mendapat pengetahuan di bidangnya, sehingga tidak ketinggalan teknologi di jaman yang selalu berkembang.
2. Proses bimbingan maupun konseling dapat dilakukan di luar jam sekolah atau jam belajar pondok, sehingga tidak mengganggu jam pelajaran. Hal ini ditujukan pada siswa atau santri yang belum dirasa cukup mendapatkan bimbingan di sekolah.
3. Dengan dibuatnya *web-site* khusus oleh masing-masing konselor dalam instansinya, maka siswa atau santri akan bisa dengan cepat memperoleh informasi yang diinginkannya, misalnya melihat nilai ujian lewat internet, informasi tentang persyaratan dan lain sebagainya.
4. Waktu akan lebih efisien. Dengan berkembangnya teknologi internet lewat komputer atau lewat *hanphone* yang sudah dilengkapi aplikasi internet, hubungan virtual antara konselor dengan konselor maupun antar konselor dengan konseli akan bisa berlangsung di mana saja asalkan ada sinyal atau koneksi internet.

Untuk memenuhi fungsi tersebut, selain penguasaan teknologi internet, konselor seyogyanya membuat kode etik

²¹ Aina Alfira and Syaifullah Nur, "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Cyber Counseling," *JBKPI: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam* 2, no. 02 (2022): 72–81.

tersendiri, melakukan kesepakatan dengan konseli untuk diberlakukannya *cyber counseling* ini.²² Dengan adanya kesepakatan, maka strategi ini akan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, misalnya pengaturan waktu, penggunaan bahasa yang sopan, dan santun dalam menulis surat elektronik atau pada lembar chatting dan lain sebagainya.

4. Proses *Cyber Counseling*

Konseling virtual, atau konseling online, sedikit berbeda dengan konseling langsung. *Cyber counseling* memerlukan keterampilan pendukung tambahan selain keterampilan dasar konseling, seperti kemampuan untuk menggunakan media online. Selain itu, prosesnya tidak dibatasi oleh jarak atau waktu, karena kedua pihak harus dapat terhubung melalui internet.²³

Dalam hal tahapan konseling, *cyber counseling* juga melewati lima tahapan. Namun, sebelum masuk ke tahap pengantaran, perlu dilakukan persiapan teknis, mengecek koneksi internet, dan membuka menu aplikasi. Untuk konseling menggunakan chat, aplikasi seperti Facebook, Twitter, Line, WhatsApp, dan banyak lagi dapat dipilih dari menu. Selain itu, *cyber counseling* juga dapat dilakukan melalui perangkat pendukung laptop atau komputer, webcam, dan perangkat yang terhubung ke internet. Namun, smartphone

²² Farsha Arfikna Saputri and Noor Syamsiah, "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Cyber Counseling Berbasis Islam," *Religion: Jurnal Agama, Sosial, Dan Budaya* 2, no. 5 (2023): 708–18.

²³ Arya Wiraningrat, "Implementasi Cyber Counseling Pada Masa Covid-19 Di MA Mu'allimin NW Anjani" (UIN Mataram, 2021).

saat ini sudah dilengkapi dengan berbagai aplikasi canggih, terutama aplikasi untuk Android. Pada tahap konseling, *cyber counseling* hampir sama dengan konseling langsung. Ada lima tahap yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas, yaitu pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan, dan penilaian²⁴

Di samping itu *cyber counseling* juga dapat dilakukan dengan menggunakan perangkat pendukung laptop/komputer, webcam, yang terkoneksi dengan internet, namun untuk lebih efektifnya bisa menggunakan smartphone yang sekarang sudah dilengkapi dengan berbagai aplikasi canggih apalagi untuk aplikasi handphone android.

Sedangkan untuk tahap konseling, *cyber counseling* pada prinsipnya sama dengan *counseling face to face*. Tahapan yang dilakukan ada lima tahapan yaitu tahap pengantaran, penjajakan, penafsiran, pembinaan dan penilaian.²⁵

1. Tahap Pengantaran

Cyber counseling juga memulai dengan tahap pengantaran, di mana proses penstrukturan sederhana dilakukan. Ini tidak terlalu panjang seperti penstrukturan dalam konseling tatap muka, dan prinsip yang sangat penting pada tahap ini adalah membangun hubungan

²⁴ M Fatchurahman and Asep Solikin, "Revitalisasi Fasilitas Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah" (CV. IRDH (International Research and Development for Human Beings), 2018).

²⁵ Surya Bagas Mukhsian, Nadiar Restu Hanggara, and Dewi Afra Khairunnisa, "Hambatan Konselor Dalam Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling Anak Berkebutuhan Khusus Selama Pandemi Covid-19 Di SMK Muhammadiyah 2 Yogyakarta," *Usaha Pemberian Layanan Yang Optimal Guru BK Pada Masa Pandemi Covid-19 (Antologi Esai Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling)*, 2021, 303.

emosional yang kuat dan nyaman antara konselor dan konseli sehingga mereka dapat berinteraksi satu sama lain dengan lebih baik.²⁶

2. Tahap Penjajakan

Tahap ini adalah yang sangat penting dalam tahap pembinaan konseling. Pada tahap ini, konselor mempelajari masalah konseli dengan menggunakan teknik seperti pertanyaan terbuka, refleksi, dorongan minimal, dan metode lainnya. Selain itu, sangat penting bagi konselor untuk mengungkap alasan mengapa masalah muncul pada konseli, bagaimana masalah ini muncul dari awal, dan apa yang menjadi sasaran penjajakan.²⁷

3. Tahap Penafsiran

Tahap ketiga dari proses konseling adalah penafsiran, yang bertujuan untuk memberi tahu konseli apa yang mereka alami. Tahap ini adalah bagian dari pendekatan umum untuk konseling perorangan dan bertujuan untuk memahami hasil dari proses penjajakan masalah. Karena pengungkapan masalah konseli pada awal sesi konseling mungkin tidak sama dengan hasil penjajakan dalam konseling, maka diperlukan penafsiran masalah konseli untuk memastikan bahwa masalah yang mereka alami benar.

²⁶ Hermi Pasmawati, "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global," *Jurnal Ilmiah Syi'ar* 16, no. 2 (2019): 34–54.

²⁷ Jessica Festy Maharani and M Zainuddin, "Pengaruh Layanan Cyber Counseling Terhadap Penggunaan Gadget Anak Usia 5-6 Tahun Di Paud Alang-Alang," *Realita: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 7, no. 1 (2022): 1583–1596.

4. Tahap Pembinaan

Inti dari tahap pembinaan adalah mendukung keinginan konseli untuk menetapkan tujuan, membuat program, merencanakan jadwal, memberikan dukungan, dan mempersonalisasikan tindakan yang harus diambil. Tahap ini juga dapat diartikan sebagai tahap yang dilakukan untuk mendukung keputusan konseli tentang pemecahan masalah. Hal ini termasuk dalam metode konseling yang umum.

5. Tahap Penilaian/mengakhiri konseling

Tiga jenis penilaian diperlukan untuk mengevaluasi hasil konseling individu: penilaian segera, penilaian jangka pendek, dan penilaian jangka panjang. Penilaian segera, dilakukan pada akhir konseling individu. Fokus penilaian segera beralih ke memperoleh informasi dan pemahaman baru (pemahaman), mengurangi beban emosional (kegembiraan), dan merencanakan kegiatan pasca konseling (tindakan).²⁸

Keberhasilan proses konseling adalah tercapainya kondisi yang lebih baik dari ketiga poin tersebut, maksudnya dengan adanya konseling, konseli mendapatkan pemahaman baru tentang cara pandang dalam menghadapi masalah, sehingga ada perubahan dalam memandang sesuatu yang selama ini berat, bisa jadi ringan, sesuatu yang selama ini tidak mungkin bisa menjadi mungkin. Selanjutnya untuk

²⁸ Faiz Mudhokhi, "Optimalisasi Layanan Bk Di Sekolah Dalam Pelaksanaan Cybercounseling Sebagai Upaya Mereduksi Narkolema Pada Pelajar," *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi* 2, no. 1 (2022): 31–44.

poin kedua terkait dengan perasaan, proses konseling merupakan proses katarsis, artinya konseli mencurahkan semua masalahnya pada konselor, sehingga tidak ada hal-hal yang ditutup-tutupi, dengan demikian ada perasaan lega setelah menceritakan masalahnya pada konselor.

Selanjutnya ada planing yang akan dilakukan setelah konseling, sejatinya setiap masalah pasti ada jalan keluarnya sama halnya dengan penyakit. Maka sesungguhnya beserta kesulitan itu ada kemudahan. Pada hakikatnya ketika seseorang mendapatkan musibah, bencana, ujian, ataupun masalah sebenarnya mereka tahu jalan keluarnya, namun butuh penguatan untuk menentukan pilihan langkah yang dapat diambil dalam penyelesaian masalah tersebut, di sinilah peran seorang konselor, membantu konseli mengambil keputusan dalam menyelesaikan masalahnya.²⁹

Kelima tahap yang terdapat dalam penyelenggaraan konseling secara langsung *face to face* juga dapat diterapkan pada penyelenggaraan *cyber counseling* namun pada penyelenggaraan *cyber counseling* lebih terbuka untuk melakukan penyesuaian, mulai dari tahap awal sampai tahap akhir, juga penggunaan teknik-teknik umum dan khusus tidak secara penuh seperti penyelenggaraan konseling secara langsung. Yang paling penting adalah proses konseling dapat memberikan makna yang lebih baik bagi konseli yang pada akhirnya dapat membantu pengentasan masalah konseli,

²⁹ M S Purwati et al., *Teknik Konseling: Teori Dan Penerapannya* (Penerbit K-Media, 2020).

atau terwujudnya suasana yang membahagiakan bagi konseli.³⁰

5. Media *Cyber Counseling*

Media *cyber counseling* konselor dapat bertemu dengan klien/konseli dengan menggunakan teknologi. Kondisi ini bertujuan untuk memudahkan konselor dalam membantu kliennya, memberikan kenyamanan kepada klien dalam bercerita dengan menggunakan aplikasi teknologi sebagai penghubung dirinya dengan konselor dengan tanpa harus tatap muka secara langsung. Ifdil menyebutkan beberapa media yang bisa digunakan untuk melakukan *cyber counseling* antara lain:³¹

a. Website/ Situs

Dalam menyelenggarakan konseling online guru BK/konselor dapat menyediakan sebuah alamat situs. Dalam melaksanakan konseling secara daring atau cyber counseling, konselor bisa memberikan alamat website. Website ini berfungsi sebagai tempat untuk melakukan praktik secara online. Dengan demikian, konseli yang berminat melakukan konseling secara daring dapat mengunjungi website tersebut terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke sesi konseling.

b. E-mail

³⁰ Syafaruddin Syafaruddin, Ahmad Syarqawi, and Dina Nadira Amelia Siahaan, "Dasar-Dasar Bimbingan Dan Konseling: Telaah Konsep, Teori Dan Praktik," 2019.

³¹ Pasmawati, "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global."30–34.

E-mail merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui surat elektronik di internet. Sudah tentunya untuk dapat menjalankan hal ini maka konselor dan klien harus mempunyai alamat e-mail masing-masing. Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat e-mail yaitu layanan konsultasi. Layanan konseling berbasis email ini akan sangat berguna dalam upaya menumbuhkan hubungan kehangatan antara konselor dengan konseli yang malu untuk bertatap muka langsung. Melalui layanan ini setidaknya sejak awal sudah tercipta suatu keakraban yang selanjutnya dapat dilanjutkan dalam proses konseling sesuai dengan kesepakatan yang sudah dibuat.

c. Facebook

Saat ini Facebook telah menjadi trend yang banyak diminati oleh semua kalangan sebagai media pertamanan secara online. Pengertian dari konseling facebook adalah bantuan psikologis kepada konseli secara online melalui media facebook seperti chat maupun video call agar konseli dapat memahami, menerima, mengarahkan dan mengembangkan dirinya secara optimal.

d. Telepon/ *Handphone*

Lebih sederhana konseling online dapat dilakukan dengan memanfaatkan telephone. Dimana konselor dan klien/konseli bisa saling terhubung dengan menggunakan perangkat ini. Telephone/handphone dapat digunakan

untuk menghubungi konselor, konselor dapat mendengar dengan jelas apa yang diungkapkan kliennya melalui fasilitas telephone/handphone. Dengan fasilitas ini pula Konselor dengan segeranya dapat merespon apa yang dibicarakan oleh kliennya. Rosenfield and Smillie menyebutkan bahwa dalam Studi kasus menunjukkan bahwa konseling dengan menggunakan telepon dapat berjalan efektif dalam membantu menangani individu.

e. WhatsApp

Whatsapp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan basic mirip BlackBerry Messenger (BBM). WhatsApp Messenger merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS. Dengan menggunakan WhatsApp, kita dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

6. Aspek-Aspek *Cyber Counseling*

Pelaksanaan *cyber counseling* memerlukan perhatian terhadap beberapa aspek utama, agar layanan dapat berjalan secara efektif dan profesional, terdapat lima aspek penting dalam *cyber counseling* yaitu sebagai berikut:

1. Aspek Teknologi

Karena *cyber counseling* dilakukan melalui media berbasis internet, elemen teknologi sangat penting. Aplikasi konseling daring, email, chat, dan video

conference adalah beberapa jenis media yang dapat digunakan. Kelancaran proses konseling sangat dipengaruhi oleh fitur teknologi seperti kestabilan jaringan dan kemudahan penggunaan platform. Karakteristik utama konseling online adalah penggunaan teknologi informasi, yang membedakannya dari konseling tatap muka.

2. Aspek Kompetensi Konselor

Keterlibatan profesional yang diperlukan untuk konselor yang bekerja dalam *cyber counseling* termasuk pengetahuan tentang teknik konseling serta kemampuan untuk menggunakan teknologi digital. Selain itu, konselor harus dapat berkomunikasi secara efektif dan berempati dengan klien mereka meskipun mereka berbicara secara online. Kemampuan dan kesiapan konselor untuk menggunakan teknologi sangat berpengaruh pada keberhasilan layanan *cyber counseling*.³⁵

3. Aspek Kerahasiaan dan Etika

Karena *cyber counseling* dilakukan melalui media digital yang rentan terhadap kebocoran data, aspek etika

³⁵ Fadhilah, Alkindi, and Muhid, "Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah: Literature Review." 40–43.

dan kerahasiaan sangat penting. Konselor harus menjaga privasi klien, melindungi data pribadi mereka, dan menjelaskan aturan kerahasiaan sebelum memulai konseling. Penerapan kode etik konseling secara konsisten merupakan kunci untuk menjalankan *cyber counseling* yang aman dan terpercaya.

4. Aspek Komunikasi

Karena keterbatasan ekspresi nonverbal, komunikasi dalam konseling online berbeda dari konseling tatap muka. Karena itu, konselor harus menggunakan bahasa yang jelas, responsif, dan penuh empati agar klien dapat memahami pesan mereka dengan baik. Kualitas komunikasi online memengaruhi seberapa efektif proses *cyber counseling*.

5. Aspek Aksesibilitas

Cyber counseling membuat konseli mudah mendapatkan bantuan karena tidak dibatasi oleh ruang dan waktu; mereka dapat mendapatkan bantuan kapan saja mereka inginkan selama mereka terhubung ke internet, yang menjadikannya opsi alternatif yang relevan

di era digital. Bimbingan online dapat meningkatkan akses siswa ke bimbingan dan konseling.³⁶



³⁶ Alfira and Nur, "Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Cyber Counseling." 35–37.