



Tantangan Etika dan Pertimbangan Profesional dalam E-Konseling Berbasis Sekolah: Tinjauan Literatur Sistematis

***Tyas Nurmaya Dewi**

Universitas Negeri Semarang

E-mail: dewityasnurmaya@students.unnes.ac.id

Abstract

The advancement of digital technology has encouraged the adoption of e-counseling as an integral component of guidance and counseling services in schools. While the use of digital-based services enhances accessibility and flexibility, it also presents various ethical challenges and professional demands for school counselors. This study aims to identify the ethical challenges associated with school-based e-counseling, analyze the professional considerations required of counselors, and examine the interrelationship among ethics, professionalism, and institutional support in the implementation of e-counseling services. The study employed a Systematic Literature Review (SLR) method guided by the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) framework through a comprehensive search of articles indexed in Google Scholar, GARUDA, ERIC, Scopus, and ProQuest published between 2015 and 2025. The findings reveal that the primary challenges of e-counseling include data confidentiality, client privacy, digital information security, professional boundaries, and limitations in nonverbal communication. The results further indicate that digital competence, adherence to professional ethical standards, and institutional support from schools are critical factors influencing the effectiveness of e-counseling services. This study contributes a conceptual synthesis that positions ethics, counselors' digital professionalism, and institutional governance as three interrelated pillars essential for the development of safe, ethical, and professional e-counseling practices within school settings.

Keywords: *Ethics; Professionalism; E-Counseling; School.*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemanfaatan e-konseling sebagai bagian dari layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Penggunaan layanan digital tersebut memberikan kemudahan akses, tetapi juga menimbulkan berbagai tantangan etika dan tuntutan profesional bagi konselor. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi tantangan etika, menganalisis pertimbangan profesional konselor, serta menjelaskan keterkaitan antara etika, profesionalitas, dan dukungan institusional dalam e-konseling berbasis sekolah. Penelitian menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA melalui penelusuran artikel pada basis data Google Scholar, GARUDA, ERIC, Scopus, dan ProQuest periode 2015–2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa tantangan utama e-konseling meliputi kerahasiaan data, privasi konseli, keamanan informasi digital, batas profesional, dan keterbatasan komunikasi nonverbal. Temuan juga menunjukkan

bahwa kompetensi digital, penerapan etika profesi, dan dukungan kelembagaan sekolah menjadi faktor penting dalam keberhasilan layanan e-konseling. Penelitian ini menghasilkan sintesis konseptual yang menempatkan etika, profesionalitas digital konselor, dan tata kelola institusional sebagai tiga komponen utama dalam pengembangan e-konseling yang aman, etis, dan profesional di sekolah.

Kata-kata Kunci: Etika; Profesionalitas; Ekonseling; Sekolah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek penyelenggaraan pendidikan, termasuk layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Pemanfaatan teknologi informasi memungkinkan konselor memberikan layanan kepada peserta didik secara lebih fleksibel tanpa terikat oleh batas ruang dan waktu. Perubahan tersebut mendorong munculnya praktik e-konseling atau cyber counseling yang memanfaatkan media digital sebagai sarana interaksi konselor dan konseli. Kajian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi komunikasi dalam layanan konseling mampu memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi komunikasi, serta memberikan alternatif bantuan psikologis bagi siswa yang mengalami hambatan dalam konseling tatap muka. Temuan Muslima menjelaskan bahwa cyber counseling telah berkembang menjadi salah satu model layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan kebutuhan peserta didik pada era digital karena memungkinkan proses bantuan dilakukan melalui berbagai platform komunikasi berbasis internet.¹ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi teknologi telah menjadi bagian penting dalam transformasi layanan bimbingan dan konseling modern.

Peningkatan penggunaan e-konseling semakin terlihat setelah terjadinya pandemi COVID-19 yang mendorong seluruh layanan pendidikan beradaptasi dengan sistem daring. Situasi tersebut menyebabkan layanan konseling berbasis digital tidak lagi dipandang sebagai alternatif sementara, tetapi mulai menjadi bagian dari praktik layanan yang berkelanjutan di sekolah. Pemanfaatan berbagai aplikasi komunikasi, konferensi video, surat elektronik, dan platform digital lainnya memberikan peluang bagi konselor untuk tetap memberikan layanan meskipun tidak bertemu secara langsung dengan siswa. Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa cyber counseling mampu membantu guru bimbingan dan konseling menjangkau peserta didik secara lebih luas serta meningkatkan efektivitas pelayanan pada kondisi tertentu. Penelitian Fadhilah, Alkindi, dan Muhiid menegaskan

¹ Muslima, "Cyber Counseling: Definisi, Layanan, Pasa dan Model," *Jurnal Mudarrisuna: Media Kajian Pendidikan Agama Islam* 12, no. 2 (2022): 361–372, <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/mudarrisuna/article/view/14777>.

bahwa perkembangan teknologi informasi telah menciptakan berbagai bentuk layanan konseling digital yang memungkinkan konselor memberikan bantuan secara cepat, fleksibel, dan adaptif terhadap kebutuhan siswa pada lingkungan pendidikan modern.² Perubahan tersebut menunjukkan bahwa e-konseling memiliki peran strategis dalam mendukung keberlangsungan layanan bimbingan dan konseling di sekolah.

Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, implementasi e-konseling juga menghadirkan tantangan etika yang semakin kompleks. Interaksi konseling yang dilakukan melalui media digital membuka peluang munculnya persoalan terkait kerahasiaan informasi, keamanan data pribadi, dan perlindungan hak konseli. Risiko kebocoran data maupun akses pihak yang tidak berwenang terhadap informasi konseling menjadi isu penting yang harus mendapat perhatian serius dari konselor dan lembaga pendidikan. Kompleksitas masalah tersebut semakin meningkat karena sebagian besar konseli pada konteks sekolah merupakan peserta didik yang tergolong kelompok rentan dan membutuhkan perlindungan khusus. Penelitian Anindya, Budiman, dan Nadhiroh menjelaskan bahwa isu kerahasiaan dan keamanan data merupakan tantangan utama dalam konseling online sehingga konselor perlu menerapkan prosedur perlindungan informasi yang ketat untuk menjaga kepercayaan konseli serta kualitas layanan profesional yang diberikan.³ Keberadaan risiko tersebut menunjukkan bahwa aspek etika menjadi fondasi utama dalam pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah.

Persoalan etika pada e-konseling tidak hanya berkaitan dengan kerahasiaan data, tetapi juga menyangkut kualitas komunikasi terapeutik yang berlangsung melalui media digital. Keterbatasan interaksi nonverbal menyebabkan konselor tidak dapat sepenuhnya mengamati ekspresi wajah, bahasa tubuh, maupun kondisi emosional siswa secara langsung. Hambatan tersebut berpotensi menimbulkan kesalahan interpretasi pesan yang dapat memengaruhi efektivitas proses konseling. Penggunaan komunikasi berbasis teks juga memunculkan tantangan terkait pemilihan bahasa, penggunaan simbol digital, serta kejelasan pesan yang disampaikan antara konselor dan konseli. Kajian Sheilla, Budiman, dan Nadhiroh menunjukkan bahwa etika komunikasi menjadi aspek penting dalam konseling online berbasis teks karena kesalahan penggunaan bahasa, keterlambatan respons, dan kurangnya kejelasan pesan dapat menghambat terbentuknya hubungan konseling yang

² Muthia Fanny Fadhilah, Dimas Alkindi, dan Abdul Muhid, "Cyber Counseling sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review," *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 11, no. 1 (2021): 86–94, <https://e-journal.unipma.ac.id/index.php/GBK/article/view/8393>.

³ Jovita Anindya, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhiroh, "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online," *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 1 (2024): 25–35, <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/329>.

efektif dan profesional.⁴ Fakta tersebut memperlihatkan bahwa keberhasilan e-konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor mengelola komunikasi digital secara etis.

Perkembangan e-konseling juga menuntut adanya penguatan kompetensi profesional konselor sekolah. Konselor tidak hanya dituntut menguasai teori dan keterampilan konseling konvensional, tetapi juga harus memiliki kemampuan menggunakan teknologi digital secara tepat dan bertanggung jawab. Kompetensi tersebut mencakup pemahaman mengenai keamanan data, pemilihan platform yang sesuai, pengelolaan komunikasi daring, serta penerapan prinsip-prinsip etika profesi pada ruang virtual. Kemampuan teknologi yang memadai akan membantu konselor memberikan layanan yang aman, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan peserta didik. Penelitian Ayub dan Marjo menegaskan bahwa perkembangan teknologi pada abad ke-21 menuntut konselor untuk mengintegrasikan kompetensi digital dengan etika profesi sehingga layanan konseling online dapat dilaksanakan secara profesional serta tetap menjunjung tinggi standar pelayanan bimbingan dan konseling.⁵ Realitas tersebut menunjukkan bahwa profesionalitas konselor pada era digital tidak dapat dipisahkan dari penguasaan teknologi informasi.

Kesiapan institusi pendidikan juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi e-konseling berbasis sekolah. Sekolah perlu menyediakan infrastruktur teknologi, kebijakan perlindungan data, standar operasional prosedur, dan dukungan kelembagaan yang memadai bagi pelaksanaan layanan digital. Ketiadaan regulasi yang jelas dapat meningkatkan risiko pelanggaran etika dan menurunkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik. Dukungan kelembagaan yang kuat diperlukan agar konselor memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan layanan berbasis teknologi. Penelitian Syamila dan Marjo mengenai asas kerahasiaan pada konseling kelompok online menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan etika profesional tidak hanya bergantung pada kompetensi konselor, tetapi juga memerlukan dukungan sistem kelembagaan yang mampu menjamin keamanan serta perlindungan informasi konseli secara berkelanjutan.⁶ Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya sinergi antara kompetensi individu dan tata kelola institusional dalam pelaksanaan e-konseling.

⁴ Ainun Sheilla, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhirah, "Etika Komunikasi Konselor dalam Konseling Online Berbasis Teks," *JKP: Jurnal Konseling Pendidikan* 7, no. 1 (2023): 1–12, <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jkp/article/view/17812>.

⁵ Muhamad Ayub dan Happy Karlina Marjo, "Etika Profesi Konselor dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Online Abad 21," *JPDK: Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4, no. 6 (2022): 11799–11806, <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9594>.

⁶ Diana Syamila dan Happy Karlina Marjo, "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Konseling Kelompok Online dan Asas Kerahasiaan," *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 116–123, <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4527>.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas implementasi cyber counseling, efektivitas layanan digital, kode etik konseling online, komunikasi konseling berbasis teks, serta tantangan kerahasiaan dalam layanan daring. Hasil penelitian tersebut memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan praktik konseling digital di Indonesia. Namun, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek tertentu secara terpisah, seperti efektivitas layanan, kompetensi teknologi, komunikasi digital, atau perlindungan kerahasiaan konseli. Kajian yang secara khusus mengintegrasikan berbagai tantangan etika dan pertimbangan profesional dalam konteks e-konseling berbasis sekolah masih relatif terbatas. Temuan dari Sari dan Marjo mengenai kode etik konseling online, Tambunan dan kolega mengenai cyber counseling di sekolah, serta berbagai penelitian lain menunjukkan perlunya sintesis komprehensif yang mampu menghubungkan isu etika, profesionalitas konselor, dan dukungan institusional sebagai satu kesatuan konseptual yang utuh.⁷ Kesenjangan tersebut menjadi dasar penting bagi pelaksanaan penelitian melalui pendekatan systematic literature review.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tantangan etika dan pertimbangan profesional dalam e-konseling berbasis sekolah. Kajian ini berupaya mengidentifikasi berbagai isu etika yang muncul pada praktik e-konseling di lingkungan pendidikan. Penelitian ini juga bertujuan menganalisis berbagai bentuk pertimbangan profesional yang perlu diperhatikan konselor dalam memberikan layanan digital kepada peserta didik. Selain itu, penelitian ini berusaha menjelaskan keterkaitan antara aspek etika, profesionalitas konselor, dan dukungan institusional sekolah dalam pelaksanaan e-konseling. Berdasarkan tujuan tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: (1) apa saja tantangan etika yang muncul dalam pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah? (2) apa saja pertimbangan profesional yang perlu diperhatikan konselor dalam memberikan layanan e-konseling di sekolah? dan (3) bagaimana hubungan antara aspek etika, profesionalitas konselor, dan dukungan institusional dalam penyelenggaraan e-konseling berbasis sekolah? Pertanyaan tersebut diharapkan dapat menjadi dasar untuk membangun sintesis konseptual mengenai praktik e-konseling yang etis dan profesional pada lingkungan pendidikan.

⁷ Mariana Puspa Sari dan Happy Karlina Marjo, "Studi Literatur Kode Etik Konseling Online," *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 168–178, <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4518>.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian yang membahas tantangan etika dan pertimbangan profesional dalam e-konseling berbasis sekolah. Metode SLR dipilih karena mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai perkembangan pengetahuan pada suatu bidang kajian melalui prosedur yang sistematis, transparan, dan dapat direplikasi. Snyder menjelaskan bahwa systematic literature review merupakan pendekatan penelitian yang efektif untuk mengintegrasikan berbagai temuan empiris dan konseptual sehingga menghasilkan pemetaan pengetahuan yang lebih terstruktur dan mendalam.⁸ Fokus penelitian diarahkan pada identifikasi isu-isu etika, kompetensi profesional konselor, serta dukungan institusional yang memengaruhi implementasi e-konseling di lingkungan sekolah. Proses penelitian mengacu pada pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan penetapan artikel yang akan dianalisis. Penggunaan pedoman tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelaporan penelitian dan menjamin transparansi proses seleksi literatur.

Pencarian artikel dilakukan melalui beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, GARUDA, ERIC, Scopus, dan ProQuest dengan menggunakan kombinasi kata kunci seperti e-counseling, cyber counseling, school counseling, ethical issues, professional competence, dan digital counseling. Artikel yang dipilih dibatasi pada publikasi tahun 2015-2025 agar sesuai dengan perkembangan teknologi digital dalam layanan bimbingan dan konseling. Siswanto menyatakan bahwa proses penelusuran literatur yang sistematis merupakan langkah penting untuk memperoleh bukti ilmiah yang relevan dan berkualitas dalam penelitian tinjauan sistematis.⁹ Kriteria inklusi penelitian meliputi artikel yang membahas e-konseling pada konteks sekolah, mengkaji aspek etika atau profesionalitas konselor, tersedia dalam bentuk full-text, serta dipublikasikan pada jurnal ilmiah nasional maupun internasional. Sebaliknya, artikel yang tidak relevan dengan konteks layanan bimbingan dan konseling di sekolah, bersifat opini nonilmiah, atau merupakan publikasi duplikat dikeluarkan dari proses analisis. Seluruh artikel yang memenuhi kriteria kemudian

⁸ Hannah Snyder, "Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines," *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–339, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319304564>.

⁹ Siswanto, "Systematic Review sebagai Metode Penelitian untuk Mensintesis Hasil-hasil Penelitian (Sebuah Pengantar)," *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 13, no. 4 (2010): 326–333, <https://www.neliti.com/id/publications/21312/systematic-review-sebagai-metode-penelitian-untuk-mensintesis-hasil-hasil-peneli#cite>.

didokumentasikan dan diekstraksi untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan thematic content analysis melalui tahapan pengkodean, pengelompokan tema, interpretasi data, dan sintesis hasil penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi pola, hubungan antartema, serta kecenderungan temuan penelitian terkait tantangan etika dan pertimbangan profesional dalam e-konseling berbasis sekolah. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data pada penelitian kepustakaan dilakukan secara sistematis melalui proses pengorganisasian, pengelompokan, dan interpretasi informasi sehingga menghasilkan kesimpulan yang bermakna.¹⁰ Kualitas penelitian dijaga melalui penggunaan sumber-sumber ilmiah yang kredibel, dokumentasi prosedur penelitian secara rinci, dan evaluasi kritis terhadap setiap artikel yang dianalisis. Creswell menegaskan bahwa transparansi prosedur penelitian merupakan aspek penting untuk meningkatkan validitas dan kepercayaan terhadap hasil penelitian ilmiah.¹¹ Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk sintesis naratif yang menggambarkan berbagai tantangan etika, pertimbangan profesional, serta implikasi konseptual bagi pengembangan layanan e-konseling yang aman, etis, dan profesional di lingkungan sekolah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil sintesis terhadap artikel yang memenuhi kriteria inklusi menunjukkan bahwa tantangan etika merupakan tema yang paling dominan dalam praktik e-konseling berbasis sekolah. Sebagian besar penelitian menempatkan isu kerahasiaan data, privasi peserta didik, keamanan informasi digital, serta batas profesional konselor sebagai permasalahan utama yang muncul seiring meningkatnya penggunaan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling. Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya mengubah media layanan, tetapi juga mengubah kompleksitas tanggung jawab profesional yang harus dipenuhi oleh konselor sekolah. Berbagai penelitian mengungkapkan bahwa penggunaan platform digital membuka peluang terjadinya kebocoran data, akses informasi oleh pihak yang tidak berwenang, serta penyalahgunaan dokumen konseling yang bersifat rahasia. Situasi tersebut menjadi semakin kompleks karena konseli pada konteks sekolah merupakan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2022).

¹¹ John W. Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, Edisi 4. (Thousand Oaks: CA: SAGE Publications, 2018).

kelompok yang masih memerlukan perlindungan hukum, psikologis, dan sosial secara optimal. Hasil kajian memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi e-konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor dan institusi pendidikan dalam menjamin keamanan serta kerahasiaan informasi peserta didik.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa profesionalitas konselor mengalami perubahan yang signifikan seiring berkembangnya layanan konseling digital. Kompetensi yang sebelumnya berfokus pada keterampilan interpersonal dan teknik konseling konvensional kini berkembang mencakup penguasaan teknologi, komunikasi digital, pengelolaan data elektronik, dan pengambilan keputusan etis pada ruang virtual. Berbagai penelitian menegaskan bahwa kemampuan menggunakan teknologi secara profesional menjadi salah satu indikator penting keberhasilan layanan e-konseling di sekolah. Hasil sintesis menunjukkan bahwa konselor yang memiliki tingkat literasi digital tinggi cenderung lebih siap melaksanakan layanan daring dibandingkan konselor yang memiliki pengalaman teknologi yang terbatas. Kemampuan tersebut mencakup pemilihan platform yang aman, pengelolaan komunikasi digital yang efektif, serta penerapan prinsip etika pada berbagai bentuk interaksi daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi digital telah menjadi bagian integral dari identitas profesional konselor sekolah pada era transformasi digital.

Kajian literatur juga menemukan bahwa hubungan terapeutik menjadi salah satu tantangan yang sering muncul dalam praktik e-konseling berbasis sekolah. Interaksi yang dilakukan melalui media digital menyebabkan konselor mengalami keterbatasan dalam mengamati ekspresi wajah, bahasa tubuh, intonasi suara, dan berbagai bentuk komunikasi nonverbal lainnya. Keterbatasan tersebut berpotensi memengaruhi proses asesmen, pemahaman kondisi emosional siswa, serta kualitas hubungan konseling yang dibangun selama proses layanan berlangsung. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konselor memerlukan strategi komunikasi yang lebih adaptif untuk mempertahankan kualitas hubungan terapeutik pada layanan daring. Selain itu, peserta didik juga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membangun rasa percaya ketika proses konseling dilakukan melalui media digital dibandingkan melalui pertemuan tatap muka. Temuan ini memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi belum sepenuhnya mampu menggantikan nilai-nilai interpersonal yang menjadi fondasi utama dalam praktik konseling.

Aspek lain yang ditemukan dalam penelitian ini berkaitan dengan kesiapan institusional sekolah dalam mendukung implementasi e-konseling. Hasil sintesis menunjukkan bahwa banyak sekolah telah memanfaatkan teknologi digital untuk layanan bimbingan dan konseling, tetapi belum seluruhnya memiliki regulasi, standar operasional

prosedur, dan sistem perlindungan data yang memadai. Kesenjangan tersebut menyebabkan implementasi layanan digital sering kali bergantung pada inisiatif individu konselor tanpa dukungan kelembagaan yang kuat. Beberapa penelitian juga menemukan bahwa keterbatasan infrastruktur teknologi dan rendahnya literasi digital menjadi hambatan dalam pelaksanaan layanan konseling daring yang efektif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan e-konseling tidak hanya ditentukan oleh kompetensi konselor, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan organisasi sekolah dalam menyediakan sistem pendukung yang memadai. Dengan demikian, dukungan institusional menjadi faktor penting yang menentukan keberlanjutan layanan e-konseling berbasis sekolah.

Hasil sintesis literatur juga menunjukkan adanya perkembangan baru yang mengarah pada integrasi kecerdasan buatan dan teknologi digital yang lebih canggih dalam layanan konseling sekolah. Beberapa penelitian terbaru mengindikasikan bahwa teknologi berbasis kecerdasan buatan dapat digunakan untuk mendukung asesmen awal, memberikan informasi psikologis dasar, dan membantu konselor dalam mengelola layanan secara lebih efisien. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian menegaskan bahwa teknologi tersebut belum mampu menggantikan fungsi konselor dalam membangun hubungan terapeutik yang autentik dengan peserta didik. Penggunaan kecerdasan buatan juga memunculkan tantangan baru yang berkaitan dengan akuntabilitas, bias algoritma, keamanan data, dan tanggung jawab profesional. Temuan ini menunjukkan bahwa masa depan e-konseling cenderung berkembang menuju model layanan hibrida yang mengombinasikan interaksi langsung, teknologi digital, dan dukungan sistem berbasis kecerdasan buatan. Perkembangan tersebut menuntut kesiapan etika, profesionalitas, dan tata kelola institusional yang semakin kuat pada lingkungan pendidikan.

Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan etika merupakan isu paling dominan dalam pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah dan menjadi perhatian utama dalam berbagai kajian mutakhir. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa transformasi digital pada layanan bimbingan dan konseling tidak hanya menghadirkan kemudahan akses, tetapi juga menghasilkan risiko baru yang memerlukan pengelolaan secara profesional. Penelitian Bahtiar et al. menjelaskan bahwa kerahasiaan informasi konseli serta keamanan data digital merupakan aspek yang paling rentan mengalami pelanggaran ketika layanan

konseling dilaksanakan melalui media daring.¹² Risiko tersebut menjadi semakin kompleks karena konseli pada lingkungan sekolah sebagian besar merupakan peserta didik yang masih memerlukan perlindungan hukum, sosial, dan psikologis secara optimal. Selanjutnya kajian Sabtana et al. menunjukkan bahwa penerapan kode etik konseling online harus mencakup perlindungan privasi, pengelolaan data elektronik, persetujuan layanan, serta tanggung jawab profesional konselor untuk mencegah terjadinya pelanggaran etika selama proses layanan berlangsung.¹³ Temuan tersebut menjawab pertanyaan penelitian pertama bahwa tantangan etika dalam e-konseling berbasis sekolah terutama berkaitan dengan kerahasiaan data, keamanan informasi digital, batas profesional, dan perlindungan hak peserta didik.

Persoalan etika yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan adanya pergeseran fokus pengembangan e-konseling dari orientasi aksesibilitas menuju tata kelola layanan yang lebih berorientasi pada perlindungan konseli. Perubahan tersebut terjadi karena perkembangan teknologi digital berlangsung lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasi dan pedoman operasional yang mendukung implementasi layanan konseling daring di sekolah. Kajian Zahidah, Budiman, dan Nadhirah mengungkapkan bahwa asas kerahasiaan pada layanan konseling online memerlukan penguatan kebijakan kelembagaan agar perlindungan terhadap informasi pribadi konseli dapat terlaksana secara berkelanjutan.¹⁴ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan e-konseling tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis penggunaan platform digital, tetapi juga ditentukan oleh kualitas tata kelola etika yang diterapkan oleh sekolah dan konselor. Penelitian Safitri dan Arifin menjelaskan bahwa layanan konseling berbasis teknologi memerlukan pengawasan yang lebih ketat terhadap penggunaan media digital karena risiko pelanggaran kerahasiaan dan penyalahgunaan informasi lebih besar dibandingkan layanan tatap muka konvensional.¹⁵ Oleh sebab itu, implementasi e-konseling harus dipahami sebagai proses yang mengintegrasikan inovasi teknologi dengan perlindungan etika secara menyeluruh.

¹² Apriadi Bahtiar et al., "Layanan Konseling Online dalam Kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif: Peluang, Tantangan, dan Isu Etika di Era Digital," *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 2, no. 3 (2025): 175–182, <https://sihojournal.com/index.php/bikoling/article/view/1301>.

¹³ Fayruziah Ifroch Sabtana et al., "Etika Profesi Konselor dalam Praktik Konseling Online di Indonesia: Tinjauan Scoping Review," *Rosyada: Islamic Guidance and Counseling* 5, no. 2 (2024): 101–116, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/rosyada/article/view/11701>.

¹⁴ Salma Zahidah, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhirah, "Asas Kerahasiaan dalam Pelaksanaan Konseling Kelompok Online," *Al-Kamilah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2023): 11–23, <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jbkpi/article/view/11428>.

¹⁵ Aizun Riski Safitri dan Samsul Arifin, "Ethical Challenges of Counseling in the Digital Era," *JKPI: Jurnal Konseling Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2025): 461–470, <https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/jkpi/article/view/1536>.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalitas konselor mengalami redefinisi yang cukup signifikan pada era digital. Kompetensi yang sebelumnya berpusat pada keterampilan komunikasi interpersonal dan teknik konseling konvensional kini berkembang mencakup literasi digital, pengelolaan komunikasi daring, keamanan data, serta kemampuan mengambil keputusan etis pada ruang virtual. Penelitian Saba menegaskan bahwa profesionalitas konselor abad ke-21 menuntut integrasi antara penguasaan teknologi digital dengan penerapan etika profesi sehingga layanan konseling online dapat dilaksanakan secara aman dan bertanggung jawab.¹⁶ Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan teknologi tidak lagi dipandang sebagai kompetensi tambahan, melainkan telah menjadi bagian yang melekat pada identitas profesional konselor sekolah. Penelitian Wahyuni dan Kurniawan juga menyatakan bahwa tingkat digital self-efficacy berpengaruh terhadap kesiapan konselor dalam melaksanakan layanan konseling online serta memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.¹⁷ Fakta tersebut menjawab pertanyaan penelitian kedua bahwa pertimbangan profesional dalam e-konseling mencakup kompetensi digital, literasi etika, keterampilan komunikasi daring, serta kemampuan mengelola risiko yang muncul pada lingkungan virtual.

Perubahan profesionalitas konselor juga berkaitan erat dengan kemampuan memahami perilaku digital peserta didik yang menjadi sasaran layanan. Konselor tidak lagi hanya berperan sebagai pemberi bantuan psikologis, tetapi juga berfungsi sebagai fasilitator yang membantu peserta didik menghadapi berbagai risiko digital yang berkembang pada era teknologi informasi. Kajian Lestari et al. menjelaskan bahwa perkembangan cyber counseling menuntut konselor memiliki pemahaman yang memadai mengenai karakteristik interaksi digital, penggunaan media komunikasi online, dan dampaknya terhadap proses konseling.¹⁸ Kemampuan tersebut diperlukan agar konselor dapat memberikan layanan yang relevan dengan kebutuhan peserta didik tanpa mengabaikan prinsip-prinsip etika profesi yang berlaku. Selanjutnya penelitian Prayoga dan Suhartono juga menunjukkan bahwa efektivitas cyber counseling sangat dipengaruhi oleh kesiapan konselor dalam

¹⁶ Savira Saba, "Membangun Profesionalisme dalam Era Teknologi: Transformasi Layanan Bimbingan Konseling Online," *JBK: Jurnal Bimbingan Konseling* 2, no. 1 (2024): 17–24, <https://journal.sabajayapublisher.com/index.php/jbk/article/view/330>.

¹⁷ Fitri Wahyuni dan Citra Kurniawan, "Asesmen Self-Efficacy Konselor dalam Konseling: Pengembangan dan Validasi," *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 4, no. 1 (2022): 235–241, <https://journal.kurasinstitute.com/index.php/bocp/article/view/196>.

¹⁸ Widya Lestari et al., "Optimizing Media and Cyber Counseling for Generation Z in Schools: A Literature Review Study," *Effect: Jurnal Kajian Konseling* 3, no. 2 (2024): 1–15, <https://ejournal.yana.or.id/index.php/effect/article/view/1179>.

memanfaatkan teknologi sekaligus menjaga kualitas hubungan profesional dengan konseli.¹⁹ Temuan ini memperlihatkan bahwa profesionalitas pada era digital harus dipahami sebagai integrasi antara kompetensi konseling, kompetensi teknologi, dan tanggung jawab etis yang saling melengkapi.

Hubungan terapeutik menjadi salah satu aspek yang memerlukan perhatian khusus dalam pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah. Interaksi yang dilakukan melalui media digital menyebabkan konselor tidak dapat mengamati berbagai indikator nonverbal yang selama ini menjadi sumber informasi penting dalam proses asesmen dan intervensi konseling. Penelitian Adela, Neviyarni, dan Nirwana menunjukkan bahwa kualitas komunikasi digital sangat menentukan keberhasilan proses konseling karena keterbatasan media dapat menimbulkan kesalahan interpretasi pesan dan mengurangi efektivitas hubungan terapeutik yang dibangun antara konselor dan konseli.²⁰ Kondisi tersebut menjelaskan mengapa sebagian peserta didik membutuhkan waktu yang lebih lama untuk membangun kepercayaan ketika layanan diberikan secara daring dibandingkan melalui pertemuan langsung. Penelitian Jannah dan Muhsam juga menjelaskan bahwa keterbatasan komunikasi nonverbal pada layanan digital dapat memengaruhi kualitas therapeutic alliance sehingga konselor perlu mengembangkan strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan konseli.²¹ Temuan ini memperlihatkan bahwa teknologi belum mampu menggantikan sepenuhnya aspek humanistik yang menjadi inti dalam praktik konseling profesional.

Temuan penelitian selanjutnya menunjukkan bahwa hubungan antara etika, profesionalitas konselor, dan tata kelola institusional bersifat saling memengaruhi dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Keamanan layanan digital tidak hanya bergantung pada kompetensi individu konselor, tetapi juga ditentukan oleh ketersediaan regulasi, standar operasional, serta sistem perlindungan data yang disediakan oleh institusi pendidikan. Penelitian Sahputra, Ismail, dan Harahap menegaskan bahwa penerapan prinsip etika pada layanan konseling online membutuhkan dukungan kelembagaan yang mampu menjamin

¹⁹ Putri Aulia Prayoga dan Budi Suhartono, "Efektivitas Cyber Counseling dalam Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis Remaja di Era Digital," *JMIA: Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 2, no. 1 (2025): 619–628, <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/view/3850>.

²⁰ Nurul Adela, Neviyarni, dan Herman Nirwana, "Cyber Counseling sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review," *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosialmu Sosial* 2, no. 12 (2025): 113–117, <https://www.ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/1620>.

²¹ Nurhijrah Lathifah Jannah dan Julhidayat Muhsam, "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Konseling: Efektivitas dan Aksesibilitas," *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 2 (2026): 189–203, <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/495>.

keamanan informasi konseli melalui kebijakan dan prosedur yang jelas.²² Hubungan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi e-konseling harus dipahami sebagai hasil sinergi antara individu profesional dan sistem organisasi yang mendukung pelaksanaan layanan. Demikian pula Bazla, Az-zahra, dan Prastya juga menunjukkan bahwa perlindungan data dan kerahasiaan konseli akan lebih efektif apabila didukung oleh kebijakan sekolah yang kuat serta pemahaman etika yang baik dari seluruh pihak yang terlibat dalam layanan konseling digital.²³ Temuan ini menjawab pertanyaan penelitian ketiga bahwa etika, profesionalitas konselor, dan tata kelola institusional membentuk satu kesatuan yang menentukan kualitas dan keberlanjutan e-konseling berbasis sekolah.

Kebaruan penelitian ini terletak pada keberhasilannya mengintegrasikan berbagai temuan yang sebelumnya dibahas secara terpisah menjadi satu kerangka konseptual yang utuh mengenai pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah. Kajian terdahulu umumnya hanya berfokus pada aspek tertentu, seperti efektivitas layanan, kompetensi digital konselor, atau perlindungan kerahasiaan konseli tanpa menjelaskan hubungan antaraspek tersebut secara komprehensif. Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan etika, profesionalitas digital konselor, dan tata kelola institusional merupakan tiga dimensi utama yang saling berinteraksi dalam menentukan keberhasilan layanan e-konseling. Sintesis yang dihasilkan memberikan perspektif baru bahwa keberhasilan transformasi digital pada layanan bimbingan dan konseling tidak dapat dicapai hanya melalui penguasaan teknologi semata. Pendekatan yang menempatkan perlindungan etika, kesiapan profesional, dan dukungan kelembagaan sebagai satu kesatuan menjadi kontribusi konseptual yang membedakan penelitian ini dari kajian sebelumnya. Kerangka konseptual tersebut dapat menjadi dasar pengembangan model empiris maupun pedoman praktis bagi pelaksanaan e-konseling yang aman, etis, dan profesional di lingkungan sekolah.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa tantangan etika merupakan isu utama dalam pelaksanaan e-konseling berbasis sekolah. Hasil sintesis literatur mengungkapkan bahwa permasalahan yang paling dominan meliputi kerahasiaan data konseli, perlindungan privasi

²² Dika Sahputra, Adinda Sinta Ismail, dan Khodijah Harahap, "Etika Konselor dalam Layanan Cyber Counseling," *Jurnal Ilmiah Bening* 7, no. 1 (2023): 9–18, <https://ojs.uho.ac.id/index.php/bening/article/view/28513>.

²³ Azra Liwani Bazla, Nadya Az-zahra, dan Yuda Prastya, "Ethics of Confidentiality in Counseling, Literature Study on Challenges and Solutions," *JURNAL IJMIE: International Journal of Management and Islamic Education* 2, no. 2 (2024): 69–75, <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/IJMIE/article/view/24963>.

peserta didik, keamanan informasi digital, batas profesional dalam komunikasi daring, serta keterbatasan hubungan terapeutik akibat berkurangnya interaksi nonverbal. Temuan tersebut menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital tidak hanya memberikan kemudahan akses layanan bimbingan dan konseling, tetapi juga menghadirkan risiko baru yang memerlukan pengelolaan secara profesional. Kajian terhadap artikel yang dipublikasikan pada periode 2015-2025 memperlihatkan bahwa e-konseling telah berkembang menjadi bagian penting dari layanan bimbingan dan konseling di sekolah sehingga aspek etika menjadi fondasi utama dalam pelaksanaannya.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa profesionalitas konselor pada era digital mencakup kompetensi konseling, literasi digital, kemampuan mengelola komunikasi daring, serta keterampilan menerapkan prinsip etika pada penggunaan teknologi. Keberhasilan e-konseling tidak hanya ditentukan oleh kompetensi individu konselor, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan institusional berupa regulasi, standar operasional prosedur, perlindungan data, dan ketersediaan infrastruktur teknologi. Hubungan antara etika, profesionalitas konselor, dan tata kelola institusional membentuk satu kesatuan yang saling berkaitan dalam menentukan kualitas layanan e-konseling berbasis sekolah. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa pelaksanaan e-konseling yang aman, efektif, dan berkelanjutan hanya dapat diwujudkan melalui integrasi perlindungan etika, kompetensi digital konselor, dan dukungan kelembagaan yang kuat.

REFERENSI

- Adela, Nurul, Neviyarni, dan Herman Nirwana. "Cyber Counseling sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review." *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-ilmu Sosialmu Sosial* 2, no. 12 (2025): 113–117. <https://www.ojs.daarulhuda.or.id/index.php/Socius/article/view/1620>.
- Anindya, Jovita, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhiroh. "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online." *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 1 (2024): 25–35. <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/329>.
- Ayub, Muhamad, dan Happy Karlina Marjo. "Etika Profesi Konselor dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Online Abad 21." *JPDK: Jurnal Pendidikan dan Konseling* 4, no. 6 (2022): 11799–11806. <https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/9594>.
- Bahtiar, Apriadi, Akhmad Fajar Prasetya, Dody Hartanto, dan Sri Tuter Martaningsih. "Layanan Konseling Online dalam Kerangka Bimbingan dan Konseling Komprehensif: Peluang, Tantangan, dan Isu Etika di Era Digital." *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 2, no. 3 (2025): 175–182.

- <https://sihojournal.com/index.php/bikoling/article/view/1301>.
- Bazla, Azra Liwani, Nadya Az-zahra, dan Yuda Prastya. "Ethics of Confidentiality in Counseling, Literature Study on Challenges and Solutions." *JURNAL IJMIE: International Journal of Management and Islamic Education* 2, no. 2 (2024): 69–75. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/IJMIE/article/view/24963>.
- Creswell, John W. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Edisi 4. Thousand Oaks: CA: SAGE Publications, 2018.
- Fadhilah, Muthia Fanny, Dimas Alkindi, dan Abdul Muhid. "Cyber Counseling sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review." *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 11, no. 1 (2021): 86–94. <https://e-journal.unipma.ac.id/index.php/JBK/article/view/8393>.
- Jannah, Nurhijrah Lathifah, dan Julhidayat Muhsam. "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Konseling: Efektivitas dan Aksesibilitas." *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 2 (2026): 189–203. <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/495>.
- Lestari, Widya, Miswati, Muhammad Jawahir Husaini, dan Afwan Syahril Manurung. "Optimizing Media and Cyber Counseling for Generation Z in Schools: A Literature Review Study." *Effect: Jurnal Kajian Konseling* 3, no. 2 (2024): 1–15. <https://ejournal.yana.or.id/index.php/effect/article/view/1179>.
- Muslima. "Cyber Counseling: Definisi, Layanan, Pase dan Model." *Jurnal Mudarrisuna: Media Kajian Pendidikan Agama Islam* 12, no. 2 (2022): 361–372. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/mudarrisuna/article/view/14777>.
- Prayoga, Putri Aulia, dan Budi Suhartono. "Efektivitas Cyber Counseling dalam Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis Remaja di Era Digital." *JMLA: Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 2, no. 1 (2025): 619–628. <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/view/3850>.
- Saba, Savira. "Membangun Profesionalisme dalam Era Teknologi: Transformasi Layanan Bimbingan Konseling Online." *JBK: Jurnal Bimbingan Konseling* 2, no. 1 (2024): 17–24. <https://journal.sabajayapublisher.com/index.php/jbk/article/view/330>.
- Sabtana, Fayruziah Ifroch, Siti Aminah, Rozita Jayus, dan Muhammad Junaedi Mahyudin. "Etika Profesi Konselor dalam Praktik Konseling Online di Indonesia: Tinjauan Scoping Review." *Rosyada: Islamic Guidance and Counseling* 5, no. 2 (2024): 101–116. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/rosyada/article/view/11701>.
- Safitri, Aizun Riski, dan Samsul Arifin. "Ethical Challenges of Counseling in the Digital Era." *JKPI: Jurnal Konseling Pendidikan Islam* 6, no. 1 (2025): 461–470. <https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/jkpi/article/view/1536>.
- Sahputra, Dika, Adinda Sinta Ismail, dan Khodijah Harahap. "Etika Konselor dalam Layanan Cyber Counseling." *Jurnal Ilmiah Bening* 7, no. 1 (2023): 9–18. <https://ojs.uho.ac.id/index.php/bening/article/view/28513>.
- Sari, Mariana Puspa, dan Happy Karlina Marjo. "Studi Literatur Kode Etik Konseling Online." *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 168–178. <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4518>.
- Sheilla, Ainun, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhirah. "Etika Komunikasi Konselor dalam Konseling Online Berbasis Teks." *JKP: Jurnal Konseling Pendidikan* 7, no. 1

- (2023): 1–12. <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jkp/article/view/17812>.
- Siswanto. “Systematic Review sebagai Metode Penelitian untuk Mensintesis Hasil-hasil Penelitian (Sebuah Pengantar).” *Buletin Penelitian Sistem Kesehatan* 13, no. 4 (2010): 326–333. <https://www.neliti.com/id/publications/21312/systematic-review-sebagai-metode-penelitian-untuk-mensintesis-hasil-hasil-peneli#cite>.
- Snyder, Hannah. “Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines.” *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–339. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319304564>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Syamila, Diana, dan Happy Karlina Marjo. “Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Konseling Kelompok Online dan Asas Kerahasiaan.” *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 116–123. <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4527>.
- Wahyuni, Fitri, dan Citra Kurniawan. “Asesmen Self-Efficacy Konselor dalam Konseling: Pengembangan dan Validasi.” *Bulletin of Counseling and Psychotherapy* 4, no. 1 (2022): 235–241. <https://journal.kurasinstitute.com/index.php/bocp/article/view/196>.
- Zahidah, Salma, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhirah. “Asas Kerahasiaan dalam Pelaksanaan Konseling Kelompok Online.” *Al-Kamilah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2023): 11–23. <https://jurnal.uin-antasari.ac.id/index.php/jbkpi/article/view/11428>.