



<http://ijec.ejournal.id>

INDONESIAN JOURNAL OF EDUCATIONAL COUNSELING

ISSN 2541-2779 (*print*) || ISSN 2541-2787 (*online*)

UNIVERSITAS MATHLA'UL ANWAR BANTEN



Theoretical / Conceptual Article

Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling *Online*

Jovita Anindya¹, Nandang Budiman², Nadia Aulia Nadhirah³

¹⁻³ *Universitas Pendidikan Indonesia, Indonesia*

Article History

Received: 02.01.2024
Received in revised
form: 26.01.2024
Accepted: 29.01.2024
Available online:
31.01.2024

ABSTRACT

PROFESSIONAL ETHICS OF GUIDANCE AND COUNSELING: FACING THE CHALLENGE OF CONFIDENTIALITY IN ONLINE COUNSELING SERVICES. Rapid changes in the world of education triggered by technological advances have stimulated interest in the use of online counseling as a method of mental health services. The COVID-19 pandemic has also accelerated the shift to online counseling as a primary option. The research results show that online counseling has equivalent effectiveness to face-to-face counseling. However, there are a number of ethical issues that need to be considered in online counseling practices, especially those related to the confidentiality and security of client data. Efforts to maintain confidentiality are a priority, including the use of secure technology and communication via encrypted platforms. Counselors need to understand the potential risks involved and continually increase their knowledge of online counseling ethics. This study used a systematic literature review (SLR) approach to investigate the development of online counseling practices and related ethical issues. In Indonesia, ABKIN has not yet issued standard guidelines for counseling services via the internet, so this is a challenge in maintaining client confidentiality in this country.

KEYWORDS: Confidentiality, Guidance and Counseling, Online Counseling, Professional Ethics

DOI: 10.30653/001.202481.329



This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.
© 2024 Jovita Anindya, Nandang Budiman, Nadia Aulia Nadhirah

PENDAHULUAN

Perubahan pesat di dunia pendidikan saat ini dipengaruhi oleh teknologi yang mengharuskan segala kegiatan dilakukan secara jarak jauh (Gozali, 2020). Dengan perubahan teknologi yang terus berlanjut dalam masyarakat selama beberapa dekade terakhir, para profesional perawatan kesehatan mental mulai tertarik pada cara-cara di mana teknologi dan internet dapat digunakan untuk konseling (Mallen dkk., 2011). Teknologi telah menjadi bagian integral dalam bidang konseling yang dapat membantu konselor dalam mengumpulkan data, mengolah data, memberikan informasi terkait kesehatan mental, dan memudahkan pemberian layanan. Penggunaan teknologi telah menjadi tuntutan bagi guru termasuk konselor/guru BK (Haryati, 2020). Sejalan dengan

¹ *Corresponding author's address:* Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Pendidikan Indonesia; Jl. Dr. Setiabudi No.229, Isola, Kec. Sukasari, Kota Bandung, Jawa Barat. Email: jovitaanindya@upi.edu

pendapat Triyono dkk. (2019) bahwa kegiatan bimbingan dan konseling di sekolah adalah bagian penting dalam dunia pendidikan yang memanfaatkan teknologi informasi.

Berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi menghasilkan komunikasi antara konselor dan konseli dapat berlangsung tidak hanya dalam konseling tatap muka, tetapi juga dalam bentuk konseling *online*. Oleh karena itu, konselor harus beradaptasi dan siap menguasai teknologi informasi dan komunikasi saat memberikan layanan bimbingan dan konseling. Hal ini bukan lagi pilihan, melainkan kewajiban yang harus dilakukan konsultan mengingat perilaku masyarakat saat ini dalam melakukan kegiatan berbasis teknologi informasi dan komunikasi (Prasetiawan & Prasetiawan, 2016).

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa keefektivitasan konseling *online* setara dengan konseling langsung/tatap muka. Menurut temuan Zeren dkk. (2020) tidak ada perbedaan mencolok antara konseling tatap muka dan *online* di Turki. Selain itu, konseling *online* juga dapat membantu kebutuhan konseli yang berada di daerah terpencil atau yang tidak memiliki akses ke layanan konseling secara fisik. Beberapa istilah yang berbeda digunakan untuk merujuk pada konseling *online* seperti *e-mail therapy*, *e-counseling*, *cyber therapy internet counseling*, *cyber counseling*, *synchronous single-session counseling* dan lainnya (Li dkk., 2013).

Perkembangan teknologi yang pesat memunculkan peluang dan tantangan baru dalam akses terhadap layanan konseling. Sekarang para konselor memiliki potensi untuk mencapai jutaan individu yang sebelumnya banyak yang tidak bisa menggunakan layanan konseling langsung/tatap muka karena berbagai alasan seperti stigma, perasaan malu, kesulitan bahasa, dan ketidaknyamanan (Pulat & Yıldırım, 2021). Strategi pemberian layanan di era teknologi memerlukan inovasi yang efektif agar konseling *online* menjadi hal yang wajar dilakukan. Meskipun bahasa tubuh penting dalam proses konseling, penggunaan teknologi secara *online* juga memiliki kelebihan dalam efektivitas waktu, tenaga, dan biaya, baik bagi konselor maupun konseli (Syamila & Herdi, 2021).

Teknologi di layanan konseling semakin maju tetapi konseling *online* masih menjadi fokus perdebatan etika. Dengan perkembangan teknologi yang terus berlanjut dan cepat, badan-badan pengatur hukum dan etika menghadapi tantangan besar untuk terus beradaptasi dengan perubahan dalam lingkungan *online* yang terus berkembang (Reamer, 2013). Selain itu, pelaksanaan konseling *online* juga menghadapi isu etika profesi bimbingan dan konseling yang menciptakan dilema bagi konselor terkait kerahasiaan data. (Ardi dkk., 2017).

Ada beberapa kekhawatiran dalam hal konseling *online* seputar privasi, kerahasiaan, dan keamanan data konseli. Salah satunya adalah ketika menggunakan situs web atau alat komunikasi yang tidak aman atau tidak terenkripsi, seperti perangkat lunak yang tersedia secara komersial yang bisa dengan mudah diretas (Fantus & Mishna, 2013). Keamanan data konseli juga bisa terancam saat terjadi masalah teknologi dan berpotensi mengakibatkan pelanggaran kerahasiaan yang terkadang berada di luar kendali konselor (Stoll dkk., 2020).

Ketidakamanan platform, serangan peretasan, penggunaan alat komunikasi yang rentan, dan kesalahan manusia adalah contoh fenomena di mana kerahasiaan konseli dalam konseling *online* bisa terancam. Terlepas dari keunggulan teknologi, pelanggaran privasi dan kerentanan terhadap data pribadi menjadi perhatian serius yang menuntut konselor untuk memprioritaskan keamanan dalam praktik konseling *online* (Pratiwi & Nurwahidin, 2021).

Memiliki keyakinan pada konselor dalam hal keamanan data mereka adalah yang paling penting bagi konseli (Harahap et al., 2022). Ini adalah elemen mendasar yang perlu ditegakkan oleh konselor ketika memberikan layanan konseling *online*. Oleh karena itu, sangat penting bagi konselor untuk mengembangkan sistem konseling yang menawarkan opsi *login* dengan *password* dan memastikan bahwa hanya individu yang berwenang yang dapat mengakses ruang konseling tersebut (Lustgarten dkk., 2020). Ini berarti sistem *login* harus menggunakan *password* dengan tingkat enkripsi 128-bit atau lebih tinggi untuk melindungi komunikasi dan aliran data konseli (Ardi dkk., 2017).

Tantangan dalam menjaga kerahasiaan konseli dalam konseling *online* adalah aspek penting yang perlu mendapatkan perhatian serius. Layanan konseling *online* memungkinkan konseli untuk berbagi informasi yang sangat pribadi dan sensitif, sehingga perlindungan terhadap kerahasiaan mereka harus menjadi prioritas utama. Penting bagi konselor untuk mempertimbangkan kebutuhan akan pedoman etika yang khusus mengatur layanan konseling *online*. Kode Etik akan membantu melindungi konseli dan memastikan bahwa penyedia layanan konseling *online* beroperasi dengan standar etika yang tinggi.

Kode Etik untuk layanan konseling *online* telah ditetapkan oleh organisasi dan badan yang memiliki wewenang di bidang ini. Sebagai contoh, *American Mental Health Counselor Association* (AMHCA) telah mengeluarkan pedoman etika yang mencakup sejumlah isu penting, termasuk yang terkait dengan kerahasiaan alamat, identitas konseli, serta identifikasi konselor (ACA, 2006). Mereka juga memberikan pedoman terkait pembebasan konseli, pembangunan hubungan konseling *online*, kompetensi, dan pertimbangan hukum dalam praktik konseling *online*. Selain itu, pedoman yang dikeluarkan oleh organisasi terkait, seperti yang disebutkan dalam konselor yang memberikan layanan melalui transmisi elektronik harus secara etis memberi tahu konseli atau pasien tentang risiko privasi yang mungkin timbul dan juga menjelaskan batasan kerahasiaan yang perlu diperhatikan. Di Indonesia sendiri ABKIN belum mengeluarkan pedoman standar untuk layanan konseling melalui internet, sehingga hal ini menjadi tantangan dalam menjaga kerahasiaan konseli di negara ini (Jannah & Marjo, 2022).

KAJIAN LITERATUR

Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* (SLR) dengan mengumpulkan dan menganalisis literatur terkait konseling *online* dan isu-isu etika yang muncul dalam konteks ini. Pendekatan SLR digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang perkembangan dan perdebatan yang telah terjadi dalam praktik konseling *online*, khususnya dalam hal etika (Lame, 2019).

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber, seperti Google Scholar, Elsevier, Sinta, PubMed, dan Harzing. Literature review yang digunakan dalam penelitian ini adalah dari tahun 2010 - 2023. Dalam pencarian artikel untuk penelitian ini menggunakan kata kunci yang relevan dengan pertanyaan penelitian, yaitu "kerahasiaan konseling *online*" dan "etika konseling *online*". Pendekatan ini dapat merinci perkembangan dalam literatur terkait dan memberikan pandangan yang jelas tentang tantangan dan peluang yang dihadapi dalam praktik konseling *online* (Lame, 2019).

DISKUSI

Tabel 1. Hasil litelature riviiew yang digunakan

Judul	Penulis	Tahun	Hasil
<i>Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications</i>	Li dkk.	2013	Konseling online memiliki kelebihan dan kekurangan serta berbagai pertimbangan hukum dan etis yang berkaitan dengan penawaran dan penyediaannya. Penelitian di bidang terapi internet atau konseling online lebih banyak berfokus pada intervensi bantuan diri dengan sedikit keterlibatan konselor dan ada bukti empiris yang terbatas tentang efektivitas konseling online antara konselor dan konseli. Konseling online adalah tanggung jawab yang besar seperti halnya konseling tatap muka.
Etika Profesi Konselor dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual	Jannah & Marjo	2022	Konseling online berbentuk teknologi konseling virtual, yaitu, situs web, telepon atau ponsel, email, konferensi video, obrolan, pesan instan, komputer, dan jejaring sosial lainnya. Aspek etika yang harus dipatuhi konselor online adalah membangun hubungan baik di Internet, kerahasiaan saat melakukan konsultasi, aspek hukum telekomunikasi melalui Internet, dan perizinan.
<i>Digital privacy in mental healthcare: current issues and recommendations for technology use</i>	Lustgarten dkk.	2020	Penggunaan teknologi dalam psikoterapi telah berkembang pesat, dari panggilan telepon hingga email, TMHT, dan berbagai aplikasi digital. Inovasi ini telah mendorong efisiensi dan efektivitas layanan, serta memungkinkan terapis untuk tetap melayani klien bahkan di saat krisis seperti pandemi COVID-19.
Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era	Haryati	2020	Penggunaan teknologi dalam bimbingan konseling dapat meningkatkan akses dan kualitas layanan konseling, terutama di era 4.0. Konseling online dapat dilakukan dari jarak jauh, sehingga dapat menjangkau klien

Industri 4.0		yang berada di wilayah yang jauh atau sulit dijangkau. Selain itu, konseling online juga dapat lebih nyaman dan aman bagi klien, terutama bagi mereka yang memiliki masalah yang sensitif.
--------------	--	--

Konseling Online

Konseling *online* adalah transmisi intervensi terapeutik di *World Wide Web* di mana teknologi komunikasi termediasi komputer difasilitasi sebagai media komunikasi antara konselor dan konseli. Komunikasi sinkron (obrolan dan konferensi video) dan yang lebih populer adalah komunikasi asinkron (email) telah digunakan oleh konseli. Selain itu, konseling *online* telah disediakan sebagai layanan yang berdiri sendiri dan sebagai tambahan terhadap layanan lainnya. Lingkungan realitas virtual juga telah digunakan untuk melakukan konseling yang memungkinkan komunikasi sinkron dan asinkron (Sutijono & Farid, 2018).

Kata "*online*" dan "*counseling*" membentuk frasa "konseling *online*." Istilah "konseling" mengacu pada konseling individu, yang merupakan proses menawarkan dukungan melalui wawancara konseling yang dilakukan oleh seorang profesional yang berkualifikasi yang dikenal sebagai konselor, kepada seseorang yang mengalami masalah yang dikenal sebagai konseli untuk membantu konseli menyelesaikan masalah yang dihadapi (Sukatin dkk., 2022).

Mendefinisikan istilah konseling *online* sering kali mengundang kontroversi dan terkadang menjadi sumber perdebatan-perdebatan. Ada banyak definisi konseling *online* yang telah diajukan dalam literatur. Definisi ini menunjukkan bahwa konseling *online* dapat dilakukan dalam berbagai bentuk. Misalnya, Bloom (1998) menggambarkan konseling *online* sebagai "praktik konseling profesional yang terjadi ketika konseli dan konselor berada di lokasi yang terpisah atau terpencil dan menggunakan sarana elektronik untuk berkomunikasi satu sama lain."

Mallen & Vogel (2005) memberikan definisi komprehensif tentang konseling *online* "setiap penyampaian mental dan layanan kesehatan perilaku, termasuk namun tidak terbatas pada terapi, konsultasi, dan pendidikan psikologi, oleh praktisi berlisensi kepada konseli dalam suasana non-tatap muka melalui teknologi komunikasi jarak jauh seperti telepon, email asinkron, sinkron obrolan, dan konferensi video."

Ada pendapat lain bahwa konseling *online* adalah kebalikan dari konseling tatap muka, dengan teknologi memfasilitasi komunikasi terapeutik dan mempengaruhi proses dengan kelebihan dan keterbatasannya (Harris & Birnbaum, 2015). Dari perspektif ini, konseling *online* tidak tampak sebagai cara konseling yang baru dan berbeda untuk disukai konseli. Oleh karena itu, hal ini tidak dipandang mewajibkan kerangka teori yang berbeda dengan konseling tatap muka.

Sebaliknya, ada pendapat bahwa konseling *online* harus dianggap sebagai jenis intervensi terapeutik baru yang pada dasarnya memiliki ciri-ciri unik (Fenichel dkk., 2002). Perspektif ini memandang konseling *online* sebagai sumber daya yang mudah beradaptasi dan fleksibel dengan potensi untuk melengkapi dan mendukung jenis konseling lain dan tentunya bukan pengganti konseling tatap muka.

Media/Jenis Konseling Online

Banyak platform media *online* menawarkan jenis konseling *online*. Dengan menggunakan teknologi sebagai jembatan antara konseli dan konselor tanpa perlu pertemuan langsung (Bolton, 2017). Kondisi ini memfasilitasi pekerjaan yang dilakukan konselor dalam membantu konseli dan untuk memberikan kenyamanan konseli saat berkomunikasi tentang masalah yang mereka hadapi (Ardi & Ildil, 2013; Pasmawati, 2016). Menurut Haryati (2020) berikut ini adalah beberapa media yang dapat digunakan untuk layanan konseling *online*:

1. Website/Situs

Saat merencanakan konseling *online* alamat situs web dapat diberikan oleh konselor, guru BK dan bahkan calon konselor. *Website* ini berfungsi sebagai lokasi untuk melakukan transaksi *online*. Agar konselor dan / atau konseli yang memilih untuk melanjutkan konseling *online* mereka dan dapat berkolaborasi dengan perusahaan pengembangan web atau spesialis. Situs web ini dirancang khusus untuk konseling *online*. Konselor dapat memilih jenis desain web yang mereka inginkan antara html, php, atau *website* yang menggunakan CMS (*Content Management System*).

2. Telephone/Hand phone

Menyederhanakan proses konseling *online* dapat dilakukan melalui telepon. Di mana perangkat ini dapat digunakan untuk menghubungkan konselor dan konseli atau konselor satu sama lain. Dalam konseling individu berbasis telepon, konseli dan konselor berkomunikasi secara serempak jarak jauh menggunakan audio. Konselor dapat dihubungi melalui telepon atau perangkat seluler. Konselor dapat dengan jelas mendengar apa yang konseli mereka katakan ketika mereka menggunakan fasilitas ponsel atau telepon. Konselor dapat langsung menanggapi diskusi konseli mereka dengan fasilitas ini.

3. Email

'Surat elektronik' adalah singkatan dari email, yang merupakan kependekan dari *Electronic Mail*. *Email* adalah sistem yang memungkinkan untuk mengirim dan menerima pesan teks antara beberapa komputer atau perangkat seluler. *Email* lebih tepat digambarkan sebagai sarana transfer data, termasuk file teks dan gambar, foto digital, file audio dan video, dan file, antar komputer yang terhubung ke jaringan komputer (intranet atau internet). Beberapa penyedia *account email* gratis seperti @yahoo, @gmail, @aim, @hotmail, @mail, @tekompnet, @plasa dan masih banyak yang lainnya.

4. Jejaring Sosial Chat

Meskipun istilah "obrolan" dapat digunakan untuk merujuk pada segala jenis percakapan, dalam konteks internet ini menggambarkan pertukaran pesan singkat yang diketik pada *keyboard*. Saat mengobrol mengacu pada percakapan yang sebenarnya. Selain interaksi suara dan video, percakapan ini dapat dilakukan melalui pertukaran teks. Obrolan ini dapat dilakukan menggunakan berbagai aplikasi, termasuk *mIRC*, *Skype*, *Messenger*, *Google Talk*, *Windows Live Messenger* dan juga melalui jejaring sosial seperti *facebook*, *twitter*, *whatsapp* dan *mypspace* yang didalamnya juga tersedia fasilitas pesan singkat.

5. Video conferencing

Video conference juga dikenal sebagai pertemuan video dalam bahasa Indonesia, dilakukan melalui video. Berbagai media jaringan, termasuk telepon dan media lain yang digunakan untuk transfer data video, membantu pertemuan ini. Karena peralatan konferensi video khusus sangat mahal, konselor dan konseli dapat

menggunakan fitur konferensi video yang ditemukan di sejumlah aplikasi pesan instan yang sudah menawarkan panggilan video seperti *Facebook*, *Whatsapp*, *Google Meet*, dan *Zoom*.

Etika Konseling Online

Menurut Rismawaty (dalam Haryati, 2018) dari perspektif etimologis, istilah "etika" berasal dari kata Latin "*ethicus*" dan diterjemahkan sebagai "*ethicos*" dalam bahasa Yunani, menandakan bias. Sikap seorang konselor profesional adalah salah satu sifat mereka yang paling penting dan mendasar ketika memberikan layanan konseling. Menurut Haryati (2018) etika profesi konselor yang menjadi aturan perilaku untuk berfungsi sebagai panduan bagi konselor dalam melaksanakan tugasnya dan benar-benar jujur dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling bagi konseli (Handika & Marjo, 2022).

Konseling *online* mirip dengan konseling pada umumnya karena memiliki pedoman etika yang harus diikuti oleh konselor. Pada bagian ini dibahas proses terapeutik beserta pentingnya memahami dasar-dasar etika, hukum, pelatihan, dan teknologi sebelum konselor berinteraksi dengan konseli yang menggunakan media *online* untuk berkomunikasi (ACA, 2006). Etika dalam layanan konseling *online* secara umum meliputi: (1) membahas kelebihan dan kekurangan layanan; (2) memanfaatkan teknologi untuk membantu pelayanan; (3) memastikan bentuk pelayanan akurat; (4) menyediakan akses terhadap aplikasi komputer untuk konseling jarak jauh; dan (5) menangani permasalahan hukum dan pedoman seputar penggunaan teknologi dalam konseling; (6) permasalahan teknis terkait teknologi dalam bisnis dan hukum jika layanan diberikan lintas batas negara atau wilayah; (7) berbagai kesepakatan yang harus dipatuhi konseli mengenai teknologi yang digunakan; dan (8) kekhawatiran terkait penggunaan situs ini untuk memberikan layanan konseling *online*.

Berikut pertimbangan etika yang harus dimiliki konselor ketika menawarkan konseling *online*: (1) Mengenali potensi dan informasi yang dimiliki konseli; (2) Mempertimbangkan kemungkinan untuk menunjukkan perhatian dan persetujuan konseli selama konseling; (3) Mengenali identitas konseli; (4) Mengenali risiko yang terkait dengan kerahasiaan komunikasi *online*; dan (5) Menjaga privasi komunikasi dan menyimpan data (Sutijono & Farid, 2018).

Sangat memungkinkan bagi konselor untuk menerapkan konseling *online* sehingga dapat memberikan layanan 24 jam kepada siswa dan orang tuanya dalam situasi yang tidak mendukung untuk datang langsung untuk melakukan konseling (Ayub & Marjo, 2022). Konselor dapat menawarkan layanan konseling *online* di mana saja tanpa harus menunggu di ruang kerja. Konselor dapat membalas pesan tersebut dalam hitungan jam, hari, atau bahkan minggu. Konseli selalu memiliki pilihan untuk mengirim pesan kepada konselor kapan saja. Para ahli percaya bahwa siswa pemalu yang tidak dapat mengunjungi layanan konseling sekolah akan merasakan manfaat dari layanan konseling *online*. Selain itu, akses 24 jam ke layanan konseling *online* juga dimungkinkan dan ini akan memberikan peluang untuk menjangkau konseli lebih besar (Aniswita dkk., 2021).

Tantangan Etika Kerahasiaan dalam Konseling Online

Seiring berjalannya waktu, penyediaan layanan kesehatan mental dan perilaku melalui internet menghadirkan sejumlah pertanyaan baru mengenai proses terapeutik dan pentingnya memahami dasar-dasar hukum, etika, pelatihan, dan teknologi sebelum konselor bekerja dengan calon konseli yang berkomunikasi melalui media komputer

(Mallen dkk., 2011). Meski begitu, ada masalah etika dengan konseling *online*. Dalam praktik konseling, baik yang dilakukan secara tatap muka maupun *online*, selalu ada pertimbangan etika dan hukum yang harus diperhatikan. Terdapat sejumlah masalah etika dan hukum yang muncul dalam penyediaan layanan konseling *online*. Salah satu masalah utama adalah kerahasiaan, yang dapat terancam pada berbagai tahap transmisi dan penyimpanan data.

Untuk melindungi informasi konseli kerahasiaan merupakan komponen penting dalam konseling *online*. Menurut temuan penelitian salah satu manfaat konseling *online* khususnya dalam mode asinkron/teks adalah dapat menawarkan dukungan psikologis dan emosional sambil menjaga anonimitas (Xu dkk., 2021). Landasan yang membangun kepercayaan dalam hubungan konselor-konseli adalah kerahasiaan. Dalam konseling *online* sangat rentan identitas konseli terungkap, mungkin oleh *hacker* atau pihak luar lainnya yang dapat membahayakan *well-being* konseli maka konselor harus sangat berhati-hati dalam melindungi privasi konseli. Oleh karena itu, sebelum memulai proses konseling, konselor harus meminta konseli menandatangani formulir *informed consent* dan menjelaskan kode etik kerahasiaan (Blegur dkk., 2023).

Dalam transmisi data, terdapat potensi kerahasiaan yang terancam karena email bisa salah alamat atau diretas. Selain itu, ada kemungkinan akses oleh pihak lain seperti anggota keluarga atau staf kantor konselor. Di era globalisasi, muncul masalah yurisdiksi yang mengharuskan pertimbangan hukum terkait dengan tempat tinggal konseli dan konselor (Cipolletta & Mocellin, 2018). Semua komunikasi konseli konseling *online* yang terjadi melalui Internet dapat terancam mengingat sifat tertulis dari media dan cara penyampaiannya. Akibatnya, kerahasiaan, kerugian terhadap diri sendiri atau orang lain, dan perolehan persetujuan dapat menimbulkan dilema etika karena potensi kurangnya keamanan. Meskipun terdapat upaya program keamanan untuk melindungi kerahasiaan, penyedia layanan harus terus meningkatkan teknologi mereka untuk mencegah kemungkinan pelanggaran keamanan. Namun, meskipun teknologi terus ditingkatkan, selalu ada pelanggaran terhadap teknologi di mana orang yang tidak berwenang dapat mencegat sinyal nirkabel dan membahayakan informasi yang dianggap aman (Harris & Birnbaum, 2015).

Temuan sejumlah penelitian menunjukkan bahwa kerahasiaan adalah hal yang tidak benar, menjadikannya salah satu isu terpenting dan fokus penggunaan konseling *online* oleh konselor internal (Pulat & Yıldırım, 2021). Salah satu ilustrasi risiko terkait penggunaan alat elektronik yang digunakan dalam proses konseling *online* mencakup platform media sosial seperti pesan langsung Facebook dan Instagram, kesalahan alamat internal dalam email dan obrolan, serta komunikasi melalui *WhatsApp*. Oleh karena itu, orang lain mungkin mempunyai akses terhadap informasi rahasia yang hanya boleh diketahui oleh konselor dan mereka yang menerima konseling. Menjaga privasi perangkat elektronik, termasuk media sosial, ponsel pintar, akun *email*, dan *password* harus selalu menjadi prioritas konselor (Munawaroh dkk., 2021).

Konseli sering menganggap konselor *online* selalu tersedia, yang dapat mengarah pada komunikasi yang tidak terbatas. Kode etik mengharuskan konselor untuk berkompeten dalam praktik *online*, namun beberapa konselor mungkin tidak memiliki pengetahuan teknologi komputer yang cukup. Layanan konseling *online* juga dapat menghadapi kesulitan dalam menangani krisis yang muncul pada konseli. Selain itu, otentikasi identitas konseli juga bisa menjadi masalah ketika bekerja *online*. Dalam menghadapi perkembangan teknologi ini, penting bagi praktisi untuk tetap mematuhi kode etik dan memastikan layanan yang mereka berikan aman, etis, dan efektif (Ayub & Marjo, 2022).

SIMPULAN

Konseling *online* adalah alat yang efektif dalam memenuhi kebutuhan bimbingan dan kesehatan mental, tetapi perlu dijalankan dengan sangat berhati-hati dan mematuhi pedoman etika dan hukum yang berlaku. Kerahasiaan dan keamanan data konseli harus diutamakan, dan konselor harus memahami kompleksitas dan risiko yang terlibat dalam layanan konseling *online*. Dalam konteks teknologi yang terus berkembang, konselor harus selalu siap untuk menyesuaikan diri dan meningkatkan praktik mereka agar tetap etis, aman, dan efektif.

Untuk meningkatkan efektivitas dan keamanan layanan konseling *online*, penting bagi para konselor untuk terus memperbarui pengetahuan mereka tentang pedoman etika dan hukum yang berkaitan dengan praktik ini. Konselor juga harus secara aktif memantau perkembangan teknologi yang digunakan dalam konseling *online* dan berinvestasi dalam solusi keamanan yang canggih. Selain itu, penting untuk mengembangkan pedoman yang lebih jelas dan standar yang bersifat nasional atau regional untuk konseling *online* yang bisa memandu praktik dan mengatasi kekhawatiran etika serta keamanan yang ada.

REFERENSI

- Abbott, J. A. M., Klein, B., & Ciechomski, L. (2008). Best practices in online therapy. *Journal of Technology in Human Services*, 26(2–4), 360–375. <https://doi.org/10.1080/15228830802097257>
- ACA. (2006). ACA Code of Ethics. *Journal of Counseling & Development*, 84(2), 235–254.
- Aniswita, Neviyarni, Mudjiran, & Nirwana, H. (2021). Kode Etik Konseling: Teoritik Dan Praksis. *Inovasi Pendidikan*, 8(1a), 1–7. <https://doi.org/10.31869/ip.v8i1a.2745>
- Ardi, Z., & Ifdil, I. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15–22.
- Ardi, Z., Putra, M. R. M., & Ifdil, I. (2017). Ethics And Legal Issues In Online Counseling Services: Counseling Principles Analysis. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling: Jurnal Kajian Psikologi Pendidikan dan Bimbingan Konseling*, 3(2), 15. <https://doi.org/10.26858/jpkk.v0i0.3657>
- Ayub, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika Profesi Konselor Dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Online Abad 21. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1349–1358.
- Blegur, R., Gading, N. P., Karo, D. B., & Rini, N. P. (2023). Layanan Konseling Online dan Sikap Etis Kristen. *Jurnal Abdiel: Khazanah Pemikiran Teologi, Pendidikan Agama Kristen dan Musik Gereja*, 7(1), 37–53. <https://doi.org/10.37368/ja.v7i1.455>
- Bloom, J. W. (1998). The ethical practice of Web C ounseling. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26(1), 53–59. <https://doi.org/10.1080/03069889808253838>
- Bolton, J. (2017). The ethical issues which must be addressed in online counselling. *Australian Counselling Research Journal*, 11(1), 1–29. <https://www.acrjournal.com.au/resources/assets/journals/Volume-11-Issue-1-2017/Volume-11-Issue-1-2017-FULL.pdf>
- Cipolletta, S., & Mocellin, D. (2018). Online counseling: An exploratory survey of Italian psychologists' attitudes towards new ways of interaction†. *Psychotherapy Research*, 28(6), 909–924. <https://doi.org/10.1080/10503307.2016.1259533>
- Fantus, S., & Mishna, F. (2013). The Ethical and Clinical Implications of Utilizing Cybercommunication in Face-to-Face Therapy. *Smith College Studies in Social Work*, 83(4), 466–480. <https://doi.org/10.1080/00377317.2013.833049>
- Fenichel, M., Suler, J., Barak, A., Zelvin, E., Jones, G., Munro, K., Meunier, V., & Walker-

- Schmucker, W. (2002). Myths and realities of online clinical work. *Cyberpsychology and Behavior*, 5(5), 481–497. <https://doi.org/10.1089/109493102761022904>
- Gozali, A. (2020). *Jurnal Bimbingan Konseling Pendidikan Islam Couston: Journal of Counseling and Education* LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING DARING SELAMA MASA PANDEMI COVID-19. 1(2), 7–16.
- Handika, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika Pelaksanaan Konseling Berbasis Online dengan Pemanfaatan Media dan Teknologi pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Paedagogy: Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pendidikan*, 9(2), 255–265.
- Harahap, A. P., Darus, A. R., Siregar, M. A., & Rahmadana, W. (2022). Analisis Pemahaman Kode Etik Profesi Konseling Pada Guru Bimbingan dan Konseling di MAN. *Jurnal Bikotetik (Bimbingan dan Konseling: Teori dan Praktik)*, 6(2), 101–110. <https://doi.org/10.26740/bikotetik.v6n2.p101-110>
- Harris, B., & Birnbaum, R. (2015). Ethical and Legal Implications on the Use of Technology in Counselling. *Clinical Social Work Journal*, 43(2), 133–141. <https://doi.org/10.1007/s10615-014-0515-0>
- Haryati, A. (2018). Personal integrity of islamic counselor on professional ethics commitment. *Islamic Guidance and Counseling Journal*, 1(1), 11–16. <https://doi.org/10.25217/igcj.v1i1.191>
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Jannah, R., & Marjo, H. K. (2022). Etika Profesi Konselor dalam Layanan Bimbingan Konseling Virtual. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 55. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4556>
- Lame, G. (2019). Systematic literature reviews: An introduction. *Proceedings of the International Conference on Engineering Design, ICED, 2019-Augus(July)*, 1633–1642. <https://doi.org/10.1017/dsi.2019.169>
- Li, P., Lau, Jaladin, R. A. M., & Abdullah, H. S. (2013). Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 103(2), 1243–1251. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.453>
- Lustgarten, S. D., Garrison, Y. L., Sinnard, M. T., & Flynn, A. W. (2020). Digital privacy in mental healthcare: current issues and recommendations for technology use. *Current Opinion in Psychology*, 36, 25–31. <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.012>
- Mallen, M. J., Jenkins, I. M., Vogel, D. L., & Day, S. X. (2011). Online counselling: An initial examination of the process in a synchronous chat environment. *Counselling and Psychotherapy Research*, 11(3), 220–227. <https://doi.org/10.1080/14733145.2010.486865>
- Mallen, M. J., & Vogel, D. L. (2005). Introduction to the Major Contribution: Counseling Psychology and Online Counseling. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 761–775. <https://doi.org/10.1177/0011000005278623>
- Munawaroh, E., Folastris, S., Nugraheni, E. P., & Isrofin, B. (2021). Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application Analisis Isu Etis dalam Konseling Online dan Rekomendasi untuk Perbaikan Praktik di Masa Depan keefektifan yang sama seperti halnya konseling secara langsung atau face to dimediasi ole. *Ijgc*, 10(2), 24–34.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syiar*, 16(2), 34–54. <https://www.neliti.com/id/publications/288048/>
- Prasetiawan, H., & Prasetiawan, H. (2016). Cyber Counseling Assisted With Facebook To Reduce Online Game Addiction. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling*, 6(1), 28. <https://doi.org/10.24127/gdn.v6i1.409>
- Pratiwi, A., & Nurwahidin, M. (2021). Cybercounseling Berbasis Asynchronous Chat Di

- Universitas Lampung Chats-Based Cybercounseling At Lampung University. *SIGMA - Mu*, 13(2), 31–38.
- Pulat, M., & Yıldırım, F. B.-. (2021). Online Counseling and Ethics: A Systematic Review of Empirical Research. *The Journal of Clinical and Mental Health Counseling Pulat*, 1(2), 1–12.
- Reamer, F. G. (2013). Social work in a digital age: Ethical and risk management challenges. *Social Work (United States)*, 58(2), 163–172. <https://doi.org/10.1093/sw/swt003>
- Stoll, J., Müller, J. A., & Trachsel, M. (2020). Ethical Issues in Online Psychotherapy: A Narrative Review. *Frontiers in Psychiatry*, 10(February), 1–16. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2019.00993>
- Sukatin, Dianovi, A., Siregar, D., Mawaddah, I., & Suryaningsih. (2022). Bimbingan Dan Konseling Dalam Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Anak Bunarraqa*, 8(2), 1–12.
- Sutijono, & Farid, D. A. M. (2018). Cyber Counseling di Era Generasi Milenial. *Jurnal Pendidikan Sains dan Kemanusiaan*, 11(1), 19–32. www.journals.mindamas.com/index.php/sosiohumanika
- Syamila, D., & Herdi, H. (2021). Konseling Online: Pemanfaatan Teknologi dalam Layanan Konseling Kelompok di SMP Global Islamic School Jakarta. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 475–481. <https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3997>
- Triyono, T., Dwi Febriani, R., Hidayat, H., & Nora Dwi Putri, B. (2019). Pelatihan Penggunaan Teknologi Informasi Kepada Guru Bimbingan Dan Konseling. *Wahana Dedikasi: Jurnal PkM Ilmu Kependidikan*, 2(1), 71. <https://doi.org/10.31851/dedikasi.v2i1.2829>
- Zeren, S. G., Erus, S. M., Amanvermez, Y., Genc, A. B., Yilmaz, M. B., & Duy, B. (2020). The effectiveness of online counseling for university students in Turkey: A non-randomized controlled trial. *European Journal of Educational Research*, 9(2), 825–834. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.9.2.825>