

***Digital and Online Counseling* dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam: Tantangan Etika dan Transformasi Layanan**

Lia Nur Khotijah, Bimbingan dan Konseling Islam, Psikologi Islam, UIN Raden Intan Lampung¹

Wahyu Resti Afandi, Bimbingan dan Konseling Islam, Psikologi Islam, UIN Raden Intan Lampung²

Dwi Anaresti, Bimbingan dan Konseling Islam, Psikologi Islam, UIN Raden Intan Lampung³

E-mail Corresponding : lianurkhotijah@radenintan.ac.id

Article Information:

Received
31 Maret 2026

Revised
25 Mei 2026

Published:
30 Juni 2026

Abstrak:

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam layanan bimbingan dan konseling, termasuk dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran digital dan online counseling sebagai bentuk inovasi layanan serta mengidentifikasi tantangan etika yang muncul dalam implementasinya. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research) melalui analisis berbagai literatur yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan media digital, seperti platform berbasis website, aplikasi komunikasi, dan media sosial, mampu meningkatkan aksesibilitas layanan konseling, fleksibilitas waktu, serta mendukung proses pembelajaran, pengembangan keterampilan, dan inklusi sosial konseli. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan konseling daring mampu meningkatkan partisipasi konseli dalam sesi konseling karena fleksibilitas waktu dan kemudahan akses. Selain itu, konseling berbasis digital dinilai efektif dalam mempercepat respons layanan, memperluas jangkauan konseli, serta meningkatkan intensitas komunikasi antara konselor dan konseli dibandingkan layanan konvensional yang terbatas oleh ruang dan waktu. Namun demikian, transformasi ini juga menghadirkan tantangan, terutama terkait kerahasiaan data, keamanan informasi, serta kualitas hubungan terapeutik. Prinsip kerahasiaan menjadi aspek fundamental yang harus dijaga secara profesional, baik dalam layanan tatap muka maupun daring. Dalam perspektif Islam, pemanfaatan teknologi dalam konseling dapat menjadi sarana strategis untuk memperluas layanan bimbingan spiritual. Oleh karena itu, diperlukan integrasi antara kompetensi literasi digital, etika profesional, dan nilai-nilai Islam guna mewujudkan layanan konseling digital yang efektif, aman, dan berorientasi pada kesejahteraan konseli. Integrasi teknologi digital dalam bimbingan dan konseling Islam mendukung prinsip kemaslahatan (maṣlahah), yaitu memberikan kemudahan, efisiensi, dan kebermanfaatannya yang lebih luas dalam pelayanan bantuan psikologis dan spiritual.

Kata Kunci: *Digital and Online Counseling, Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam, Tantangan Etika, Transformasi Layanan*

Abstract:

The development of digital technology has driven significant transformations in guidance and counseling services, including from the perspective of Islamic Guidance and Counseling. This study aims to examine the role of digital and online counseling as a form of service innovation and identify ethical challenges that arise in its implementation. The method used was qualitative research with a library research approach through analysis of various relevant literature. The study results indicate that the use of digital media, such as website-based platforms, communication applications, and social media, can increase the accessibility of counseling services, provide flexibility in time, and support the learning process, skills development, and social inclusion of counsees. The results indicate that online counseling services can increase counselee participation in counseling sessions due to flexibility in time and ease of access. Furthermore, digital-based counseling is considered effective in accelerating service response, expanding counselee reach, and increasing the intensity of communication between counselors and counsees compared to conventional services that are limited by space and time. However, this transformation also presents challenges, particularly related to data confidentiality, information security, and the quality of the therapeutic relationship. The principle of confidentiality is a fundamental aspect that must be maintained professionally, both in face-to-face and online services. From an Islamic perspective, the use of technology in counseling can be a strategic tool for expanding spiritual guidance services. Therefore, the integration of digital literacy competencies, professional ethics, and Islamic values is necessary to create digital counseling services that are effective, safe, and oriented toward the well-being of clients. The integration of digital technology in Islamic guidance and counseling supports the principle of benefit (*maṣlahah*), namely providing convenience, efficiency, and broader benefits in psychological and spiritual support services.

Keywords: *Digital and Online Counseling, Islamic Guidance and Counseling Perspective, Ethical Challenges, Service Transformation*

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mengubah pola interaksi masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di bidang pendidikan, kesehatan mental, dan layanan sosial. Penggunaan internet, media sosial, serta aplikasi komunikasi berbasis digital semakin meningkat dan menjadi bagian dari kebutuhan sehari-hari masyarakat modern. Fenomena ini turut memengaruhi praktik layanan bimbingan dan konseling yang sebelumnya didominasi oleh pertemuan tatap muka, kini mulai bertransformasi ke bentuk layanan digital dan online

counseling. Perubahan tersebut semakin berkembang sejak meningkatnya kebutuhan layanan yang fleksibel, cepat, dan mudah diakses oleh konseli tanpa dibatasi ruang dan waktu.

Di Indonesia, penggunaan layanan konseling berbasis digital mulai banyak diterapkan di lingkungan pendidikan, lembaga sosial, maupun praktik konseling profesional. Konselor memanfaatkan berbagai media seperti video conference, chat counseling, aplikasi pesan instan,

dan platform berbasis website untuk memberikan layanan kepada konseli. Fenomena ini menunjukkan bahwa teknologi digital tidak hanya menjadi alat komunikasi, tetapi juga telah menjadi media strategis dalam membantu proses pendampingan psikologis, pengembangan diri, dan penyelesaian masalah individu. Media sosial telah menjadi alat komunikasi yang esensial di era digitalisasi, terutama di Indonesia dengan penetrasi internet yang tinggi. Bagi generasi internet, media sosial berfungsi sebagai kebutuhan primer untuk berkomunikasi secara autentik dengan berbagai pihak. Namun, penggunaan simbol dan teks dalam komunikasi digital dapat menyebabkan multitafsir, sehingga generasi ini harus mampu beradaptasi dengan budaya digital yang kompleks (Shifa, 2024). Transformasi dalam praktik bimbingan dan penyuluhan Islam pada era digital merupakan suatu keniscayaan yang lahir dari kemajuan teknologi informasi dan pergeseran pola komunikasi pada masyarakat modern. Kemajuan teknologi informasi telah mendefinisikan paradigma bimbingan Islam, bergerak dari pendekatan konvensional yang bersifat tatap muka menuju pendekatan digital yang ditandai oleh fleksibilitas, dinamika, dan keterjangkauan yang lebih luas. Pemanfaatan media digital memberikan peluang strategis bagi konselor Muslim untuk memperluas jangkauan dakwah serta menyediakan layanan bimbingan spiritual yang lebih responsif dan efektif. Transformasi ini sekaligus mengindikasikan bahwa nilai-nilai Islam tetap dapat disebarkan secara universal melalui inovasi teknologi sebagai medium penyebaran kebaikan (Apriani, 2025). Hal ini didukung oleh penelitian oleh Ifdil dkk (2023) yang menemukan bahwa enam kelompok berbeda ditemukan, yang memberikan titik referensi untuk tinjauan studi penerapan konseling Islam di masa mendatang. Kelompok-kelompok tersebut meliputi (1) mengatasi kesejahteraan mental melalui konseling, (2) mengeksplorasi etika, moralitas, dan hak asasi manusia dalam konteks pendidikan dan kesadaran publik, (3) mempertimbangkan karakteristik gender dalam eksperimen terkontrol dengan partisipan manusia, (4) pentingnya penggunaan psikoterapi Islam untuk mengobati depresi, (5) pentingnya layanan kesehatan bagi komunitas Muslim lansia, dan (6) meneliti dampak Islamisme terhadap alokasi kemiskinan melalui cara keagamaan. Meskipun penelitian mengenai online counseling telah banyak dilakukan, sebagian besar kajian masih berfokus pada efektivitas teknologi dalam layanan konseling secara umum, seperti kemudahan akses, fleksibilitas layanan, dan penggunaan media digital dalam komunikasi konselor dan konseli. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menitikberatkan pada aspek teknis dan psikologis, sementara pembahasan mengenai integrasi nilai-nilai Islam dalam praktik konseling digital masih relatif terbatas.

Selain itu, kajian tentang etika konseling digital lebih banyak dibahas dalam perspektif etika profesional Barat, seperti kerahasiaan data, privasi, dan keamanan informasi, namun belum banyak penelitian yang secara khusus mengaitkannya dengan prinsip etika dalam Bimbingan dan Konseling Islam, seperti konsep amanah, *ḥifẓ al-sirr* (menjaga kerahasiaan), adab komunikasi, dan tanggung jawab moral konselor.

Di era digital, tantangan terhadap prinsip kerahasiaan semakin kompleks seiring meningkatnya penggunaan platform daring yang rentan terhadap risiko kebocoran data, peretasan, dan penyalahgunaan informasi. Kondisi ini menuntut konselor untuk tidak hanya

memahami dimensi etika profesi, tetapi juga memiliki literasi keamanan siber yang memadai. Selain itu, konselor kerap dihadapkan pada dilema etis ketika kewajiban menjaga kerahasiaan berbenturan dengan tanggung jawab hukum atau moral untuk mengungkapkan informasi tertentu, misalnya dalam situasi ancaman bunuh diri, kekerasan, atau perintah pengadilan. Dalam konteks tersebut, konselor dituntut melakukan pertimbangan profesional yang proporsional dengan mengedepankan prinsip keselamatan (*duty to protect*) tanpa mengabaikan hak privasi klien. Namun demikian, era digital juga melahirkan berbagai tantangan signifikan yang perlu diperhatikan secara kritis. Tantangan tersebut meliputi isu etika komunikasi daring, perlindungan privasi data klien, serta potensi penurunan kualitas interaksi spiritual akibat terbatasnya kontak personal. Lebih jauh lagi, proliferasi informasi keagamaan yang tidak tervalidasi di platform media sosial berisiko memicu kesalahpahaman serta distorsi dalam pemahaman ajaran Islam. Oleh karena itu, konselor Muslim dituntut untuk memiliki kompetensi literasi digital yang tinggi, kedewasaan spiritual, serta tanggung jawab moral dalam memanfaatkan teknologi sebagai alat bimbingan dan dakwah yang efektif dan bermartabat.

Perkembangan layanan konseling digital menghadirkan tantangan baru berupa risiko kebocoran data, penyalahgunaan informasi, keterbatasan interaksi spiritual, dan penyebaran informasi keagamaan yang tidak tervalidasi di media digital. Namun, belum banyak penelitian yang membahas secara mendalam bagaimana konselor Muslim menghadapi tantangan tersebut melalui penguatan literasi digital, etika profesi Islami, dan kompetensi spiritual dalam praktik online counseling. Oleh karena itu, penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan mengkaji implementasi online counseling dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam, khususnya terkait integrasi nilai-nilai etika Islam, perlindungan kerahasiaan konseli, serta kompetensi konselor Muslim dalam menghadapi tantangan layanan konseling di era digital.

B. Metodologi

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (*Library Research*), yaitu kajian yang memuat teori-teori relevan terkait permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data melalui penelaahan berbagai sumber seperti buku, literatur, catatan, serta laporan yang memiliki keterkaitan dengan isu yang hendak diselesaikan. Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data ini menggunakan data sekunder yaitu dengan mengumpulkan data secara tidak langsung melalui literatur, buku, dan jurnal yang terkait dengan pembahasan. Kemudian setelah mengumpulkan data maka selanjutnya yaitu menganalisis materi melalui studi pustaka dengan hasil dari analisis deskriptif. (Quraniati et al., 2021) Riset kepustakaan adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Penelitian kepustakaan juga merupakan kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Studi pustaka adalah kajian teoritis, referensi serta literatur ilmiah lainnya yang berkaitan dengan budaya, nilai dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. (Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, 2024)

Dalam penyusunan artikel ini, penulis menggunakan metode kajian pustaka dengan mengumpulkan data dari berbagai teori melalui pembacaan buku dan artikel jurnal yang berkaitan dengan peran pendidikan dalam membentuk kepribadian. Penelitian pustaka memanfaatkan sumber-sumber referensi sebagai dasar pengumpulan data. Secara khusus, penelitian ini hanya berfokus pada bahan-bahan yang tersedia di perpustakaan tanpa melakukan studi lapangan. Penelitian jenis ini tidak sekadar membaca atau mengumpulkan literatur, tetapi merupakan proses sistematis yang mencakup pengumpulan data, analisis bacaan, penyimpanan informasi, serta pengolahan bahan penelitian secara mendalam. Metode analisis konten (content analysis) digunakan dalam penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana penerapan konseling berbasis digital dan konseling berbasis online serta pandangan syariat Islam terkait penerapan konseling digital dan konseling online ini. Sumber data penelitian ini meliputi berbagai literatur ilmiah seperti buku rujukan klasik dan kontemporer, artikel jurnal nasional dan internasional yang terindeks SINTA maupun Scopus, prosiding ilmiah yang berkaitan dengan transformasi layanan konseling digital dan tantangan etika dalam perspektif Islam.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Media Digital Bimbingan dan Konseling

Penggunaan media dan teknologi dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling (BK) telah menjadi subjek penelitian yang cukup luas. Beberapa hasil penelitian dalam jurnal-jurnal telah mengungkapkan dampak positif dari integrasi media dan teknologi dalam layanan BK. Media dan teknologi memungkinkan akses lebih luas terhadap layanan BK. Melalui platform daring, konselor bisa mengakses siswa yang berada di lokasi terpencil atau sulit dijangkau secara fisik. Penggunaan teknologi dalam BK dapat membantu siswa mengembangkan keterampilan digital. Penggunaan aplikasi atau platform khusus dapat membantu siswa mempelajari keterampilan tertentu atau mempersiapkan mereka untuk dunia kerja yang semakin terkoneksi digital (Aji Prayetno, 2022). Konsep teknologi dan media dapat dievaluasi pemanfaatannya sebagai proses komunikasi pemberian layanan kepada peserta didik. Penggunaan konsep teknologi dan media ini dapat memberikan hal-hal berupa cara menarik, interaktif, dan tidak terbatas ruang atau waktu tetapi harus memperhatikan kode etik dan asas-asas Bimbingan dan Konseling yang terikat saat pemberian layanan (Sovatunisa Soleha, 2023).

Layanan bimbingan dan konseling berbasis website memberikan berbagai macam manfaat terutama dalam aspek aksesibilitas, pengembangan keterampilan dan fleksibilitas layanan. Dari segi aksesibilitas media digital memudahkan siswa, konselor, stakeholder untuk memperoleh layanan BK secara cepat, praktis serta tidak terbatas ruang dan waktu. Dalam aspek keterampilan media digital mendukung dalam meningkatkan kompetensi konselor dengan memanfaatkan teknologi untuk layanan BK. Selain itu konselor juga dapat mengembangkan kreativitas seperti penyampaian materi yang lebih menarik, dinamis dan interaktif. Sementara itu untuk fleksibilitas layanan media interaktif berbasis website

memungkinkan layanan BK dilakukan secara lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan konseli. Layanan yang dapat diakses kapan saja, fitur pilihan konselor serta berbagai layanan yang memudahkan konseli. Sehingga media digital berbasis website menjadi solusi yang inovatif untuk peningkatan efektivitas, interaktivitas dan kualitas layanan bimbingan dan konseling.

2. Digital dan Online Counseling

Adapun beberapa media digital dan online konseling yang digunakan dalam layanan konseling yaitu :

a. Media Integratif berbasis website digunakan untuk layanan BK terintegrasi

Pengembangan media interaktif berbasis website untuk layanan BK merupakan langkah inovatif yang dapat mengoptimalkan proses bimbingan dan konseling di sekolah. Selain itu memfasilitasi konselor di sekolah dalam memperoleh berbagai instrumen dan materi layanan bimbingan dan konseling. Dengan mengikuti model 4D (Define, Design, Develop, Disseminate), media ini dapat dirancang dan dikembangkan secara sistematis untuk memenuhi kebutuhan siswa dan konselor di sekolah. Media interaktif berbasis website ini menawarkan berbagai manfaat, termasuk penyajian materi yang lebih menarik dan dinamis, peningkatan aksesibilitas layanan BK, serta fleksibilitas. Pada tahap *define* media yang dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sehingga membantu konselor memahami karakteristik konseli, kebutuhan layanan serta fitur-fitur yang diperlukan dalam website e-counseling. Pada tahap *design*, website dirancang dengan tampilan yang menarik dan memudahkan pengguna dalam mengakses layanan BK. Sehingga tercipta media layanan yang interaktif dan efektif antara konselor dan konseli. Selanjutnya tahap *develop*, melakukan validasi, uji coba, dan revisi prosedural untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas media e-counseling. Pengembangan website disesuaikan dengan masukan dari pengguna sehingga layanan menjadi lebih optimal, mudah diakses dan sesuai kebutuhan konseli maupun konselor. Terakhir pada tahap *disseminate* media e-counseling berbasis website mulai disebarluaskan dan diterapkan dalam lingkungan sekolah atau lembaga pendidikan.

Dengan memanfaatkan teknologi modern, konselor dapat menyampaikan materi dengan cara yang lebih efektif dan menarik perhatian siswa. Selain itu, media ini juga memfasilitasi konselor memperoleh berbagai informasi pelatihan, instrumen dan materi-materi layanan BK. Secara keseluruhan penerapan media interaktif berbasis website dalam layanan BK tidak hanya meningkatkan efektivitas bimbingan dan konseling, tetapi juga mendukung perkembangan keterampilan konselor dan keterlibatan aktif antara konseli dengan konselor. Dengan demikian, media ini menjadi alat yang sangat berguna dalam menciptakan lingkungan layanan BK yang lebih interaktif dan mendukung kebutuhan siswa, konselor dan stakeholder yang terkait dengan pelayanan BK (Sigit Dwi Sucipto, 2024). Media interaktif berbasis website ini dapat menjadi solusi inovatif dalam layanan bimbingan dan konseling. Desain website yang menarik serta responsif menjadi mutu layanan yang mengedepankan feedback

konseling. Desain harus website harus dilengkapi dengan berbagai fitur, seperti halaman para konselor yang dapat dipilih, penyediaan instrumen yang dapat digunakan oleh konselor untuk memperoleh data terkait siswa, materi untuk memfasilitasi siswa dan konselor, form penilaian konseli terhadap pelayanan konseling yang diterima, form survei pengguna dari website dan banyak fitur lainnya yang akan dihadirkan sesuai dengan saran dan masukan yang diterima nantinya dari para pengguna website. Inovasi fitur harus terus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan konseli.

b. *Prototype media E-counseling berbasis website*

Website yang diperuntukan bagi mahasiswa yang produknya diberi nama Ayo konseling dengan domain. Media *E-counseling* berbasis *website* dan buku panduan telah dinyatakan valid dan praktis untuk digunakan sebagai media untuk pelaksanaan konseling. *Prototype media e-counseling* ini dibuat dilengkapi dengan buku panduan.

Prototype ini dilengkapi dengan buku panduan yang berfungsi sebagai pedoman operasional dalam penggunaan media, sehingga dapat meminimalisir kesalahan teknis serta meningkatkan efektivitas implementasi. Keberadaan panduan ini juga mendukung standarisasi prosedur layanan konseling berbasis digital, sehingga proses layanan dapat berjalan secara sistematis, terarah, dan sesuai dengan prinsip-prinsip profesional dalam bimbingan dan konseling. Dengan demikian, pengembangan prototype media e-counseling berbasis website ini tidak hanya memberikan alternatif layanan konseling yang lebih modern, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, serta kualitas layanan konseling di lingkungan perguruan tinggi.

3. Tantangan Etika dan Transformasi Layanan

Prinsip etik dalam konseling adalah konselor akan memperlakukan informasi pribadi klien dengan penuh kerahasiaan, baik yang didapat secara langsung maupun tidak langsung melalui penyimpulan. Termasuk dalam informasi tersebut adalah nama, alamat, daftar riwayat hidup, dan deskripsi lain kehidupan dan kondisi klien yang dapat menghasilkan identifikasi klien (Kitchener, 1984). Kerahasiaan ini mencakup seluruh data yang diperoleh selama proses konseling, baik yang disampaikan secara langsung oleh klien maupun yang didapatkan secara tidak langsung melalui hasil observasi, asesmen, atau penyimpulan profesional konselor. Terlepas dari point di atas bahwa apabila ditemukan konseli/klien dapat membahayakan orang lain bahwa mereka dapat membatalkan kerahasiaan tersebut dan mengambil tindakan yang sesuai untuk memperingatkan seseorang atau pihak yang berwenang. Informasi tentang klien/konseli hanya boleh digunakan untuk dipublikasikan dalam jurnal yang tepat atau sesuai dengan izin klien dan dengan tidak menyebutkan nama tertentu. Etika lainnya adalah dikusi konselor berkenaan dengan klien tertentu dengan kolega profesionalnya harus memiliki tujuan dan tidak hanya sekedar berbincang-bincang.

Kerahasiaan dan Keamanan Data

Prinsip kerahasiaan (*confidentiality*) merupakan pilar fundamental dalam praktik konseling yang berfungsi melindungi hak privasi klien sekaligus membangun relasi terapeutik yang dilandasi kepercayaan. Dalam kerangka profesional, kewajiban menjaga kerahasiaan tidak hanya bersumber dari kode etik profesi konselor, tetapi juga memperoleh legitimasi yuridis melalui regulasi perlindungan data, seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi yang menegaskan kewajiban pengendali data untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan informasi pribadi. Dengan demikian, aspek etis dan legal saling menguatkan dalam menempatkan kerahasiaan sebagai standar normatif yang tidak dapat ditawar dalam layanan konseling. Asas kerahasiaan adalah asas terpenting, karena merupakan asas kunci. Jika asas kerahasiaan sungguh-sungguh dilaksanakan, konselor akan mendapat kepercayaan dari semua pihak, terutama konseli (Fransisca Mudjijanti, 2025).

Asas kerahasiaan dalam konseling (*confidentiality principle*) merupakan fondasi etika utama dalam praktik konseling, karena menjadi penentu keberhasilan proses terapeutik dan hubungan profesional antara konselor dan klien. Dengan menjunjung tinggi asas ini, konselor menegaskan komitmen untuk melindungi informasi pribadi klien, baik yang bersifat emosional, psikologis, maupun sosial. Perlindungan tersebut tidak hanya mencegah potensi penyalahgunaan informasi, tetapi juga memperkuat rasa aman bagi klien untuk mengungkapkan pengalaman, perasaan, dan masalah secara terbuka. Kerahasiaan ini membangun landasan kepercayaan (*trust foundation*), yang menjadi prasyarat agar klien merasa nyaman dan percaya terhadap konselor. Kepercayaan ini mempermudah terciptanya komunikasi yang jujur, transparan, dan mendalam, sehingga konselor dapat memahami permasalahan klien secara komprehensif dan memberikan intervensi yang tepat. Dalam perspektif etika profesi, asas kerahasiaan juga mencerminkan tanggung jawab moral konselor untuk menjaga martabat klien, menghormati hak-hak individu, dan meminimalkan risiko bahaya atau stigma yang mungkin timbul akibat penyebaran informasi pribadi.

Implementasi prinsip kerahasiaan secara praktis mengharuskan konselor memberikan penjelasan komprehensif pada tahap awal konseling mengenai batasan-batasan kerahasiaan (*informed consent*), termasuk kondisi pengecualian yang diatur secara hukum maupun etis. Transparansi ini berfungsi memperjelas ekspektasi klien serta meminimalkan potensi konflik di kemudian hari. Di samping itu, konselor wajib menciptakan lingkungan layanan yang aman, baik secara fisik maupun digital, melalui pengamanan perangkat, penggunaan sistem enkripsi, pengelolaan arsip yang terkendali, serta anonimisasi data dalam kepentingan penelitian atau publikasi ilmiah. Kompetensi interpersonal dan sensitivitas etis menjadi elemen penting agar konselor mampu merespons dilema secara reflektif dan bertanggung jawab.

Ketika kita berpartisipasi dalam dimensi virtual atau ketika kita membangun identitas kita secara online, kita harus tahu bahwa kita menerima paparan berlebihan yang khas dari cara hidup di dunia digital. Di satu sisi, ada spesialis di balik sistem yang menjual data tentang tindakan dan perilaku online kita dan memprediksi langkah-langkah yang

seharusnya kita ambil di masa depan dan reaksi kita dalam keadaan tertentu. Di sisi lain, kita harus menyadari bahwa kita tidak dapat mengendalikan apa yang terjadi di balik struktur yang kita gerakkan dalam jaringan tempat kita berada atau yang telah kita tinggalkan.

Kita harus ingat bahwa teknologi dapat memberikan dampak yang sangat bermanfaat bagi kehidupan manusia, tetapi juga dapat membawa ketidakamanan, kerentanan, atau bahkan krisis. Kita menemukan bahwa perkembangan teknologi komunikasi menyebabkan meningkatnya permintaan akan konseling, termasuk konseling filosofis. Karena krisis yang dialami manusia Barat, mereka menekankan kebutuhan akan dialog dengan seorang profesional. Konseling filosofis juga mendapat manfaat dari fakta bahwa individu semakin banyak menggunakan media sosial untuk informasi, waktu luang, jejaring sosial, mengekspresikan pendapat atau untuk relaksasi, dan mengembangkan merek pribadi, untuk pencarian diri, untuk pengalaman pribadi dan otentisitas untuk konfirmasi dan pengakuan pribadi (Frunzā, 2021).

Upaya solutif dalam menghadapi tantangan etika kerahasiaan mencakup penguatan regulasi dan kode etik profesi, penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan terkait etika dan keamanan data, serta penerapan standar teknologi perlindungan informasi yang mutakhir. Sinergi antara kompetensi profesional, kepatuhan hukum, dan integritas moral akan memastikan bahwa praktik konseling tetap berjalan efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kesejahteraan klien. Pelanggaran terhadap prinsip kerahasiaan tidak hanya berimplikasi pada sanksi etik dan hukum, tetapi juga berpotensi merusak aliansi terapeutik yang menjadi inti keberhasilan proses konseling. Oleh karena itu, menjaga kerahasiaan merupakan prasyarat esensial dalam mempertahankan kredibilitas profesi dan keberlanjutan hubungan konseling.

4. Kategori Hasil Konseling Digital

Adapun hasil konseling dalam penelitian ini menunjukkan adanya beberapa kategori temuan yang menggambarkan perubahan dan perkembangan pada diri konseli setelah proses konseling berlangsung. Kategori-kategori tersebut mencerminkan dinamika pemahaman diri, kemampuan pemecahan masalah, serta respon konseli terhadap proses bantuan yang diberikan. Adapun hasil konseling dapat dikategorikan dalam beberapa kategori yaitu :

a. Resolusi terhadap masalah sumber hidup

Resolusi ini mencakup pencapaian pemahaman atau perspektif terhadap masalah tersebut, mencapai penerimaan pribadi terhadap permasalahan atau dilemma tersebut dan mengambil tindakan untuk mengubah situasi yang merupakan sumber permasalahan tersebut (John Mcleod, 2014).

Proses ini juga melibatkan kemampuan individu untuk mencapai penerimaan pribadi terhadap kondisi, konflik, atau dilema yang menjadi sumber permasalahan. Selain itu,

resolusi ditandai dengan adanya kesiapan dan komitmen individu untuk mengambil tindakan nyata yang bertujuan mengubah situasi atau kondisi yang menjadi sumber permasalahan tersebut. Dengan demikian, konseling tidak hanya berfungsi sebagai sarana refleksi, tetapi juga sebagai proses fasilitatif yang mendorong perubahan adaptif dan konstruktif dalam kehidupan individu. Terdapat adanya kemauan dalam diri individu tau konseli untuk mengubah situasi yang menjadikan dirinya sumber hambatan merubah dalam kondisi yang lebih baik sehingga tidak menjadikannya hambatan.

b. Belajar

Mengikuti konseling memungkinkan seseorang untuk mendapatkan pemahaman, keterampilan, dan strategi baru yang membuat diri mereka dapat menangani masalah serupa dengan lebih baik di masa yang akan datang. Melalui proses belajar dalam konseling, individu tidak hanya dibantu untuk menyelesaikan masalah yang sedang dihadapi, tetapi juga dibekali kemampuan untuk mengenali emosi, pola pikir, dan perilaku diri sendiri. Dengan demikian, mereka dapat mengambil keputusan yang lebih tepat, meningkatkan kepercayaan diri, serta mengembangkan cara-cara yang lebih sehat dan adaptif dalam menghadapi tantangan kehidupan selanjutnya. Jika dalam konseling online, proses belajar tetap dapat berlangsung secara efektif. Melalui media digital, individu dapat memperoleh pemahaman, keterampilan, dan strategi baru untuk mengelola masalah yang dihadapi. Konseling online juga memberikan fleksibilitas waktu dan tempat, sehingga klien dapat mengikuti sesi dengan lebih nyaman dan konsisten. Selain itu, penggunaan teknologi memungkinkan klien untuk mengakses materi, latihan, serta dukungan secara berkelanjutan, yang membantu mereka menerapkan hasil pembelajaran konseling dalam kehidupan sehari-hari dan menghadapi masalah serupa dengan lebih baik di masa depan.

c. Inklusi sosial

Konseling menstimulasi energi dan kapasitas personal sebagai seseorang yang dapat memberikan kontribusi terhadap makhluk lain dan kepentingan sosial (John Mcleod, 2014). Konseling menstimulasi energi dan kapasitas personal individu sehingga mereka mampu memberikan kontribusi positif bagi orang lain dan kepentingan sosial. Melalui konseling, individu dibantu untuk meningkatkan kesadaran diri, empati, serta kemampuan berkomunikasi dan berinteraksi secara sehat dengan lingkungan sekitarnya. Proses ini mendorong individu untuk merasa lebih diterima, terhubung, dan berdaya dalam konteks sosial, sehingga mereka dapat berpartisipasi secara aktif dalam kehidupan bermasyarakat, membangun hubungan interpersonal yang positif, serta berkontribusi secara konstruktif terhadap kesejahteraan sosial secara luas.

Dalam konseling online, inklusi sosial tetap dapat dikembangkan melalui interaksi terapeutik yang dilakukan secara daring. Konseling membantu individu meningkatkan kesadaran diri, empati, dan kemampuan berkomunikasi secara efektif meskipun melalui media digital. Proses ini mendorong individu untuk merasa lebih

terhubung, diterima, dan berdaya dalam lingkungan sosialnya, sehingga mampu menjalin hubungan yang sehat serta berkontribusi secara positif terhadap kehidupan sosial.

5. Pandangan Islam terhadap Konseling Digital dan Konseling Online

Kemajuan teknologi di zaman digital seperti sekarang tidak bisa dipungkiri menghadirkan inovasi di tengah kehidupan manusia, termasuk dalam layanan konseling. Dahulu konseling hanya bisa dilaksanakan dalam satu ruang yang sama antara konselor dan konseli dalam satu waktu, tapi dengan kemajuan teknologi seperti sekarang ini, konseling dapat dilakukan oleh konselor dan konseli di belahan bumi yang berbeda, bahkan dengan zona waktu yang berbeda memanfaatkan perangkat digital. Dan banyak penelitian yang membahas tentang layanan konseling digital dan konseling online dalam mengatasi berbagai permasalahan mental individu. Seperti (Bhatt, 2025) yang membahas tentang penerapan teknologi AI (kecerdasan buatan) dalam mendukung pemberian bantuan kepada konseli, (Maqsood, 2024) juga membahas tentang peluang pemanfaatan layanan digital dalam mengatasi permasalahan kesehatan mental dengan berbagai tantangan masalah di Pakistan, serta (Herath, 2024) yang membahas penerapan aplikasi berbasis komputer dalam membantu pelajar merencanakan tahapan karirnya.

Islam memandang bahwa kemajuan teknologi, termasuk dalam layanan konseling berbasis digital dan online ini harus memberikan manfaat yang luas serta sebisa mungkin menghindari mudarat. Dengan adanya layanan konseling digital ini, seorang konseli diberikan kemudahan untuk bisa mengatasi permasalahan kehidupannya dengan konselor tanpa harus memikirkan jarak, waktu dan bahkan biaya. Hal ini sesuai dengan kaidah fiqh "*Al-Masyaqqah Tajlibut Taysir*" yakni kesulitan menghadirkan kemudahan. Al-Qur'an juga menekankan bahwasanya setiap kesulitan itu ada kemudahan, seperti yang tertera dalam Surah Al-Insyirah ayat 5.

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾

Artinya : Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. (Q.S. Al-Insyirah 98: 5)

Tetapi dalam ajaran Islam juga menekankan prinsip amanah dalam setiap kegiatan, termasuk dalam layanan konseling. Kerahasiaan yang dijunjung tinggi dalam konseling harus dapat dipastikan, agar konseli tetap nyaman dan merasa aman dalam mengikuti layanan konseling digital yang disediakan oleh konselor. Allah SWT berfirman

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَىٰ أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ ﴿٢٧﴾

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman, janganlah memasuki rumah yang bukan rumahmu sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya. Demikian itu lebih baik bagimu agar kamu mengambil pelajaran. (Q.S. An-Nur 24: 27)

Ayat ini juga menjadi pedoman bagi konselor agar apapun materi yang dibahas dalam sesi konseling hendaknya dirahasiakan dengan sebaik-baiknya dan tidak disebarluaskan untuk kepentingan apapun kecuali dengan seizin konseli. Hal ini penting agar layanan konseling berbasis digital tetap menghadirkan ruang yang aman kepada konseli selaku pengguna layanan.

C. Kesimpulan

Transformasi layanan bimbingan dan konseling yang cukup signifikan didorong oleh perkembangan teknologi digital. Digital dan online counseling menjadi alternatif layanan yang efektif, fleksibel, serta mampu menjangkau konseli tanpa batas ruang dan waktu. Media digital tidak hanya dimanfaatkan untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, tetapi juga mendukung proses pembelajaran, pengembangan keterampilan, dan inklusi sosial konseli. Disisi lain transformasi ini juga menghadirkan berbagai tantangan, terutama pada aspek etika seperti kerahasiaan data, keamanan informasi, serta kualitas hubungan terapeutik. Dalam proses konseling baik secara tatap muka maupun daring terdapat landasan utama yang harus dijaga secara profesional yakni prinsip kerahasiaan. Konselor dituntut memiliki kompetensi literasi digital, sensitivitas etis, serta tanggung jawab moral agar mampu memanfaatkan teknologi secara bijak dan aman. Dalam perspektif Islam, konseling dengan memanfaatkan teknologi bimbingan Sehingga integrasi antara teknologi, etika profesional, dan nilai-nilai Islam menjadi kunci dalam mewujudkan layanan konseling digital yang efektif, bermartabat, dan berorientasi pada kesejahteraan konseli. Islam pada dasarnya tidak menutup pemikiran yang memudahkan urusan manusia lainnya, tetapi yang paling penting, jangan sampai ada kemaslahatan manusia lainnya yang terabaikan dalam layanan konseling digital ini. Studi selanjutnya dapat diarahkan kepada penerapan konseling digital untuk berbagai permasalahan individu dengan menggunakan penerapan ajaran agama islam dalam berbagai lingkungan pendidikan maupun non-pendidikan

Dengan demikian, konselor Muslim dituntut memiliki kompetensi profesional, literasi digital, kemampuan menjaga keamanan data dalam memanfaatkan teknologi sebagai media bimbingan dan konseling. Integrasi antara teknologi digital, etika profesi, dan nilai-nilai Islam menjadi aspek penting agar layanan konseling digital dapat berjalan secara efektif, aman, humanis, dan bermartabat. Oleh karena itu, pengembangan layanan konseling digital berbasis nilai-nilai Islam perlu terus dilakukan agar mampu menjawab tantangan masyarakat modern sekaligus tetap menjaga prinsip-prinsip etika dan spiritualitas dalam proses konseling. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih mendalam mengenai implementasi layanan konseling digital dan online counseling dalam perspektif Bimbingan dan Konseling Islam melalui pendekatan penelitian lapangan (field research).

D. Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini. Secara khusus, penulis menyampaikan apresiasi kepada institusi UIN Raden Intan Lampung. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada para dosen, rekan sejawat, serta berbagai pihak yang telah memberikan masukan, referensi, dan dukungan selama proses penulisan. Tidak lupa, penulis juga mengapresiasi para peneliti dan penulis terdahulu yang karya-karyanya menjadi rujukan dalam kajian ini. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan layanan bimbingan dan konseling, khususnya dalam pemanfaatan teknologi digital yang berlandaskan nilai-nilai Islam.

Rujukan

- Aji Prayetno et al., (2022). "Penggunaan Aplikasi Canva Dalam Pembuatan Media Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah/Madrasah," *Al-Madrasah: Jurnal Pendidikan Madrasah Ibtidaiyah* 6, no. 4
- Apriani, Ibnu Hajar. (2025). Transformasi Bimbingan dan Penyuluhan Islam di Era Digital: Peluang dan Tantangan bagi Konselor Muslim, *Universitas Muhammadiyah Parepare, Journal of Innovative and Creativity*, 5(3)
- Bhatt, S. (2025). Digital Mental Health: Role of Artificial Intelligence in Psychotherapy. *Annals of Neurosciences*, 32(2), 117–127. <https://doi.org/10.1177/09727531231221612>
- Fransisca Mudjijanti. (2025). Implementasi asas kerahasiaan dalam layanan konseling di sekolah menengah se-Indonesia: sebuah studi deskriptif. *Teraupetik jurnal bimbingan dan konseling*. Volume 9, Number 1, <https://journal.unindra.ac.id/index.php/terapeutik/index>.
- Frunză, S. (2021). Philosophical Counselling , Personal Brand , and Social Networks in the Digital Era. *Synthesis Philosophica*, 851(May), 39–54. <https://doi.org/10.21464/sp36103>
- Herath, G. A. C. A., Kumara, B. T. G. S., Rathnayaka, R. M. K. T., & Ishanka, U. A. P. (2024). Computer-Assisted Career Guidance Tools For Students' Career Path Planning: A Review Of Enabling Technologies And Applications. *Journal of Information Technology Education : Research*, 23, 37–47. <https://doi.org/10.13052/dgaej2156-3306.1824>
- Ifdil, I., Zatrachadi, M. F., Hasibuan, M. F., Zaiham, N., Abdullah, M., & Bah, Y. M. (2023). The Evolution of Islamic Counseling : A Bibliometric Analysis of Trends in Publications from 1981-2023. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 6(2), 1–15.
- John Mcleod. Pengantar Konseling Teori dan Studi Kasus, diterjemahkan dalam buku asli *An Introduction to Counseling* Open University Press. Jakarta: Kencana, 2014
- Kitchener, British Assosiation For Counselling, 1984.

- Maqsood, A., Gul, S., Zahra, T., Noureen, N., & Khattak, A. (2024). From face-to-face to screen-to-screen: exploring the multifaceted dimensions of digital mental health care. *Frontiers in Psychiatry*, 15(November), 1–11. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1413127>
- Ifdil, I., Zatrachadi, M. F., Hasibuan, M. F., Zaiham, N., Abdullah, M., & Bah, Y. M. (2023). The Evolution of Islamic Counseling : A Bibliometric Analysis of Trends in Publications from 1981-2023. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 6(2), 1–15.
- Rifka Alkhilyatul Ma'rifat, I Made Suraharta, I. I. J. (2024). Penerapan Metode Studi Kasus Dalam Penelitian Kualitatif (9), 306–312.
- Shifa Ainun Zaxrie. (2024). Peran Media Sosial Sebagai Saluran Komunikasi Digital Dalam Kehumasan. *Indonesian Journal of Digital Public Relations (IJDPR)*. Vol. 3, No.1, Agustus. Telkom University
- Sigit Dwi Sucipto, dkk. (2024). Peran Media Interaktif Berbasis Website Untuk Layanan Bimbingan dan Konseling Terintegrasi. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*. Volume 15, Number 3
- Sovatunisa Soleha. (2023). Peran Media Dan Teknologi Dalam Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sma Negeri 1 Rejang Lebong. *Jurnal At-Taujih Bimbingan Dan Konseling Islam*. Vol. 6 No. 2 Juli-Desember (<http://Jurnal.Ar-Raniry.Ac.Id/Index.Php/Taujih>)
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*. CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi
- Quraniati, N., Rachmawati, P. D., Kurnia, I. D., Kristiawati, Krisnana, I., & Arief, Y. S. (2021). Asuhan Keperawatan Anak Sehat dan Penyakit Akut. *Mitra Wacana Media*, 3(1), 31–39.