

## TEKNOLOGI WEBSITE DAN KARAKTER INTERAKTIF *ONLINE* DALAM LOGO KONSELING

Jacob Daan Engel<sup>1</sup>, Rama Tulus Pilakoannu<sup>2</sup>, Mychael Maoeretz Engel<sup>3</sup>,  
Ventje Jeremias Lewi Engel<sup>4</sup>

<sup>1</sup>Faculty of Theology, Satya Wacana Christian University, Jl. Diponegoro No. 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

<sup>2</sup>Faculty of Theology, Satya Wacana Christian University, Jl. Diponegoro No. 52-60, Salatiga 50711, Indonesia

<sup>3</sup>Department of Information Technology, Ciputra University Ciputra (UC) Surabaya Barat 60219, Indonesia

<sup>4</sup>Department of Information Technology, Harapan Bangsa Institute of Technology, Jl. Dipaitukur No.80-84 Bandung 40132, Indonesia

[jacop.daan@staff.uksw.edu](mailto:jacop.daan@staff.uksw.edu)<sup>1</sup>, [ramatulus.pilakoannu@staff.uksw.edu](mailto:ramatulus.pilakoannu@staff.uksw.edu)<sup>2</sup>, [mychael.engel@ciputra.ac.id](mailto:mychael.engel@ciputra.ac.id)<sup>3</sup>,  
[ventje@ithb.ac.id](mailto:ventje@ithb.ac.id)<sup>4</sup>



### ABSTRACT

*Website technology can enable client that not have direct access to counseling because of disabilities, distance limitations, economic barriers, and stigma from society. It takes skills in logo counseling process using website technology, especially knowledge about counselor's perspective towards client, anyone who is in the process of online interactive characters, communication strengths and challenges, and counselor strategy to manage client's emotion. The ability of the counselor needs to be prepared to be skilled at listening, observing and reflecting the client's feelings, using questions and advanced empathy, practicing exploration skills, closeness, and confrontation through online interactive characters. This paper aims to describe and analyze website technology functions and counselor's roles in improving online interactive characters in logo counseling process. Character expresses roles of social, emotion, and organized personality for the purpose of logo counseling. Character utilizing social response is a natural reaction to interactive media. Interactive media is social partner and realistic in logo counseling website which simulating real world interaction. Interactive characters in logo counseling website showed a great opportunities for the client and the counselor to improve online experiences.*

**Keywords:** *website technology, online interactive characters, logo counseling*

### PENDAHULUAN

Teknologi *website* menjadi media penghubung yang membuat proses logo konseling menjadi efektif dan kondusif. Teknologi *website* meningkatkan komunikasi klien dan konselor secara interaktif, tanpa mengurangi makna proses logo konseling itu sendiri (Engel, 2017). Teknologi *website* dilengkapi fitur yang semakin menjawab kebutuhan klien seperti *chatting* atau *instant messaging*, *email*, bahkan *audio conference*. Dalam logo konseling, teknologi *website* memberikan tawaran yang menarik berupa musik dan video, sehingga suasana konseling nyaman dan kondusif (Engel, 2016b, 2017).

Peranan teknologi *website* dalam logo konseling adalah mengumpulkan informasi, komunikasi interpersonal dan hiburan. Hal tersebut sejalan dengan pemikiran Efstathiou & Kalantzi (Engel, 2016b, 2017), bahwa dalam logo konseling, teknologi *website* meningkatkan komunikasi konselor dan klien dalam berbagi situasi hidup dan tantangan pribadi yang sama melalui pembentukan kelompok *online*, seperti *twitter*, *line*, dan *group whatsapp*. Secara emosional menurut Kottler (Engel, 2016b, 2017), berpendapat bahwa keterikatan konselor dan klien dengan penggunaan teknologi *website* dalam konseling, lebih kuat daripada hubungan konvensional, karena kerahasiaan, dan *privacy* klien

terjaga. Teknologi *website* memiliki tingkat emosional yang tinggi dalam interaksi konseling, apabila klien dan konselor secara menjalin hubungan konseling yang saling menguntungkan dari segi efisiensi tenaga, pikiran serta tidak dibatasi ruang, tempat dan waktu. Keuntungan konseling melalui teknologi *website* dalam pemikiran Robson & Robson (Engel, 2016b, 2017), berguna bagi klien dan konselor yang tinggal di daerah terpencil dapat mengakses internet, mengambil keuntungan besar dan berbagai layanan yang tersedia di internet. Teknologi *website* membantu meringankan masalah klien yang terisolir dari sumber informasi tentang bentuk-bentuk pertolongan dalam menyikapi dan mengatasi berbagai persoalan yang dihadapinya. Demikian pula bagi kaum disabilitas yang mungkin tidak dapat meninggalkan rumah mereka, dapat mengakses berbagai informasi tentang *treatment* konseling dalam meningkatkan ketrampilan dan potensi dirinya melalui internet. Menurut Murphy & Mitchell (Engel, 2016b, 2017), layanan konseling melalui teknologi *website* menyediakan transkrip setiap sesi, sehingga klien dan konselor dapat membaca kembali transkrip untuk mengetahui seberapa jauh perubahan sikap dan perkembangan proses konseling yang telah dicapai. Konselor cenderung mengoperasikan standar etika yang lebih tinggi, karena klien dapat mengetik tentang kesulitan-kesulitannya dalam mengeksternalisasi masalah yang membedakan antara dirinya dan fenomena masalah yang dialaminya.

Kode etik berperan dalam teknologi *website* untuk suatu proses konseling memiliki beberapa prinsip menurut Robson & Robson (Engel, 2016b, 2017), adalah: 1) *autonomy* (otonomi) sebagai prinsip etis yang mencakup hak klien untuk bertindak secara mandiri sejauh tidak melanggar hak-hak lainnya. Otonomi tidak selalu berarti kebebasan tanpa batas, tetapi ada norma-norma yang mengatur untuk melindungi hak dan *privacy* klien dan konselor yang harus dihargai. Klien berkomunikasi dengan konselor tanpa nama, menggunakan layanan *e-mail* yang menyembunyikan identitas pengirimnya; 2) *beneficence* (kebaikan) sebagai prinsip yang melibatkan tindakan untuk meningkatkan kepekaan klien dan konselor pada tingkat tekstual. Rogers (Engel, 2016b, 2017), mendeskripsikan tiga kondisi untuk perubahan kepribadian dalam konseling yang berpusat pada klien yaitu penerimaan diri klien, empati dan keaslian, yang dikomunikasikan secara tidak sadar oleh bahasa tubuh dan nada suara; 3) *nonmaleficence* adalah prinsip yang terkait upaya untuk menghindari eksploitasi konselor terhadap klien menyangkut kerahasiaan transkrip masalah klien, keuangan, psikis dan seksual; 4) *fidelity* (kesetiaan) adalah prinsip untuk menjaga kepercayaan klien terhadap konselor. Klien memiliki kepercayaan terhadap kompetensi seorang konselor profesional.

Paparan di atas, memberikan suatu pemikiran tentang pengamanan dan kepercayaan untuk menjaga *privacy* klien dan konselor serta pencegahan terhadap penyalagunaan teknologi *website*, dari berbagai kepentingan yang dapat membawa dampak buruk terhadap proses konseling yang dilakukan secara *online*. Penggunaan teknologi *website* dalam proses logo konseling, mengupayakan manfaat dan peranannya dalam rangka pemberdayaan klien dan pengembangan potensi konselor.

### PERANAN TEKNOLOGI WEBSITE DALAM LOGO KONSELING ONLINE

Teknologi *website*, menjadi pilihan klien dalam layanan logo konseling, karena mudah diakses, tanpa dibatasi ruang dan waktu. Teknologi *website* memberikan akses yang tidak dapat dipenuhi oleh logo konseling tatap muka, karena meningkatkan efisiensi waktu, tenaga dan biaya. Logo konseling *online* memberikan layanan yang mudah dan murah serta kerahasiaan terjamin dan daya jangkau yang sangat luas di seluruh wilayah yang telah mempunyai akses internet.

Konseling *online* menurut Wardell (Engel, 2016b, 2017), pertama kali diuji coba antar komputer di Universitas California, LA dan Universitas Stanford. Konseling online berkembang pesat diantara para praktisi, karena lebih efisien dibandingkan konseling secara tatap muka/tradisional. Internet dan jaringan *web* menjadi media perantara utama dibalik proses konseling yang terjadi. Perubahan proses konseling tatap muka menjadi layanan konseling berbasis *website* dapat mengatasi keterbatasan waktu dan tempat antara konselor dan pribadi setiap klien yang bermasalah menurut McHugh dan Wang (Engel, 2017). Baik konselor maupun klien dapat melakukan proses *sharing* tanpa harus bertemu secara langsung. Bagaimanapun juga, esensi dari proses konseling konvensional dengan gaya tatap muka, tidak berarti akan hilang atau tergantikan dengan proses konseling secara online.

Konseling tatap muka menurut Zamani (Engel, 2017) tetap diperlukan dan tetap dapat diterapkan. Tidak semua proses konseling tatap muka dapat diakomodasi dengan proses konseling secara *online*.

Deskripsi di atas, memberikan suatu nuansa baru tentang keuntungan menggunakan teknologi *website* dalam proses logo konseling *online* adalah efisiensi waktu dan efektivitas tempat terjangkau, mengurangi stres dan biaya secara ekonomis. Keuntungan ini sangat penting bagi individu yang tidak memiliki akses langsung terhadap layanan konseling karena disabilitas, keterbatasan ruang dan hambatan keuangan serta bagi individu yang menghadapi stigma masyarakat seperti kaum LGBT.

Bambling *et al.* (Engel (2016b, 2017) mendeskripsikan manfaat teknologi *website* bagi klien dan konselor dalam proses konseling *online* sebagai berikut.

1. Konseling *online* menstabilkan tekanan-tekanan emosional klien dalam mencapai keseimbangan berpikir dan emosi; klien cenderung lebih tegas dalam konseling *online*, lebih akrab, nyaman dan merasa kurang terintimidasi oleh konselor dalam konseling *online*; menciptakan lingkungan yang kondusif bagi klien untuk mengungkapkan masalah dan tekanan emosional secara gamblang.
2. Konseling *online* memberikan konselor lebih banyak waktu untuk mengajukan pertanyaan spesifik dan merefleksikan respons klien; konselor dapat berpikir dan menanggapi, sehingga kurang konfrontatif dan terekspos di *website* sehingga emosi konselor lebih terkontrol.
3. Klien dan konselor tidak dapat memantau kenyamanan masing-masing tentang apa yang mereka bicarakan. Konselor tidak dapat mengontrol kecemasan yang terkait dengan ketidakpastian keberadaan klien. Sebaliknya klien tidak mengetahui reaksi konselor secara verbal maupun nonverbal atas permasalahan klien. Miskomunikasi dalam teks, memungkinkan stagnasi dan proses konseling mengalami *dedlock* karena gangguan jaringan internet.
4. Konseling *online* relatif memperlambat komunikasi dibandingkan dengan telepon. *Multi-tasking* menyebabkan klien tidak sepenuhnya terlibat karena klien melakukan hal-hal lain, seperti panggilan telepon, sementara *website* konseling tetap *online*.

Paparan di atas menggambarkan bahwa konseling *online* terbukti efektif untuk masalah seperti kesepian, depresi, kecemasan, dan meningkatkan harga diri spiritual. Logo konseling menggunakan pendekatan teknologi *web* tidak hanya untuk adaptasi teknologi tetapi disertai penguatan teori konseling dalam hal ini logo konseling yang terbagi dalam tujuh sesi. Setiap sesi juga tersedia musik dan video, *email* dan *chatting*, tetapi juga disediakan *video conference*, yang membantu klien untuk dapat melakukan proses logo konseling dengan lebih nyaman dan terbuka. Hal tersebut mengindikasikan bahwa peranan konselor dalam logo konseling *website* bertujuan mengetahui kondisi emosional klien, sehingga membutuhkan dukungan sosial dan keterhubungan interpersonal konselor dengan klien. Kemampuan konselor diperlukan untuk memperhatikan perilaku dan keterampilan mendengar, mengamati dan mencerminkan perasaan klien, menggunakan pertanyaan dan empati lanjut, melatih keterampilan eksplorasi, kedekatan, dan konfrontasi serta karakter interaktif *online*.

### **KARAKTER INTERAKTIF *ONLINE* LOGO KONSELING *WEBSITE***

Karakter interaktif *online* berperan dalam edukasi dan aplikasi logo konseling *website* serta pembelajaran *online* dan interaksi manusia. Interaksi manusia dan media adalah dasar sosial sedangkan hubungan antar karakter membawa kecerdasan klien dan konselor kepada interaksi *online*. Kompetensi klien dan konselor penting untuk keberhasilan proses logo konseling, mengajar dalam hubungan interpersonal. Kecerdasan klien dan konselor dalam bentuk ekspresi wajah, emosi, gerak tubuh, berbicara dan kemampuan bahasa yang baik adalah inti dari komunikasi pribadi yang efektif. Kecerdasan klien dan konselor menentukan keterlibatan, perhatian, belajar, ketekunan dalam hubungan, dan evaluasi subjektif dari pengalaman.

Karakter *online* logo konseling *website* memberikan respon sosial sebagai reaksi alami untuk media interaktif. Media interaktif dapat dianggap sebagai mitra sosial dan realistis dalam logo konseling *website* yang mensimulasikan interaksi dunia nyata. Karakter dapat mengekspresikan peran sosial, emosi, dan kepribadian yang terorganisir untuk tujuan konseling, hubungan interpersonal melalui media *online*.

Manfaat karakter interaktif meningkatkan kepercayaan klien dan konselor dalam memanfaatkan pengalaman konseling *online* dideskripsikan dari pemikiran Reeves dan dikembangkan oleh Engel (2017) sebagai berikut.

Karakter meningkatkan kompetensi interpersonal melalui media interaktif konseling *online*. Klien dan konselor bergiliran dalam percakapan, menerima informasi pribadi untuk mendengarkan, merekam, dan memberikan masukan yang diharapkan, dapat mengembangkan arah percakapan. Karakter interaktif meningkatkan eksplorasi dan penerimaan diri klien dan konselor melalui media *online*. Ketegasan diri klien dan konselor, menciptakan sikap sopan, mengekspresikan emosi secara tepat, saling mengakui dalam berbagai interaksi, menunjukkan antusiasme, dalam media *online*. Karakter interaktif menawarkan transendensi diri bagi hubungan klien dan konselor untuk mendapatkan kontrol sosial dan tanggapan, mengubah percakapan menjadi akrab dan berkualitas dalam konseling *online*.

Modifikasi sikap klien dan konselor dalam karakter Interaktif konseling *online*, dianggap sebagai aktor sosial yang nyata. Klien dan konselor memahami bahwa konseling *online* yang dihasilkan teknologi *website* adalah orang-orang tidak nyata, namun karakter masih dapat menyebabkan respons sosial otomatis seolah-olah konseling *online* itu nyata. Karakter dapat mendorong klien dan konselor menghasilkan empati, dan memotivasi tindakan dalam konseling *online*. Karakter interaktif konseling *online* meningkatkan kesadaran diri yang dirasakan dan dimediasi oleh konselor. Tampilan visual perseptual bisa dibedakan dari kenyataan, jika dari waktu ke waktu klien menunjukkan kemampuan untuk mengenali konselor. Hal ini terutama terjadi ketika tanggapan klien adalah alasan utama untuk interaksi konseling melalui media *online*. Konselor perlu mengetahui apakah klien dapat menceritakan permasalahannya dengan baik, membantunya untuk menemukan faktor penyebab masalah serta merumuskan alternatif penyelesaian masalah.

Karakter interaktif konseling *online* meningkatkan kepercayaan dalam sumber-sumber informasi. Hubungan klien dan konselor terutama yang difokuskan pada keputusan hidup yang dibangun atas dasar kepercayaan. Karakter interaktif konseling *online* menciptakan kepribadian yang tangguh. Kepribadian menentukan tingkat interaktif *online* secara komunikatif. Ketika kepribadian yang menarik dan sangat cocok antara klien dan konselor, komunikasi efektif. Ketika kepribadian klien dan konselor adalah ambigu atau perubahan tak terduga selama interaksi *online*, komunikasi dikompromikan. Alasan bahwa kepribadian penting, karena hal tersebut didokumentasikan dengan baik dalam konteks komunikasi *online*, untuk membentuk harapan tentang bagaimana klien dan konselor berperilaku. Prediktabilitas adalah kunci faktor dalam memungkinkan klien dan konselor memahami dan merasa nyaman dengan komunikasi konseling *online*. Kepribadian memungkinkan klien untuk menempatkan konselor dalam hubungan yang akrab dengan gaya komunikasi masing-masing yang unik. Singkatnya, kepribadian memungkinkan klien dan konselor membuat dunia konseling *online* yang kompleks menjadi sederhana.

Karakter interaktif konseling *online* menciptakan peran sosial. Peran sosial membantu klien dan konselor menyederhanakan dan cepat memahami hubungan sosial. Peran sosial, terorganisir dan konsisten dalam spesialisasi informasi atau afiliasi, menandai esensi sosial klien dan konselor. Kecerdasan sosial klien dan konselor secara efektif menggunakan peran sosial untuk fokus *online* pada kualitas pribadi yang paling penting dalam interaksi konseling. Karakter Interaktif konseling *online* dapat memiliki peran sosial yang berperan seperti orang-orang nyata. Peran sosial dapat digunakan secara strategis untuk menyederhanakan dan memaksimalkan efektivitas konseling *online*.

Karakter interaktif konseling *online* secara efektif dapat mengekspresikan dan mengatur emosi. Emosi memainkan peran dalam proses konseling *online*. Tingkat rangsangan emosional didefinisikan sebagai kesiapan aksi untuk respon yang sesuai untuk interaksi konseling *online* yang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku klien dan konselor. Kecerdasan emosional merupakan komponen penting dalam meningkatkan karakter interaktif konseling *online*. Karakter konseling memberikan kesempatan bagi klien dan konselor melakukan interaksi *online* untuk menangani secara eksplisit pengalaman emosionalnya. Karakter interaktif memiliki keuntungan yang signifikan bagi emosi klien apabila konseling *online* disertakan dengan lagu, video dan kisah nyata untuk membantu klien menemukan makna hidup dibalik semua permasalahan yang menimpanya.

Karakter interaktif konseling *online* dapat secara efektif menampilkan perilaku sosial yang cerdas. Kecerdasan sosial interaktif mencakup kesopanan (salam yang tepat, rasa hormat, gerak tubuh, nada suara, dan sejenisnya), dan sikap yang menghasilkan integritas diri yang cerdas dalam konseling *online*. Perilaku yang baik termasuk mengatakan hal-hal yang relevan dengan percakapan, membuat kualitas pernyataan yang akurat, memberikan stimulus yang tepat dari informasi klien, dan memungkinkan suatu jumlah waktu yang tepat untuk mempertimbangkan komentar klien. Ketika interaksi *online* gagal pada tingkat ini, klien dan konselor perlu mempertimbangkan perbedaan dan ketidakpekaan budaya, untuk memperbaiki sikap dan perilaku dalam interaksi konseling *online*.

Paparan di atas, menggambarkan manfaat teknologi *website* dalam karakter logo konseling dapat membuat hubungan interaktif *online* lebih mudah digunakan. Alasan penting karakter logo konseling membuat hubungan interaktif *online* lebih mudah untuk mencari bantuan, karena efisiensi waktu, tenaga, biaya dan dapat dijangkau dengan *gadget* klien. Klien dapat melihat dengan karakter *online* dapat memecahkan masalah mereka, sehingga terhindar dari stigma budaya yang menghakimi. Karakter *online* menunjukkan bahwa pertukaran informasi menggunakan bahasa alami, melalui *chat* dan *email* secara tertulis yang diberikan oleh karakter dalam konseling *online*. Karakter *online* disukai karena meningkatkan hubungan pribadi dan menjaga *privacy* dalam dunia konseling. Secara umum, orang ingin belajar dan dibantu untuk menyelesaikan masalah pribadinya dalam hubungan interaktif *online* secara aman dan kondusif.

### PENUTUP

Karakter interaktif meningkatkan kompetensi intrapersonal dan interpersonal klien dan konselor, yang membuat secara *online* proses logo konseling lebih efektif. Hubungan interaktif konselor membangkitkan dan memotivasi klien tetap dengan interaksi *online* untuk meningkatkan kepercayaan dan membuat klien merasa lebih aman dan nyaman dengan mengungkapkan informasi pribadi secara *online*. Profesional konselor menampilkan kecerdasan sosial yang menekankan, atribut, kredibilitas, keandalan dan objektivitas, ketika interaksi logo konseling *online* bisa mendapatkan keuntungan dari kepercayaan informasi dan tanggung jawab sosial. Kepercayaan adalah yang terpenting, untuk mengekspresikan kepekaan, untuk mengumpulkan informasi klien membantu kelancaran proses logo konseling *online* secara kondusif.

Hal tersebut menggambarkan pentingnya karakter logo konseling *website* sebagai metode yang efektif untuk mendapatkan kontrol atas penyelesaian masalah secara efektif dan interaktif. Karakter klien dan konselor dalam proses logo konseling menganggap semua interaksi *online* sebagai pengalaman dan kecerdasan sosial. Karakter interaktif logo konseling *website* menarik karena bisa difoto, diedit, disusun, diajukan, dan didistribusikan untuk pencapaian proses logo konseling *website* yang efektif. Prediktabilitas adalah kunci faktor dalam memungkinkan klien dan konselor memahami dan merasa nyaman dengan komunikasi konseling *online*.

### DAFTAR PUSTAKA

- Bambling, Matthew., King, Robert., Reid, Wendy & Wegner, Karly. (2008). Online Counselling: The Experience of Counsellors Providing Synchronous Single-Session Counselling to Young People. *Counselling and Psychotherapy Research*, June 2008; 8(2): 110-116.
- Efstathiou, Giorgos & Kalantzi-Azizi, Anastasia. (2015) The Effect of Counselling-Based Training on Online Peer Support. *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol. 43, No. 1, 156–170.
- Engel, Jacob D. (2016b). *Konseling Pastoral dan Isu-Isu Kontemporer*. Jakarta: BPK Gunung Mulia.
- Engel, Jacob D. (2017). *Logo Konseling Berbasis Website*. Yogyakarta: Kanisius.
- Kottler, J.A. (1993). *On being a therapist*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

- 
- McHugh, B. (2009). Online Counselling Gaining Ground Over Face-to Face Counselling. [Online]. Tersedia <http://youronlinecounselor.com/Articles/OnlineVsFace2Face.htm>
- Murphy , L.J. & Mitchell , D.A. (1998). When writing helps to heal: e-mail as therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 26, 21–32.
- Reeves, Byron. (2002). *The Benefits of Interactive Online Characters*. Center for the Study of Language an Information Stanford University. Robson, Dave & Robson Maggie. (2000). Ethical Issues In Internet Counseling. *Counselling Psychology Quarterly*, Vol. 13, No. 3, pp. 249–257.
- Rogers, C.R. (1957). The necessary and suf?cient conditions of therapeutic personality change. *Journal of Consulting Psychology*, 21, 95–104.
- Wang, Z. 2010. ‘Peer Counselling System’. *International Conference on Educational and Information Technology (ICEIT)*. Vol. 1 pp. 535-537.
- Wardell, S. (2008). History of online counseling. [Online]. Tersedia: <http://ezinearticles.com/?History-of-Online-Counselling-and-Child>
- Zamani, ZA. (2009). *Computer Technology and Counselling*. School of Psychology and Human Development. Faculty of Social Science and Humanities, IEEE.