



PENTINGNYA *E-COUNSELING* DALAM PELAYANAN BK DI SEKOLAH PADA MASA PANDEMI COVID-19: LITERATURE REVIEW

Abdullah Rasyid¹, Abdul Muhid²

¹(Psikologi dan Kesehatan, UIN Sunan Ampel Surabaya, Indonesia).
□ Email: abdullahrasyid.ka1@gmail.com

Abstrak

Pandemi Covid-19 menciptakan berbagai perubahan dalam hidup mulai dari Sosial distancing, memakai masker, WFH (Work From Home), dan pembelajaran sekolah via daring. Bimbingan konseling yang pada mulanya dilakukan secara luring atau bertatap muka langsung antara konselor dan peserta didik sekarang harus dilakukan secara daring. Disaat ini e-counseling menjadi salah satu solusi yang banyak dipakai pihak sekolah dalam proses pelayanan BK di sekolah. E-Counseling adalah konselor dan klien berkomunikasi melalui perangkat yang terhubung jaringan internet guna menyelesaikan masalah klien. Dengan adanya e-counseling proses pelayanan bk di sekolah masih bisa dilakukan tanpa bertemu secara langsung.

Keywords: *Pelayanan BK; E-Counseling; Sekolah; Pandemi Covid-19*

A. Pendahuluan

Kasus Covid-19 di Indonesia semakin hari kian bertambah. Dikutip dari Kompas.com (2020) tercatat kasus terkonfirmasi Covid-19 di Indonesia pada bulan Maret tercatat 2 kasus pertama. Pada bulan April tercatat 1.417 kasus. Pada bulan Mei terjadi kenaikan menjadi 8.160. Pada bulan Juni terjadi kenaikan sebanyak dua kali yakni 17.662. Pada bulan Juli kembali terjadi kenaikan menjadi 57.770 kasus. Pada bulan Agustus terus naik menjadi 109.936. Pada bulan September naik menjadi 177.571 kasus. Pada bulan Oktober tercatat 291.182 kasus. Pada bulan November terus naik menjadi 412.784 kasus. Pada tanggal 1 Desember 2020 Indonesia mencatat kasus Covid-19 sebanyak 543.975 kasus. Pada tanggal 21 Januari 2020 Satgas Penanganan COVID-19 (2020) dalam website resminya mencatat 846.765 kasus. Pandemi ini berdampak banyak kerugian pada perekonomian Indonesia (Yamali & Putri, 2020). Selain ekonomi, pendidikan juga terkena dampak yang cukup merugikan karena proses pembelajaran tidak bisa dilakukan seperti biasanya.

Pandemi Covid-19 yang terjadi sekarang banyak merubah kebiasaan masyarakat seperti Sosial distancing, memakai masker, WFH (Work From Home), hingga pembelajaran sekolah via daring. Dengan kenaikan kasus Covid-19 saat ini, pemerintah menetapkan kebijakan-kebijakan guna mencegah dan menurunkan kasus covid di Indonesia. Pada awal bulan Maret 2020 Indonesia menerapkan kebijakan social distancing (Hadiwardoyo, 2020). Pada tanggal 24 Maret 2020 Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia juga mengeluarkan Surat Edaran Nomor 4 Tahun 2020 tentang

Pelaksanaan Kebijakan Pendidikan dalam Masa Darurat Penyebaran COVID, dijelaskan dalam surat edaran tersebut tentang proses belajar dilaksanakan secara daring dari rumah (Astini, 2020). Dengan adanya kebijakan tersebut diperlukan cara agar pelayanan BK di sekolah tetap berjalan. Salah satu solusinya yaitu dengan *e-counseling*. *E-Counseling* adalah konselor dan klien berkomunikasi melalui perangkat yang terhubung jaringan internet guna menyelesaikan masalah klien.

Perubahan cara pelayanan bk dari luring ke daring yang dilakukan tentu pertama kali dirasakan bagi banyak konselor sekolah dan peserta didik sehingga memerlukan adaptasi. Tidak heran jika saat pertama kali pelayanan via daring dilakukan, banyak konselor terkadang bingung karena proses pelayanan yang berbeda. Dilain sisi, peserta didik yang terbiasa melakukan pelayanan bimbingan dan konseling secara langsung memiliki sikap yang berbeda dengan saat luring. Menurut Nakayama (2007) bahwa tidak semua peserta didik berhasil dalam belajar *online*. Hal itu disebabkan oleh faktor lingkungan belajar dan karakteristik peserta didik. Astini (2020) memaparkan pernyataan Angle salah satu tenaga pendidik di sekolah dasar Insan Mandiri bahwa saat ia menggunakan zoom untuk pertemuan di kelas, tidak semua anak dan orang tua mampu mengaksesnya. Hal serupa juga dipaparkan oleh Aji (2020) mengenai masalah yang menghambat terlaksananya efektivitas pembelajaran dengan metode daring diantaranya adalah: Keterbatasan Penguasaan Teknologi Informasi oleh Guru dan Siswa, Sarana dan Prasarana yang

Kurang Memadai, Akses Internet yang terbatas, dan Kurang siapnya penyediaan Anggaran.

Penelitian ini disusun untuk mengetahui pentingnya *e-counseling* dalam pelayanan BK (bimbingan dan konseling) di masa pandemi Covid-19. Perbedaan penelitian yang dilakukan sekarang dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh Haryati (2020) bahwa untuk penelitian sebelumnya lebih difokuskan pada strategi konselor dalam pelaksanaan *e-counseling* di era industri 4.0, sementara penelitian ini berfokus pada pentingnya *e-counseling* di sekolah pada masa pandemi Covid-19.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan pada artikel ini adalah studi literature dari beberapa jurnal. Artikel ini ditulis dalam bentuk naratif terkait dengan pentingnya *e-counseling* di sekolah pada masa pandemi. Teknik analisis data yang dilakukan penulis adalah dengan penyaringan e-journal dan artikel-artikel lain terpercaya. Kriteria pada judul tentang *e-counseling*, pelayanan bk, dan pademi Covid-19. Dengan demikian, penyaringan artikel yang relevan menjadi acuan dalam artikel ini.

Pembahasan

***E-Counseling* (Pengertian, Proses, Kelebihan, Keterbatasan).**

E-Counseling atau konseling *online* berasal dari dua kata yaitu konseling dan *online*. Prayitno & Amti (2004) menjelaskan bahwa kata konseling mengacu pada konseling

individu dimana konselor memberikan bantuan melalui wawancara konseling kepada klien guna menyelesaikan masalah klien. Sedangkan *online* diartikan sebagai perangkat yang terhubung ke jaringan (Kemendikbud, 2015). Haberstroh & Duffey (2011) menjelaskan bahwa konseling *online* adalah klien dan konselor berkomunikasi dengan menggunakan streaming video dan audio. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *e-counseling* adalah konselor dan klien berkomunikasi melalui perangkat yang terhubung jaringan internet guna menyelesaikan masalah klien.

Koutsinik (2009) dalam Febrianti & Wibowo (2019) mengemukakan bahwa konseling *online* bukanlah proses yang simpel. Konseling *online* tidak hanya membutuhkan keterampilan konseling, tetapi juga membutuhkan keterampilan dalam menggunakan teknologi. Selain itu, Lau dkk (2013) dalam Febrianti & Wibowo (2019) menjelaskan bahwa pertemuan yang tidak *face to face* juga menyulitkan konselor untuk melihat mimik wajah atau gesture sehingga informasi juga tidak sepenuhnya didapatkan. Ifdil (2011) memaparkan tiga tahapan *e-counseling* yaitu: persiapan, proses konseling, dan pasca konseling. Persiapan berarti menyiapkan segala keperluan sebelum dilakukannya konseling seperti menyiapkan perangkat yang akan digunakan dalam proses konseling *online*.

Proses konseling diutamakan pada terselesaikan masalah klien. Selanjutnya pasca konseling yaitu tidakan setelah proses konseling.

Sukses atau tidaknya konseling, serta perlu tidaknya dilakukan pertemuan secara *face to face* dilakukan di tahap ini Febrianti & Wibowo (2019) memaparkan kelebihan *e-counseling* yaitu: dapat dilakukan di luar jam sekolah maupun di jam sekolah, menghemat waktu, memiliki nilai yang lebih dalam proses bimbingan dan konseling berbasis teknologi, serta memperkaya pengetahuan dan kemampuan konselor dalam penguasaan teknologi. Disamping kemudahan dalam melakukan *e-counseling*, terdapat juga keterbatasan dalam pelaksanaannya.

Sukses atau tidaknya pelaksanaan konseling *online* sangat ditentukan oleh ketersediaan jaringan (Haryati, 2020). Kemudian hubungan terapeutik dengan klien juga sulit dilakukan karena tidak secara *face to face* (Bloom, 1998; Morrissey, 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006). Selain itu, keterbatasan lain yaitu minimnya kemampuan konselor dalam memanfaatkan internet untuk pelaksanaan *e-counseling* (Haryati, 2020). Bloom (1998) & Morrissey (1997) dalam Shaw & Shaw (2006) menjelaskan keterbatasan dari menggunakan layanan konseling *online* yaitu: menjaga kerahasiaan melalui internet, penanganan situasi darurat, kurangnya informasi nonverbal, bahaya menawarkan layanan *online* atas negara garis yurisdiksi, kurangnya penelitian manfaat layanan konseling *online*, dan kesulitan mengembangkan hubungan terapeutik dengan klien yang tidak pernah melihat *face to face*.

Pentingnya *E-Counseling* dalam Pelayanan BK di Masa Pandemi

Pandemi Covid-19 tentunya terdapat dampak sec bagi banyak orang, tidak terkecuali para siswa. Mahmudah (2020) menjelaskan bahwa dengan adanya kebijakan social distancing terdapat dampak psikologis terhadap siswa diantaranya keefektifan belajar berkurang, kurangnya interaksi bagi banyak orang, tidak terkecuali para siswa. Mahmudah (2020) menjelaskan bahwa dengan adanya kebijakan social distancing terdapat dampak psikologis terhadap siswa diantaranya keefektifan belajar berkurang, kurangnya interaksi ara fisik maupun psikis bagi banyak orang, tidak terkecuali para siswa. Mahmudah (2020) menjelaskan bahwa dengan adanya kebijakan social distancing terdapat dampak psikologis terhadap siswa diantaranya keefektifan belajar berkurang, kurangnya interaksi sosial, perkembangan yang lamban, kecemasan yang tinggi, dan melemahnya kekebalan tubuh. Selain itu, dengan adanya tugas yang lebih banyak saat belajar *online* dan kurangnya pemaparan materi juga menimbulkan stress akademik. Palupi (2020) dalam penelitiannya memaparkan bahwa selama pembelajaran via daring saat pandemi Covid-19 tingkat stress siswa sekolah dasar kelas 4-5 lebih tinggi dibanding tingkat stress siswa kelas 1-3. Penelitian ini dilakukan dengan 90 subjek dimana 42 siswa kelas 1-3 SD dan 48 siswa kelas 4-5 SD. Tidak hanya pada sekolah dasar, stress akademik juga terjadi dikalangan mahasiswa. Andiarna, F & Kusumawati (2020) dalam penelitiannya memaparkan bahwa

pembelajaran daring selama pandemi berdampak pada stress akademik bagi mahasiswa. Penelitian dilakukan dengan 285 subjek mahasiswa di pulau Jawa. Dengan adanya dampak yang telah dipaparkan, tentu penting adanya konseling di sekolah.

Peserta didik sekarang ini merupakan generasi digital. Mintasih (2016) menjelaskan bahwa generasi saat ini dalam hidupnya tidak pernah terlepas dari teknologi. Bagi mereka, kecanggihan teknologi adalah hal biasa. *E-Counseling* merupakan bagian dari kemajuan teknologi. Dengan menggunakan teknologi, konseling dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Wibowo (2016) menjelaskan bahwa *e-counseling* dapat memudahkan konselor dalam membantu kliennya. Teknologi digunakan untuk menciptakan kenyamanan klien dalam bercerita. Hal yang sama juga dijelaskan oleh Bambling, dkk (2008) bahwa konseling *online* memberikan keamanan anak muda dalam meluapkan emosi. Selain itu, *e-counseling* juga dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan Adanya *e-counseling* proses pelayanan bk di masa pandemi dapat dilakukan dengan mudah.

Mallen (2005) memaparkan bahwa beberapa tahun kedepan kebutuhan akan pelayanan konseling *online* akan meningkat. Di masa pandemi ini konseling *online* tidak hanya meningkat, tetapi wajib dilakukan untuk menghindari kontak sosial secara langsung, terutama di sekolah. Hanley (2006) menyimpulkan bahwa konseling *online* memiliki potensi besar bagi kaum muda. Anak muda mungkin lebih suka menggunakan layanan internet untuk membutuhkan bantuan dan

merasa nyaman (King dkk, 2006). (Ifdil, 2013) berdasarkan pengalamannya dari tahun 2008 memaparkan bahwa konseling *online* cukup efektif dilakukan. Klien yang tidak memiliki kesempatan atau terkendala jarak, maka konseling *online* menjadi solusi penyelesaian masalah. Finn & Barak (2010) dalam penelitiannya terhadap 93 konselor memaparkan bahwa secara keseluruhan konselor *online* puas dengan praktek mereka dan percaya bahwa konseling *online* cukup efektif.

Kesimpulan

E-Counseling adalah konselor dan klien berkomunikasi melalui perangkat yang terhubung jaringan internet guna menyelesaikan masalah klien. Konseling *online* dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Dengan adanya konseling *online* proses pelayanan bk di sekolah saat pandemi ini masih bisa dilakukan meski tanpa bertemu secara langsung. Saran untuk peneliti selanjutnya dapat membahas mengenai strategi konseling *online* agar diminati banyak orang.

Profil Penulis

Abdullah Rasyid, lahir di Pasuruan pada tanggal 10 Maret 1999. Saat ini sedang menempuh pendidikan S1 psikologi di UIN Sunan Ampel Surabaya. Penulis dapat dihubungi email: mabdullahrasyid.ka1@gmail.com.

Daftar Pustaka

- Aji, R. H. S. (2020). Dampak Covid-19 pada Pendidikan di Indonesia: Sekolah, Keterampilan, dan Proses Pembelajaran. *Jurnal Sosial & Budaya Syar-I*, 7(5).
- Andiarna, F & Kusumawati, E. (2020). Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Stress Akademik Mahasiswa Selama Pandemi Covid-19. *Jurnal Psikologi*, 16(2).
- Astini, N. K. S. (2020). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pembelajaran Tingkat Sekolah Dasar pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal LAMPUHYANG*, 11(2).
- Bambling, Matthew, King, R., Reid, W., & Wegner, K. (2008). Online counselling: The experience of counsellors providing synchronous single-session counselling to young people. *Counselling and Psychotherapy Research: Linking Research with Practice*, 8(2).
- Febrianti, Thrisia & Wibowo, D. E. (2019). Kajian Hubungan Terapeutik dalam *E-Counseling* di Era Distrupsi. *Seminar Nasional Pasca Sarjana 2019*.
- Finn, J & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, 10(4).
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives. *Ideas and Research You Can Use: VISTAS*, 66.
- Hadiwardoyo, W. (2020). Kerugian Ekonomi Nasional Akibat Pandemi Covid-19. *Journal of Business & Entrepreneurship*, 2(2).
- Hanley, T. (2006). Developing youth-friendly online counseling services in the United Kingdom: A small scale investigation into the views of practitioners. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6.
- 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).
- Ifdil. (2011). *Penyelenggaraan Layanan Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling dalam Syamsu Yusuf LN*. (2011) Contemporary and Creative Counseling Techniques: How to Improve Your Counseling Skill and to be More Creative in Counseling Session. Bandung: Rizqi Press.
- Ifdil & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1).
- Kemendikbud. (2015). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. *Diakses Dari [Http://Badanbahasa.Kemdikbud.Go.Id/Lamanbahasa/Content/Padan-an-Istilah-Online-Dan-Offline](http://Badanbahasa.Kemdikbud.Go.Id/Lamanbahasa/Content/Padan-an-Istilah-Online-Dan-Offline) Pada 24 Januari 2021 Pukul 21.32 WIB*.
- King, R., Bambling, M., Lloyd, C., Gomurra, R., Smith, S., Reid, W., & Wegner, K. (2006). Online counselling: The motives and experiences of young people who chose the internet instead of face-

- to-face or telephone counseling. *Counselling and Psychotherapy Research*, 6.
- Kompas.com. (2020). Data Covid-19 di Indonesia. *Diakses Dari <https://www.kompas.com/covid-19> Pada Tanggal 12 Januari 2020 Pukul 17.12 WIB.*
- Mahmudah, S. R. (2020). Pengaruh Pembelajaran Daring terhadap Psikologis Siswa Terdampak Social Distancing Akibat Covid-19. *Al-Mau'izhoh*, 2(2).
- Mallen, Michael J. David L. Vogel, dkk. (2011). Online Counseling, Psychology Framework:, The Counseling Psychologist. *Society of Counseling Psychology*, 33(6).
- Mintasih, D. (2016). Merancang Pembelajaran Menyenangkan Bagi Generasi Digital. *Jurnal EL-Tarbawi*, 9(1).