

***Cyber counseling* dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di Indonesia: *Systematic Literature Review* terhadap Efektivitas, Tantangan, dan Arah Pengembangan**

**Elfi Churnia, Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Keguruan dan Ilmu
Pendidikan, Universitas Mathlaul Anwar, Banten**

Email Coresponding : echurnia@gmail.com

Article Information:

Received
09 Mei 2026

Revised
11 Juni 2026

Published
30 Juni 2026

Abstrak:

Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas, tantangan, dan arah pengembangan *cyber counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling di Indonesia melalui pendekatan *systematic literature review* (SLR). Kajian mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) dengan menelusuri literatur pada Google Scholar, Garuda, dan SINTA tahun 2021–2025. Dari 87 artikel awal, diperoleh 12 artikel yang memenuhi kriteria melalui proses seleksi dan *quality appraisal*. Hasil menunjukkan bahwa *cyber counseling* efektif meningkatkan aksesibilitas layanan dan membantu penanganan masalah psikologis seperti kecemasan dan stres akademik. Namun, implementasinya masih menghadapi tantangan pada aspek hubungan terapeutik, keamanan data, dan kompetensi digital konselor. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengembangan platform yang aman, peningkatan kompetensi konselor, serta penguatan regulasi etika untuk mendukung transformasi layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Kata Kunci: *cyber counseling*; bimbingan dan konseling; layanan daring; kesehatan mental; *systematic literature review*

Abstract:

This study aims to analyze the effectiveness, challenges, and future development directions of cyber counseling in guidance and counseling services in Indonesia through a Systematic Literature Review (SLR) approach. The review was conducted based on the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) guidelines by examining literature published between 2021 and 2025 from Google Scholar, Garuda, and SINTA databases. Of the initial 87 articles identified, 12 studies met the inclusion criteria following a rigorous screening and quality appraisal process. The findings indicate that cyber counseling is effective in improving service accessibility and assisting in the management of psychological issues such as anxiety and academic stress. However, its implementation continues to face challenges related to the establishment of therapeutic relationships, data security and confidentiality, and counselors' digital competencies. This study highlights the importance of developing secure counseling platforms, enhancing counselors' digital competencies, and strengthening ethical regulations to support the transformation of guidance and counseling services in the digital era.

Keyword: cyber counseling; school counseling; online counseling services; mental health; systematic literature review.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa transformasi signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam praktik layanan bimbingan dan konseling. Digitalisasi tidak hanya mengubah pola interaksi individu, tetapi juga memengaruhi cara layanan bantuan psikologis diberikan kepada konseli. Dalam konteks ini, *cyber counseling* atau konseling berbasis teknologi berkembang sebagai inovasi layanan yang memungkinkan proses konseling dilakukan secara fleksibel melalui berbagai media digital (Barak et al., 2008; Richards & Viganó, 2013).

Cyber counseling merujuk pada layanan konseling yang dilakukan melalui platform daring, seperti email, chat, maupun *video conference*. Pendekatan ini memberikan alternatif layanan yang mampu mengatasi keterbatasan geografis dan waktu, serta meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan mental bagi masyarakat (Andersson, 2016; Richards & Richardson, 2012). Dalam situasi tertentu, seperti pandemi COVID-19, layanan konseling berbasis daring menjadi solusi yang relevan untuk menjaga keberlanjutan layanan bantuan psikologis (Wind et al., 2020).

Dalam konteks pendidikan di Indonesia, kebutuhan terhadap layanan bimbingan dan konseling yang adaptif terhadap perkembangan teknologi semakin meningkat. Peserta didik sebagai generasi digital natives memiliki kecenderungan untuk menggunakan media digital dalam berkomunikasi (Prensky, 2001). Hal ini menuntut konselor untuk mengadaptasi pendekatan layanan agar tetap relevan dengan karakteristik konseli. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa *cyber counseling* dapat dimanfaatkan sebagai alternatif layanan dalam membantu peserta didik mengatasi berbagai permasalahan psikologis, seperti kecemasan, stres akademik, dan kesulitan penyesuaian diri (Fadhilah et al., 2021; Sari & Fauziah, 2022).

Secara empiris, berbagai studi internasional menunjukkan bahwa intervensi psikologis berbasis internet memiliki efektivitas yang sebanding dengan konseling tatap muka dalam kondisi tertentu, khususnya pada permasalahan psikologis ringan hingga sedang (Barak et al., 2008; Andersson et al., 2019). Keunggulan *cyber counseling* terletak pada fleksibilitas, anonimitas, serta kemudahan akses yang dapat meningkatkan keterlibatan konseli dalam proses konseling (Richards & Richardson, 2012). Dengan demikian, *cyber counseling* memiliki potensi besar untuk dikembangkan sebagai bagian dari layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Namun demikian, implementasi *cyber counseling* tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu isu utama adalah keterbatasan dalam membangun hubungan terapeutik secara optimal akibat minimnya isyarat nonverbal dalam komunikasi daring (Simpson, 2009). Selain itu, aspek etika, kerahasiaan data, serta keamanan informasi menjadi perhatian penting dalam layanan konseling berbasis teknologi (Haberstroh et al., 2013). Tantangan lain yang tidak kalah penting adalah kesiapan konselor dalam menguasai kompetensi digital yang diperlukan untuk memberikan layanan secara efektif.

Di Indonesia, kajian tentang *cyber counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling mulai berkembang, terutama setelah penggunaan media digital semakin melekat dalam praktik pendidikan dan layanan bantuan psikologis. Beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa *cyber counseling* dapat digunakan sebagai alternatif layanan di sekolah melalui berbagai media, seperti *email*, percakapan daring, aplikasi, *video conference*, telepon genggam, dan situs web (Fadhilah et al., 2021). Namun, temuan-temuan tersebut belum sepenuhnya menjawab persoalan mendasar mengenai kualitas implementasi layanan, terutama terkait efektivitas intervensi, kesiapan konselor, keamanan data, serta keberlanjutan layanan dalam konteks bimbingan dan konseling di Indonesia.

Kajian terdahulu umumnya masih menempatkan *cyber counseling* sebagai inovasi layanan yang bersifat praktis dan adaptif terhadap perkembangan teknologi. Perspektif tersebut penting, tetapi belum cukup untuk menjelaskan apakah layanan daring benar-benar memenuhi prinsip profesional konseling, seperti pembentukan hubungan terapeutik, perlindungan kerahasiaan konseli, kejelasan batas layanan, serta kompetensi konselor dalam menggunakan teknologi. Padahal, pedoman praktik *telepsychology* menekankan bahwa layanan psikologis berbasis teknologi perlu memperhatikan kompetensi pemberi layanan, standar etik, kerahasiaan, keamanan transmisi data, serta kesesuaian media dengan kebutuhan klien atau konseli (Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists, 2013). Dengan demikian, kajian *cyber counseling* tidak cukup hanya membahas peluang pemanfaatannya, tetapi juga perlu menguji secara kritis kualitas bukti dan kesiapan sistem pendukungnya.

Kesenjangan penelitian dalam artikel ini terletak pada belum kuatnya sintesis yang secara khusus memetakan hubungan antara efektivitas, tantangan implementasi, dan arah pengembangan *cyber counseling* dalam konteks bimbingan dan konseling di Indonesia. Sebagian kajian sebelumnya cenderung membahas layanan konseling daring secara terpisah, misalnya hanya pada aspek media, persepsi pengguna, atau manfaat layanan. Akibatnya, belum terlihat secara utuh bagaimana kualitas metodologis penelitian yang tersedia, masalah apa yang paling dominan dalam implementasi, serta aspek apa yang perlu diprioritaskan untuk pengembangan layanan yang aman, etis, dan profesional.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya menyusun sintesis sistematis terhadap penelitian *cyber counseling* di Indonesia dengan menempatkan tiga dimensi utama secara terpadu, yaitu efektivitas layanan, tantangan implementasi, dan arah pengembangan. Melalui pendekatan *systematic literature review* berbasis PRISMA, artikel ini tidak hanya merangkum hasil penelitian terdahulu, tetapi juga menilai kualitas studi dan mengidentifikasi pola temuan yang dapat digunakan sebagai dasar penguatan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital. Dengan cara ini, artikel diharapkan memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi konselor, sekolah, pengembang platform, dan pembuat kebijakan dalam merancang layanan *cyber counseling* yang lebih bertanggung jawab.

B. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait *cyber counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling di Indonesia. Pendekatan SLR dipilih karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif dan terstruktur mengenai perkembangan penelitian pada suatu topik melalui prosedur yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi.

Proses pelaksanaan SLR dalam penelitian ini mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan (*screening*), penilaian kelayakan (*eligibility*), dan inklusi artikel. Pencarian literatur dilakukan pada bulan Maret 2026 melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan SINTA. Pemilihan basis data tersebut didasarkan pada relevansinya dalam memuat publikasi ilmiah nasional di bidang bimbingan dan konseling.

Strategi pencarian dilakukan menggunakan kombinasi kata kunci dalam bahasa Indonesia dan bahasa Inggris, yaitu “*cyber counseling*” OR “*e-counseling*” OR “konseling online” OR “konseling daring” AND “bimbingan dan konseling”. Penggunaan operator Boolean (AND, OR) bertujuan untuk memperluas sekaligus memfokuskan hasil pencarian agar sesuai dengan topik penelitian.

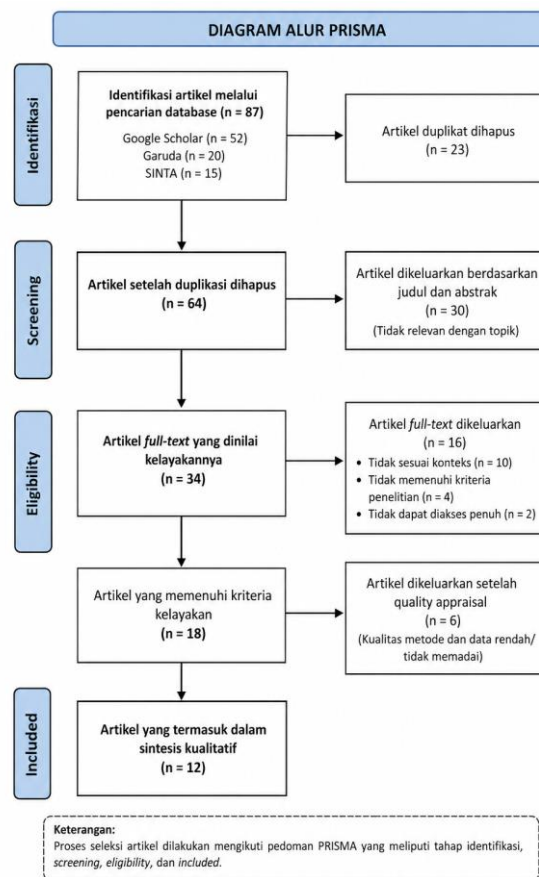
Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel penelitian yang membahas *cyber counseling* atau konseling berbasis teknologi dalam konteks bimbingan dan konseling; (2) penelitian yang dilakukan di Indonesia; (3) dipublikasikan dalam rentang tahun 2021–2025; (4) tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full-text*); serta (5) diterbitkan pada jurnal ilmiah atau prosiding yang memiliki standar akademik. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup: (1) artikel yang tidak relevan dengan topik penelitian; (2) artikel duplikat; (3) artikel yang tidak dapat diakses secara penuh; serta (4) publikasi non-penelitian seperti opini, esai, atau editorial.

Proses seleksi artikel dilakukan secara bertahap. Pada tahap identifikasi, diperoleh sebanyak 87 artikel dari hasil pencarian awal. Selanjutnya, pada tahap *screening* dilakukan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak sehingga tersisa 34 artikel yang relevan. Tahap berikutnya adalah penilaian kelayakan (*eligibility*) melalui pembacaan teks lengkap, sehingga diperoleh 18 artikel. Setelah dilakukan penilaian lebih lanjut terhadap kesesuaian konteks dan kualitas penelitian, sebanyak 12 artikel dinyatakan memenuhi seluruh kriteria dan digunakan dalam analisis. Proses seleksi ini disajikan dalam bentuk diagram alur PRISMA.

Untuk memastikan kualitas sumber yang dianalisis, dilakukan *quality appraisal* terhadap setiap artikel menggunakan kriteria yang meliputi kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian metode, validitas data, serta relevansi temuan terhadap topik *cyber counseling*. Setiap artikel kemudian dikategorikan ke dalam kualitas tinggi, sedang, atau rendah untuk memastikan bahwa sintesis yang dilakukan didasarkan pada sumber yang kredibel.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis tematik melalui beberapa tahap, yaitu *open coding*, *axial coding*, dan *selective coding*. Pada tahap *open coding*, peneliti mengidentifikasi konsep-konsep utama dari setiap artikel. Selanjutnya, pada tahap *axial coding*, konsep-konsep tersebut dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih luas, seperti efektivitas, tantangan, dan arah pengembangan. Tahap *selective coding* dilakukan untuk mengintegrasikan kategori-kategori tersebut menjadi tema utama yang menggambarkan pola temuan penelitian.

Untuk menjaga validitas dan meminimalkan bias, dilakukan proses pemeriksaan ulang (*cross-check*) terhadap data yang diekstraksi dengan sumber aslinya. Selain itu, proses analisis dilakukan secara sistematis dengan mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan, sehingga hasil sintesis yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara akademik.



Gambar 1. Diagram Alur PRISMA

C. Hasil

Berdasarkan hasil penelusuran literatur melalui database Google Scholar, Garuda, dan SINTA dengan mengacu pada pedoman PRISMA, diperoleh sebanyak 87 artikel pada tahap identifikasi awal. Setelah dilakukan proses penyaringan (*screening*) berdasarkan judul dan abstrak, jumlah artikel berkurang menjadi 34. Selanjutnya, melalui tahap penilaian kelayakan (*eligibility*) dengan membaca teks lengkap, diperoleh 18 artikel yang relevan. Setelah dilakukan *quality appraisal* terhadap kualitas metodologis dan kesesuaian konteks penelitian, sebanyak 12 artikel dinyatakan memenuhi seluruh kriteria dan digunakan dalam proses sintesis.

Secara umum, hasil analisis menunjukkan bahwa penelitian *cyber counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling di Indonesia mengalami peningkatan dalam rentang tahun 2021–2025, terutama sejak pandemi COVID-19 yang mempercepat adopsi layanan berbasis digital. Namun demikian, sebagian besar penelitian masih didominasi oleh pendekatan deskriptif dan kualitatif, yang mengindikasikan bahwa kajian masih berada pada tahap eksploratif.

Berdasarkan analisis tematik, temuan penelitian dikelompokkan ke dalam tiga tema utama, yaitu efektivitas layanan, tantangan implementasi, dan arah pengembangan *cyber counseling*. Tabel 1 menyajikan sintesis dari 12 artikel yang dianalisis berdasarkan karakteristik penelitian, fokus kajian, temuan utama, serta kualitas studi.

Tabel 1. Sintesis Penelitian *Cyber counseling* dalam Layanan Bimbingan dan Konseling

No.	Metode	Subjek	Media/Platform	Fokus	Temuan Utama	Kualitas Studi
1	Tinjauan literatur	Siswa	Email, chat, video	Efektivitas	<i>Cyber counseling</i> meningkatkan akses terhadap layanan, namun aspek empati masih terbatas.	Rendah
2	Kuasi eksperimen	Siswa SMP	WhatsApp, Canva	Efektivitas	Penggunaan Canva dan WhatsApp secara signifikan meningkatkan pemahaman siswa terhadap layanan BK.	Tinggi
3	Tinjauan literatur	Umum	Digital	Pengembangan	<i>Cyber counseling</i> merupakan inovasi layanan BK yang relevan di era Society 5.0.	Rendah
4	Tinjauan sistematis	Umum	Online	Efektivitas	<i>Cyber counseling</i> membantu mengatasi berbagai hambatan sosial dalam proses konseling.	Sedang
5	Studi literatur	Siswa	Email, chat, aplikasi digital	Implementasi	Layanan konseling daring mempermudah konseli mendapatkan layanan tanpa batasan ruang dan waktu.	Sedang
6	Eksperimen	Siswa	Online	Etika & Sosial	<i>Cyber counseling</i> efektif dalam membentuk perilaku digital yang inklusif dan bertanggung jawab.	Tinggi
7	Kualitatif	Konselor	Platform digital	Etika	Risiko keamanan data dan belum adanya standar etika menjadi tantangan utama dalam <i>cyber counseling</i> .	Sedang
8	Deskriptif	Siswa	Media online	Implementasi	Penggunaan media online mendukung peningkatan kesehatan mental siswa.	Sedang
9	Deskriptif	Siswa	Online	Implementasi	<i>Cyber counseling</i> membantu konselor memberikan layanan BK secara lebih fleksibel dan efektif.	Sedang
10	Deskriptif	Konselor	Digital	Pengembangan	<i>Cyber counseling</i> dipandang sebagai inovasi layanan BK yang sesuai dengan perkembangan era digital.	Sedang
11	Eksperimen	Siswa	Online	Efektivitas	Pendekatan REBT dalam <i>cyber counseling</i> efektif menurunkan tingkat kecemasan siswa.	Tinggi
12	Kualitatif	Siswa SMK	Online	Implementasi	<i>Cyber counseling</i> membantu pelaksanaan konseling individual menjadi lebih fleksibel dan mudah diakses.	Sedang

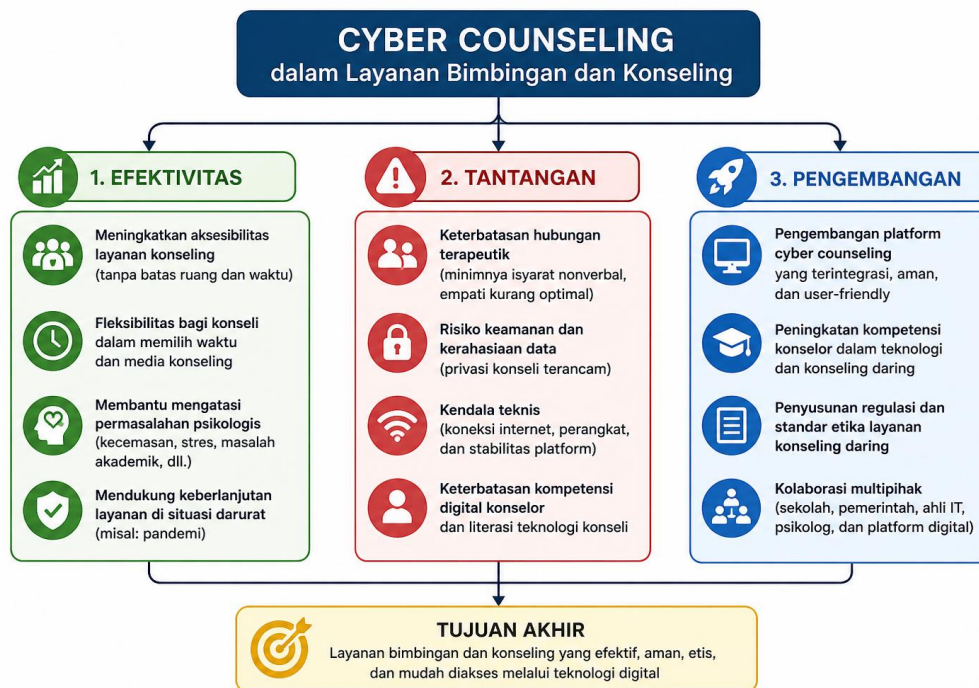
Keterangan: Kualitas studi dinilai berdasarkan desain penelitian, kekuatan metodologi, kedalaman analisis, dan transparansi pelaporan.

Berdasarkan Tabel 1, penelitian *cyber counseling* di Indonesia masih didominasi oleh studi dengan kualitas sedang yang umumnya menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif. Sementara itu, penelitian dengan kualitas tinggi relatif terbatas dan sebagian besar menggunakan desain eksperimen atau kuasi eksperimen. Hal ini menunjukkan bahwa bukti empiris yang kuat terkait efektivitas *cyber counseling* di Indonesia masih perlu diperkuat melalui penelitian dengan desain metodologis yang lebih rigor.

Ditinjau dari fokus penelitian, sebagian besar studi menekankan pada aspek efektivitas layanan dan implementasi, sementara kajian mengenai etika dan pengembangan sistem masih relatif terbatas. Dari sisi subjek, mayoritas penelitian melibatkan siswa, yang menunjukkan bahwa *cyber counseling* lebih banyak diterapkan dalam konteks pendidikan formal.

Dari aspek media, penelitian menunjukkan penggunaan berbagai platform, seperti aplikasi pesan instan (WhatsApp), *video conference*, serta layanan berbasis web. Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *cyber counseling* di Indonesia masih bersifat adaptif terhadap teknologi yang tersedia dan belum sepenuhnya menggunakan platform khusus yang terstandarisasi untuk layanan konseling profesional.

Untuk memperjelas sintesis temuan, Gambar 2 menyajikan diagram tematik yang menggambarkan tiga aspek utama dalam penelitian *cyber counseling*, yaitu efektivitas, tantangan, dan arah pengembangan.



Gambar 2. Diagram Tematik *Cyber counseling* dalam Layanan Bimbingan dan Konseling

Diagram ini menunjukkan bahwa efektivitas *cyber counseling* mencakup peningkatan aksesibilitas layanan, fleksibilitas waktu dan tempat, serta kontribusi dalam mengurangi

permasalahan psikologis seperti kecemasan dan stres akademik. Sementara itu, aspek tantangan meliputi keterbatasan hubungan terapeutik, risiko keamanan dan kerahasiaan data, serta keterbatasan kompetensi digital konselor. Pada aspek pengembangan, penelitian mengarah pada kebutuhan pengembangan platform konseling berbasis digital yang lebih aman, peningkatan kompetensi profesional konselor, serta penyusunan regulasi etika yang lebih komprehensif untuk layanan konseling daring.

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menunjukkan bahwa *cyber counseling* memiliki potensi yang signifikan dalam mendukung transformasi layanan bimbingan dan konseling di Indonesia, namun masih memerlukan penguatan dalam aspek sistem, kompetensi, dan regulasi agar dapat diimplementasikan secara optimal.

D. Pembahasan

Hasil kajian ini menunjukkan bahwa *cyber counseling* berkembang pesat sebagai respons terhadap transformasi digital dalam layanan kesehatan mental, khususnya pasca pandemi COVID-19. Peningkatan signifikan penggunaan layanan konseling daring dilaporkan dalam berbagai studi terkini, yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan psikologis bukan lagi alternatif, melainkan kebutuhan dalam sistem layanan modern (Wind et al., 2020; Bakhtiar et al., 2025).

Dari aspek efektivitas, temuan penelitian ini konsisten dengan berbagai studi terbaru yang menunjukkan bahwa konseling online memiliki efektivitas yang sebanding dengan layanan tatap muka, terutama dalam menangani masalah psikologis ringan hingga sedang (Andersson et al., 2019; Loren et al., 2025). Bahkan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa intervensi berbasis digital mampu memberikan peningkatan signifikan dalam manajemen stres dan kecemasan melalui kombinasi dukungan profesional dan komunitas daring (Ariyani et al., 2024). Selain itu, layanan *cyber counseling* dinilai efektif karena mampu mengatasi keterbatasan geografis dan waktu, sehingga meningkatkan aksesibilitas layanan bagi konseli (Tambunan, 2025).

Namun demikian, efektivitas tersebut sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan terapeutik. Studi terbaru menunjukkan bahwa dalam konteks konseling daring, kepercayaan dan keterlibatan konseli menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan intervensi (te Brake, 2025). Hal ini memperkuat temuan bahwa hubungan terapeutik dalam komunikasi berbasis teks atau video memiliki tantangan tersendiri dibandingkan dengan interaksi tatap muka, terutama terkait minimnya isyarat nonverbal.

Jika dibaca melalui perspektif konseling humanistik, tantangan utama *cyber counseling* tidak hanya terletak pada penggunaan media digital, tetapi juga pada kemampuan konselor mempertahankan kualitas relasi bantuan. Rogers (1957) menekankan bahwa perubahan terapeutik memerlukan kondisi relasional seperti empati, penerimaan tanpa syarat, kongruensi, dan kontak psikologis antara konselor dan konseli. Dalam layanan daring, kondisi tersebut dapat melemah apabila komunikasi hanya berlangsung melalui teks singkat, respons tertunda, jaringan tidak stabil, atau konselor kurang mampu menangkap ekspresi emosi konseli secara utuh. Oleh karena itu, lemahnya hubungan terapeutik dalam konteks *cyber counseling* di Indonesia dapat dipahami sebagai akibat dari keterbatasan media, belum meratanya literasi

digital, serta belum adanya standar teknis yang kuat dalam membangun kehadiran psikologis (*therapeutic presence*) secara daring.

Dari perspektif *cognitive behavioral therapy* (CBT), *cyber counseling* sebenarnya memiliki peluang besar untuk dikembangkan karena pendekatan ini relatif terstruktur, berorientasi tujuan, dan memungkinkan penggunaan tugas mandiri, lembar kerja, pemantauan pikiran, serta latihan perilaku yang dapat difasilitasi melalui media digital. Beck (2011) menjelaskan bahwa CBT menekankan identifikasi pikiran otomatis, keyakinan inti, hubungan antara pikiran-perasaan-perilaku, serta latihan keterampilan yang dilakukan secara bertahap. Karakteristik tersebut sejalan dengan layanan daring karena konselor dapat memberikan materi psikoedukasi, latihan refleksi, dan pemantauan perkembangan konseli melalui platform digital. Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada asesmen awal, kejelasan kontrak layanan, kompetensi konselor, serta kesesuaian media dengan masalah konseli.

Dengan demikian, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan *cyber counseling* tidak cukup dijelaskan dari aspek aksesibilitas semata. Layanan daring memang memperluas jangkauan konseling, tetapi kualitas layanan tetap ditentukan oleh kemampuan konselor membangun aliansi terapeutik, menjaga etika dan kerahasiaan, serta memilih pendekatan konseling yang sesuai dengan karakteristik masalah konseli. Hal ini sejalan dengan pandangan Norcross dan Wampold (2011) bahwa hubungan terapeutik merupakan bagian penting dari keberhasilan psikoterapi, bukan sekadar unsur pendukung teknis. Oleh karena itu, pengembangan *cyber counseling* di Indonesia perlu bergerak dari sekadar pemanfaatan media digital menuju model layanan yang mengintegrasikan kompetensi relasional, kompetensi teknologis, dan landasan teoretik konseling.

Dari sisi tantangan, hasil kajian ini menunjukkan bahwa aspek etika dan keamanan data menjadi isu yang semakin krusial dalam implementasi *cyber counseling*. Studi terbaru mengungkapkan bahwa konselor menghadapi berbagai tekanan baru, seperti beban kerja digital, masalah teknis, serta kesulitan dalam menjaga kerahasiaan data klien (Schlenger et al., 2025). Selain itu, belum adanya standar global yang seragam terkait praktik konseling daring menyebabkan variasi kualitas layanan yang cukup tinggi.

Selain itu, penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi *cyber counseling* di Indonesia masih didominasi oleh penggunaan platform umum seperti WhatsApp, email, dan *video conference*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan masih berada pada tahap adopsi teknologi, bukan pada tahap integrasi sistem yang terstandarisasi (Hidayat et al., 2022; Kurniati & Sari, 2025). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara kebutuhan layanan profesional dan kesiapan infrastruktur digital.

Dari perspektif pengembangan, arah penelitian *cyber counseling* ke depan menunjukkan pergeseran menuju integrasi teknologi yang lebih canggih, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dan sistem berbasis web yang terintegrasi. Beberapa studi terbaru menunjukkan bahwa teknologi digital memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi layanan serta memperluas jangkauan intervensi psikologis (Christiana, 2025; Ni & Cao, 2025). Namun demikian, pengembangan teknologi ini tetap memerlukan pengawasan profesional untuk menjaga kualitas dan etika layanan.

Selain itu, kajian bibliometrik terbaru menunjukkan bahwa penelitian *cyber counseling* masih didominasi oleh pendekatan kualitatif dan eksploratif, dengan fokus utama pada isu kesehatan mental selama pandemi (Bakhtiar et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa meskipun jumlah

penelitian meningkat, kualitas bukti empiris masih perlu diperkuat melalui desain penelitian eksperimental dan longitudinal.

Dengan demikian, pengembangan *cyber counseling* di Indonesia memerlukan pendekatan yang komprehensif yang mencakup tiga aspek utama, yaitu: (1) penguatan kompetensi digital konselor, (2) pengembangan platform layanan yang aman dan terstandarisasi, serta (3) penyusunan regulasi etika yang jelas. Ketiga aspek ini menjadi fondasi penting dalam memastikan bahwa transformasi layanan bimbingan dan konseling berbasis digital dapat berjalan secara efektif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, *cyber counseling* memiliki potensi besar dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bimbingan dan konseling. Namun, tanpa dukungan sistem, kompetensi, dan regulasi yang memadai, implementasi layanan ini berisiko tidak optimal. Oleh karena itu, diperlukan sinergi antara pengembangan teknologi, peningkatan kualitas sumber daya manusia, serta kebijakan yang adaptif terhadap perkembangan digital.

E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *systematic literature review* terhadap 12 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dapat disimpulkan bahwa *cyber counseling* memiliki potensi signifikan sebagai bentuk transformasi layanan bimbingan dan konseling di Indonesia. Layanan ini terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas dan fleksibilitas konseling serta memberikan kontribusi positif dalam penanganan permasalahan psikologis, khususnya pada konteks pendidikan.

Namun demikian, implementasi *cyber counseling* masih menghadapi sejumlah tantangan mendasar, terutama terkait kualitas hubungan terapeutik, keamanan dan kerahasiaan data, serta keterbatasan kompetensi digital konselor. Selain itu, dominasi penggunaan platform umum menunjukkan bahwa layanan masih berada pada tahap adopsi teknologi dan belum sepenuhnya didukung oleh sistem yang terstandarisasi.

Dari perspektif pengembangan, *cyber counseling* memerlukan penguatan pada tiga aspek utama, yaitu pengembangan platform digital yang aman dan terintegrasi, peningkatan kompetensi profesional konselor dalam pemanfaatan teknologi, serta penyusunan regulasi etika yang lebih komprehensif untuk layanan konseling daring. Ketiga aspek ini menjadi kunci dalam memastikan keberlanjutan dan kualitas layanan di masa depan.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkaya kajian mengenai integrasi teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling melalui sintesis tematik yang komprehensif. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan praktik layanan konseling berbasis digital di Indonesia.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan. Pertama, sumber literatur yang digunakan terbatas pada Google Scholar, Garuda, dan SINTA, sehingga kemungkinan masih terdapat artikel relevan dari basis data lain yang belum terjangkau. Kedua, jumlah artikel yang dianalisis hanya 12 artikel, sehingga hasil sintesis belum dapat

digeneralisasikan untuk menggambarkan seluruh praktik *cyber counseling* di Indonesia. Ketiga, sebagian besar artikel yang ditemukan masih didominasi oleh pendekatan deskriptif dan kualitatif, sehingga kekuatan bukti empiris mengenai efektivitas *cyber counseling* masih perlu diperkuat melalui penelitian eksperimental, kuasi-eksperimental, dan longitudinal.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan desain penelitian yang lebih kuat, seperti eksperimen dan pengembangan model intervensi, serta mengkaji efektivitas *cyber counseling* dalam berbagai konteks dan karakteristik konseli. Dengan demikian, pengembangan *cyber counseling* di Indonesia dapat didukung oleh landasan empiris yang lebih kokoh.

Referensi

- Andersson, G. (2016). Internet-delivered psychological treatments. *Annual Review of Clinical Psychology, 12*, 157–179.
- Andersson, G., Carlbring, P., Titov, N., & Lindefors, N. (2019). Internet interventions for adults with anxiety and mood disorders: A narrative umbrella review. *Canadian Journal of Psychiatry, 64*(7), 465–470.
- Ariyani, F., Sari, D., & Putra, R. (2024). Online counseling effectiveness in reducing academic stress among students. *Journal of Educational Psychology and Counseling, 10*(2), 112–120.
- Bakhtiar, M. I., Yusuf, A. M., & Nugraha, D. (2025). Bibliometric analysis of *cyber counseling* research trends. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*.
- Barak, A., Hen, L., Boniel-Nissim, M., & Shapira, N. (2008). A comprehensive review of the effectiveness of internet-based psychotherapeutic interventions. *Journal of Technology in Human Services, 26*(2–4), 109–160.
- Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). The Guilford Press.
- Christiana, E. (2025). Digital transformation in counseling services: Opportunities and challenges. *Journal of Counseling Development, 12*(1), 45–55.
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber counseling sebagai metode meningkatkan layanan bimbingan dan konseling di sekolah: Literature review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling, 11*(1), 86–94. <https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8393>
- Haberstroh, S., Duffey, T., Evans, M., Gee, R., & Trepal, H. (2013). The experience of online counseling. *Journal of Mental Health Counseling, 35*(3), 269–282.
- Hidayah, N., & Ramli, M. (2021). Implementasi layanan bimbingan dan konseling berbasis daring di sekolah. *Jurnal Kajian Bimbingan dan Konseling, 6*(2), 78–85.
- Hidayat, R., Putri, S., & Rahman, A. (2022). Digital counseling implementation in Indonesian schools. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia, 7*(2), 101–110.
- Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist, 68*(9), 791–800.

- <https://doi.org/10.1037/a0035001>
- Kurniati, D., & Sari, R. (2025). Pengembangan *cyber counseling* dalam layanan bimbingan dan konseling. *Jurnal Terapeutik*, 9(1).
- Loren, A., Smith, J., & Brown, T. (2025). Effectiveness of online counseling interventions in higher education. *Journal of American College Health*.
- Ni, X., & Cao, Y. (2025). Artificial intelligence in mental health services: A systematic review. *Frontiers in Psychology*, 16.
- Norcross, J. C., & Wampold, B. E. (2011). Evidence-based therapy relationships: Research conclusions and clinical practices. *Psychotherapy*, 48(1), 98–102. <https://doi.org/10.1037/a0022161>
- Prensky, M. (2001). Digital natives, digital immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1–6.
- Richards, D., & Richardson, T. (2012). Computer-based psychological treatments for depression: A systematic review. *Clinical Psychology Review*, 32(4), 329–342.
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative review. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011.
- Rogers, C. R. (1957). The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2), 95–103. <https://doi.org/10.1037/h0045357>
- Sari, N. P., & Fauziah, N. (2022). Persepsi mahasiswa terhadap layanan konseling online. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 8(1), 45–52.
- Schlenger, W. E., Smith, R., & Carter, J. (2025). Digital mental health challenges among counselors. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e65766.
- Simpson, S. (2009). Psychotherapy via videoconferencing: A review. *British Journal of Guidance & Counselling*, 37(3), 271–286.
- Tambunan, R. (2025). Implementasi *cyber counseling* dalam layanan pendidikan. *Journal of Counseling Practice*, 9(1), 55–63.
- Te Brake, H., et al. (2025). Therapeutic alliance in online counseling: A systematic review. *Internet Interventions*.
- Wind, T. R., Rijkeboer, M., Andersson, G., & Riper, H. (2020). The COVID-19 pandemic and e-health: Challenges and opportunities. *Internet Interventions*, 20, 100317.