

KETERAMPILAN *E-COUNSELING* BAGI KONSELOR PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI SEKOLAH PADA ERA DIGITAL 5.0

Mulawarman Mulawarman¹, Eni Rindi Antika², Sigit Hariyadi³, Dwi Yowono Puji Sugiharto⁴,
Vira Mulyawati⁵, Ari Eko Wibowo⁶, Iis Aisyah⁷
Universitas Negeri Semarang

¹ mulawarman@mail.unnes.ac.id, ² rindi@mail.unnes.ac.id, ³ Sigit.hariyadi@mail.unnes.ac.id
⁴ dypsugiharto@mail.unnes.ac.id, ⁵ viramulyawati_bk17@students.unnes.ac.id,
⁶ ekoari811@gmail.com, ⁷ iis.aisyahsukses@gmail.com

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi membawa perubahan ke arah masyarakat digital 5.0. perubahan ini berdampak ke semua sektor kehidupan termasuk didalamnya sektor pendidikan. Bimbingan dan konseling sebagai integral dari sektor Pendidikan harus mampu beradaptasi agar bisa terus relevan dengan perkembangan zaman. *E-Counseling* merupakan layanan bimbingan dan konseling yang terintegrasikan dengan teknologi dan sejalan dengan perubahan ke arah masyarakat digital 5.0. dalam *E-Counseling* konselor harus menguasai ketrampilan dasar konseling ditambah dengan penguasaan teknologi. Sampai sekarang belum ada metode pakem dalam pelaksanaan *E-Counseling*, walaupun demikian layanan *E-Counseling* sangat direkomendasikan karena relevan dengan perkembangan digital 5.0. penelitian ini dilakukan dengan metode studi kepustakaan dengan tujuan untuk mengeksplorasi *E-Counseling*, dan implementasinya dalam era digital 5.0 bagi konselor Pendidikan.

Kata Kunci : E-Konseling, Masyarakat Digital 5.0, Konselor pendidikan

Abstrak

Pesatnya perkembangan teknologi membawa perubahan ke arah masyarakat digital 5.0. perubahan ini berdampak ke semua sektor kehidupan termasuk didalamnya sektor pendidikan. Bimbingan dan konseling sebagai integral dari sektor Pendidikan harus mampu beradaptasi agar bisa terus relevan dengan perkembangan zaman. *E-Counseling* merupakan layanan bimbingan dan konseling yang terintegrasikan dengan teknologi dan sejalan dengan perubahan ke arah masyarakat digital 5.0. dalam *E-Counseling* konselor harus menguasai ketrampilan dasar konseling ditambah dengan penguasaan teknologi. Sampai sekarang belum ada metode pakem dalam pelaksanaan *E-Counseling*, walaupun demikian layanan *E-Counseling* sangat direkomendasikan karena relevan dengan perkembangan digital 5.0. penelitian ini dilakukan dengan metode studi kepustakaan dengan tujuan untuk mengeksplorasi *E-Counseling*, dan implementasinya dalam era digital 5.0 bagi konselor Pendidikan.

Kata Kunci : E-Konseling, Masyarakat Digital 5.0, Konselor pendidikan

PENDAHULUAN

Dunia saat ini sedang berkembang memasuki era masyarakat digital 5.0. perkembangan ini ditandai dengan masifnya penggunaan teknologi dan digitalisasi dalam berbagai sektor kehidupan manusia. Perubahan di era ini tidak bisa dihindari oleh siapapun. Dampak fundamental dari perubahan kearah masyarakat digital 5.0 juga dirasakan dalam sektor

pendidikan. Perkembangan teknologi yang begitu cepat membuat sektor pendidikan dipaksa berpacu untuk beradaptasi dengan melakukan pengoptimalan dalam penggunaan teknologi. Digitalisasi dalam sektor pendidikan di Indonesia sudah mulai digalakan dalam beberapa tahun kebelakang. Berikut ini beberapa contoh nya: 1) sejak tahun 2013 sistem ujian nasioal berubah dari *paper based test* menjadi *online based tast* (Pakpahan, 2016), 2) sistem penerimaan peserta didik baru dari tingkat SD sampai Universitas di Indonesia sudah dilakukan secara online baik pendaftaran sampai dengan pengumuman penerimaan. Contoh diatas merupakan bukti bahwa pendidikan Indonesia mulai bergerak dan turut aktif dalam menghadapi perkembangan masyarakat digital 5.0

Selain membawa dampak positif dalam hal efisiensi dan konektivitas perkembangan teknologi digital juga memberikan dampak negatif bagi individu. Dalam konteks ini perkembangan teknologi mendorong munculnya tindak kejahatan baru seperti penyalahgunaan data pribadi dan penipun (Putri et al., 2016). Selain itu, perkembangan teknologi digital juga ikut andil dalam kesehatan mental individu. Perkembangan teknologi mendorong muncul dan berkembangnya banyak media sosial seperti *facebook, twitter, Instagram, youtube* hingga *whatsapp*. Para pengguna teknologi media sosial ini rawan mengalami masalah kesehatan mental seperti rendah diri, stress atau bahkan menyebabkan gangguan kecemasan (Permata, 2021). Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Tyora et al., 2021) menyebutkan bahwa perkembangan teknologi mendorong munculnya kejahatan *cyberbullying* yang berpengaruh terhadap kesehatan mental individu karena dapat menyebabkan depresi, sedih yg berlarut-larut, frustrasi hingga kehilangan kepercayaan diri. Bahkan dalam konteks yang ekstrim dapat membuat seseorang untuk melakukan bunuh diri (Hermansyah, 2020)

Pada perkembangan digital 5.0 pendidik dituntut untuk memiliki keterampilan dan penguasaan teknologi yang memadai sebab peserta didik yang dihadapinya adalah generasi Z, sebuah sebutan generasi untuk mereka yang lahir dalam rentan tahun antara 1997 sampai 2012. Generasi Z dibesarkan di era digital dengan aneka teknologi yang canggih. 75 % dari mereka memiliki ponsel pintar (Wibawanto, 2016) dan bisa menghabiskan waktu sekitar 7.5 jam perhari dengan ponsel pintarnya. Intensnya penggunaan teknologi di kalangan generasi Z tentu dapat menyebabkan munculnya masalah kesehatan mental individu dikemudian hari. Bimbingan dan Konseling sebagai salah satu integral dari pendidikan harus turut andil dalam meberikan layanan yang bisa membantu individu terlepas terlepas dari masalah kesehatan mental. layanan responsif Bimbingan dan Konseling cocok diterapkan untuk individu agar terlepas dari isu kesehatan mentalnya, dengan catatan layanan diberikan sesuai dengan perkembangan digital 5.0. Jika layanan yang diberikan tidak mengikuti perkembangan zaman dan generasi, maka boleh jadi layanan bimbingan dan konseling tidak akan diminati dan menjadi kontraproduktif sehingga layanan menjadi kurang atau bahkan tidak optimal. Konseling online atau yang kerap disebut dengan istilah *E-Counseling* menjadi alternatif layanan yang dapat digunakan oleh guru BK/ konselor pendidikan yang relevan dengan perkembangan kearah masyarakat digital 5.0. Glasheen Campbell dan King et al dalam (Situmorang, 2020) menyatakan bahwa *E-Counseling* menjadi opsi yang paling tepat digunakan untuk membantu kaum muda ketika menghadapi tantangan kesejahteraan mental, banyak analisis yang mendukung layanan *E-Counseling* untuk mengatasi beberapa masalah berkaitan dengan kesehatan mental seperti depresi gangguan panik, kecemasan PTSD dan gangguan makan Skinner & Zack, Sloan et al., Stamm, dalam (Situmorang, 2020).

Berdasarkan hasil penelitian dari (Wells, 2021) menyatakan bahwa *E-counseling* membantu siswa dalam menghadapi masalah karier, akademik, belajar dan adkovasi, selain itu

E-Counseling juga memberikan dampak praktis yang positif, karena dalam penyelenggaraan layanan *E-counseling* tidak terbatas ruang dan waktu sehingga menjadi lebih efisien. Ini dapat terjadi karena dalam pelayanannya *e-counseling* menggunakan teknologi jarak jauh dan menjadi metode alternatif dalam pelaksanaan konseling tatap muka (Asri et al., 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi *E-counseling* bagi konselor pendidikan dan implementasinya pada era digital 5.0. Didukung dengan perkembangan sarana telekomunikasi yang sangat masif dalam beberapa tahun kebelakang, munculnya banyak aplikasi jejaring sosial untuk berkomunikasi dua arah seperti *zoom*, *google meeting*, *line*, hingga *google talk*, menjadikan *E-counseling* menjadi layanan yang sangat direkomendasikan untuk digunakan konselor pendidikan dalam bimbingan dan konseling pada perubahan ke arah era masyarakat digital 5.0

METODE

Metode studi kepustakaan digunakan dalam penelitian ini. Metode studi kepustakaan.. dilakukan dengan mengumpulkan berbagai referensi seperti buku, jurnal maupun laporan-laporan yang relevan dengan objek yang diteliti. Referensi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini berasal dari jurnal nasional dan internasional terakreditasi yang relevan dengan *E-counseling* dan era digital 5.0 yang dipublikasi dalam rentang waktu 10 tahun kebelakang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Definisi *E-Counselings*

E-Counseling bukan lagi hal yang baru dalam dunia konseling pasalnya *E-counseling* sudah ada sejak dekade 1960 dan 1970 dengan menggunakan perangkat lunak program Elliza dan Pary. (Koutsonika, 2009; Ifdil et al., 2020). Perkembangan awal konseling online berbasis teks. Seiring berkembangnya zaman *E-counseling* mulai banyak menggunakan *platform* lain yang turut mendukung, seperti *e-mail*, *Website*, *Zoom*, *Google Meet*, *Google Talk*, dan lain sebagainya yang memudahkan proses berjalannya *E-Counseling*.

Bloom dalam (Bastemur & Bastemur, 2015) mendefinisikan *E-Counseling* sebagai konseling jarak jauh yang dilakukan konseli dan konselor dengan memanfaatkan sumber daya elektronik untuk berkomunikasi. Selanjutnya Manhal-Bugus dalam (Amichai-Hamburger et al., 2014) mendefinisikan *E-Counseling* sebagai layanan kesehatan mental yang diberikan oleh profesional (konselor) *melalui e-mail, video conference, virtual reality, chatting* atau kombinasi dari itu semua. Lebih lanjut Mallen et al dalam (Asri et al., 2020) menyatakan bahwa *E-Counseling* merupakan pemberian layanan kesehatan mental atau perilaku, tetapi tidak terbatas pada terapi, konsultasi, dan psikoedukasi melainkan pemberian bantuan oleh praktisi berlisensi untuk konseli dengan melalui komunikasi jarak jauh menggunakan telephon, *e-mail asinkron*, obrolan sinkron, dan *video conference*.

Dari beberapa pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa *E-Counseling* atau konseling online merupakan proses konseling yang dilakukan oleh konselor dan konseli melalui komunikasi jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi seperti *email*, telepon, *video conference*, *virtual reality* hingga *chatting*

Kualitas Profesional Konselor di Era Digital 5.0

Sebagai sebuah profesi yang professional, profesi konselor memiliki tiga komponen dasar profesi yang harus dikuasai individu untuk menjadi konselor yang profesional. Komponen-komponen tersebut meliputi komponen dasar keilmuan, komponen substansi

profesi dan komponen praktik profesi. Pertama komponen dasar keilmuan, komponen ini memberikan landasan dalam wawasan, pengetahuan, ketrampilan nilai dan sikap yang berkaitan dengan profesi. Kedua, komponen substansi profesi yang meliputi objek praktis spesifik proses konseling, pendekatan, hingga teknologi layanan. Ketiga komponen praktik profesi yang mengarahkan calon konselor profesional untuk memberikan layanan kepada sasaran yang tepat, dalam hal ini kepada individu untuk mencapai kehidupan efektif sehari-hari (KES). Selanjutnya, seorang konselor profesional harus memenuhi standar kualifikasi akademik dan kompetensi konselor (Iestari et al, 2013). Dua kompetensi tersebut secara bersamaan akan membentuk kompetensi pedagogis, kepribadian, sosial dan profesional dalam diri konselor. Seorang konselor di era digital 5.0 dikatakan profesional ketika mampu memenuhi semua kompetensi dan standar kualifikasi diatas. Lebih lanjut pada era digital 5.0 konselor harus terus *up to date* dengan perkembangan bidang keilmuan dan impentasi program Bimbingan dan konseling secara komperhensif.

Ketrampilan *E-Counseling* pada konselor Pendidikan

E-Counseling membutuhkan pengembangan keterampilan dan teknik konseling online tertentu yang mampu mendukung peningkatan kinerja konselor. Hal ini dikarenakan pelaksanaan *E-Counseling* sedikit berbeda dengan konseling tatap muka pada umumnya sehingga diperlukan keterampilan khusus dalam pelaksanaannya. Sejalan dengan pendapat Hanley, Foon, dkk dalam (Asri et al., 2020) menegaskan bahwa diperlukan keterampilan, yang unik untuk lingkup *E-Counseling*.

Dalam melaksanakan konseling seorang praktisi atau konselor dalam hal ini khususnya konselor pendidikan perlu menekankan penggunaan keterampilan-ketrampilan untuk memperlancar proses *E-Counseling*. Homez dan Kozlowski dalam (Asri et al., 2020) mengungkapkan bahwa melakukan persiapan sebelum *E-Counseling* (*pra E-Counseling*) dan pemberian pemahaman mengenai *E-Counseling* kepada konseli merupakan keterampilan yang penting dan wajib dimiliki oleh konselor ketika akan melakukan layanan *E-Counseling*. Selain keterampilan tersebut banyak hasil penelitian mengatakan bahwa sebagian besar konselor menggunakan keterampilan yang sama antara konseling konvensional atau tatap muka dengan *E-Counseling*. Lebih lanjut keterampilan *E-Counseling* dijelaskan (Asri et al., 2020) yang menyatakan terdapat 11 keterampilan dalam *E-Counseling* yang meliputi:

1. Keterampilan membangun hubungan

Bukan hanya pada konseling tatap muka, pada *E-Counseling* juga membutuhkan keterampilan membangun hubungan. Sebab dasar dari suksesnya proses konseling yang pertama adalah terjalinnya hubungan yang baik antara konselor dengan konseli. Pembangunan hubungan baik pada fase awal *E-Counseling* merupakan titik terpenting dalam proses konseling baik secara online atau pun konvensional. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan di Australia, oleh Hawke dalam (Asri et al., 2020) penelitian tersebut dibuktikan bahwa membangun hubungan *terapeutik* dengan konseli merupakan keterampilan yang patut dimiliki seorang konselor, terutama konselor pendidikan.

2. Keterampilan penggunaan emotikan

Seperti yang diketahui bahwa penerapan *E-Counseling* bukan hanya berbasis platform video layaknya *Zoom*, *Google Meet*, *Skyp*, dll, melainkan *E-Counseling* juga berbasis teks seperti dalam bentuk *Email*, *Website* teks, atau aplikasi *chatting* lainnya. *E-Counseling* berbasis teks itulah yang membutuhkan keterampilan penggunaan emotikan,. Berdasarkan penelitian dari Glasheen dan Campbell dalam (Asri et al., 2020) menyatakan bahwa penggunaan emotikan dilakukan guna mengkompensasi kekurangan isyarat visual yang terbatas sehingga diberikannya emotikan atau komunikasi nonverbal dalam konseling untuk menguatkan konseli. Emotikan yang dimaksud misalnya wajah tersenyum, tertawa, bersedih, menangis sebagai bentuk *reflection of feeling* dari konselor pada konseli. Diberlakukannya emotikon ini tentu harus disesuaikan dalam konteks perasaan konseli. Hal tersebut sebagai cara untuk memberikan sinyal ekspresi perasaan tertentu yang terlibat, sehingga memungkinkan peningkatan pemahaman tentang hubungan *E-Counseling*.

3. Keterampilan refleksi, parafrase, dan konfrontasi

Holmes dan Kozlowski dalam (Asri et al., 2020) menjelaskan pada penelitian mereka bahwa konseli yang mendapatkan keterampilan refleksi, parafrase, dan konfrontasi dalam *E-Counseling* lebih berkembang dari pada yang tidak mendapatkan keterampilan tersebut. Temuan ini serupa dengan temuan Kit et al. dalam (Asri et al., 2020) yang menggambarkan keterampilan refleksi, parafrase dan konfrontasi sangat membantu untuk dalam membangun hubungan terapeutik dalam *E-Counseling*. Sebuah laporan dari seorang konselor berdasarkan penelitian Haberstroh et al. dalam (Asri et al., 2020) juga mengklaim keterampilan refleksi, parafrase dan konfrontasi menjadi bermanfaat ketika melakukan diskusi dengan konseli sehingga tidak terjadi terfragmentasi

4. Mengekspresikan empati

Holmes dan Kozlowski dalam (Asri et al., 2020) mengklaim pengekspresian emosi menjadi salah satu fundamental kompetensi yang dibutuhkan dalam setiap konselor, termasuk didalamnya juga konselor pendidika. Sucala dkk dalam (Asri et al., 2020) menggambarkan empati dalam *E-Counseling* merupakan kemampuan untuk mengisi dan merespon apa yang mungkin diisyaratkan oleh konseli. Meskipun konteksnya hanya berbasis virtual dalam *E-counseling* tetap tetap saja seorang konselor harus memiliki keterampilan mengekspresikan empati.

5. Keterampilan komputer

Dari sekian banyak keterampilan, keterampilan komputer merupakan keterampilan yang tidak boleh dilupakan oleh seorang konselor pendidikan. Mengingat *pelaksanaan E-Counseling* yang mengharuskan konselor bertatap langsung dengan teknologi sehingga konselor harus memiliki keterampilan komputer demi bisa menunjang keberlangsungan pelayanan *E-Counseling*. Keterampilan komputer yang dimaksud disini mencakup mengelola dan mengoperasikan alat sarana teknologi, menghendel masalah teknologi termasuk didalamnya masalah konektivitas dan kendala lainnya.

6. Keterampilan mengelola waktu

Dalam layanan konseling tatap muka dikenal dengan istilah *structuring time limit*, untuk mengatur lama waktu proses konseling. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Salleh et al., 2015) menunjukkan bahwa dalam *E-Counseling* Seorang konselor harus menetapkan

jadwal respon sebagai bentuk menghindari waktu tunggu yang terlalu lama atau keterlambatan dalam merespon. Keterampilan mengelola waktu ini memang perlu diterapkan baik *E-Counseling* berbasis teks atau *video conference* menghindari waktu tunggu yang terlalu lama.

7. Keterampilan mengelola keheningan (*silent*)

Bukan tidak mungkin jarak pada akhirnya membuat konselor dan konseli menjadi dalam keheningan, atau karena gangguan koneksi membuat situasi menjadi hening. Oleh karena itu, keterampilan mengelola keheningan merupakan hal yang harus dikuasai konselor, termasuk konselor pendidikan ketika melakukan layanan *E-Counseling*.

8. Keterampilan memberikan dorongan dan keterbukaan diri (*encouragement and self-disclosure*)

Untuk mendapatkan pengertian lebih banyak dari cerita konseli tentu ada kalanya konselor memberikan dorongan pertanyaan sehingga konseli bisa lebih terbuka dalam proses *E-Counseling*. Terlebih situasi *E-Counseling* yang tidak tatap muka secara langsung membuat dorongan dan keterbukaan diri ini perlu ditekankan oleh konselor. Mallen et al dalam (Asri et al., 2020) mengatakan bahwa keterampilan memberikan dorongan dan keterbukaan diri sangat penting diterapkan dalam *E-Counseling* dibandingkan dengan konseling tata muka pada umumnya, sebab dalam *E-Counseling* keterampilan ini akan mengkompensasi kekurangan komunikasi nonverbal.

9. Keterampilan Klarifikasi

Keterampilan klarifikasi harus dikuasai konselor untuk melakukan layanan *E-Counseling*. Sucala et al. dalam (Asri et al., 2020) mencatat bahwa sering menggunakan klarifikasi akan membuat konselor lebih akurat memahami konseli.

10. Keterampilan menjaga kerahasiaan

Kebocoran data konseling menjadi hal yang rawan kaitannya dengan penggunaan teknologi dalam *E-Counseling*, hal ini jika dibiarkan akan membahayakan keberlangsungan proses *E-Counseling*. Untuk itu perlunya ada pemahaman untuk saling menjaga kerahasiaan selama proses *E-Counseling* dari muka umum. Rummell dan Joyce dalam (Asri et al., 2020) menyarankan konseli yang mengikuti layanan *E-Counseling* setidaknya harus memiliki keterampilan dasar dalam menggunakan teknologi sehingga ia mampu menggunakan perangkat dengan baik dan mampu melindungi data kerahasiaannya dari muka umum.

11. Keterampilan menyusun (*structuring skill*)

Dengan keterbatasan jarak dan hanya dipertemukan lewat layar kaca melalui perangkat, maka dibutuhkan keterampilan menyusun atau *structuring skill*.. Hal ini dilakukan guna proses *E-Counseling* menjadi lebih terstruktur sehingga bisa berlangsung dengan lancar dari mulai pembukaan sampai dengan penutupan.

Layanan BK di Era Digital

Layanan Bimbingan dan Konseling di era digital 5.0 diarahkan kepada siswa generasi digital dengan pembekalan karakter-karakter unggul agar siswa mampu memanfaatkan

teknologi informasi dan komunikasi dengan baik terhindar dari masalah kesehatan mental sehingga dapat menjadi siswa yang unggul dan berhasil. (Sudarmiyati,2018) dalam risetnya menyatakan terdapat 5 fokus layanan Bimbingan dan Konseling di era digital, fokus tersebut meliputi:

1. Layanan bimbingan dan konseling diselenggarakan untuk memberikan motivasi sukses kepada anak-anak era digital sehingga memiliki masa depan studi dan karir yang cemerlang. Adapun layanan yang dapat diberikan berupa layanan peminatan tentang studi lanjut untuk setiap anak, layanan pengembangan bakat dan minat, kemudian juga kolaborasi sekolah dengan instansi kerja (perusahaan/lembaga) untuk memberikan wawasan kerja sesuai dengan potensi dan keahlian siswa.
2. Layanan bimbingan konseling yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta media interaktif yang mudah diakses oleh siswa, diantaranya film, *video*, *macromedia flash*, *educative games*, dan sebagainya.
3. Layanan bimbingan konseling yang bersifat kuratif dengan sistem *E-counseling* (*electronic counseling*). Layanan dengan sistem ini bisa dilakukan tanpa harus bertatap muka dengan guru BK, misalnya dengan menggunakan aplikasi *Facebook*, *Twitter*, *Whatsapp*, *Instagram*, dan sebagainya.
4. Layanan BK yang menggunakan media/ sarana yang mendukung dan disukai siswa seperti LCD proyektor, laptop yang terkoneksi internet, MP3/MP4 player, pemanfaatan telepon.
5. Layanan bimbingan dan konseling komprehensif, sangat ditekankan adanya kolaborasi, yaitu kerjasama guru BK dengan stakeholder sekolah dan luar sekolah untuk menyelenggarakan layanan BK. Fokus utama dalam bimbingan dan konseling komprehensif adalah mengembangkan potensi yang dimiliki oleh peserta didik secara optimal. Bimbingan konseling komprehensif bersifat wajib bagi semua peserta didik, artinya siapapun bisa mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhan. Dengan adanya bimbingan konseling komprehensif diharapkan tidak ada lagi anggapan bahwa layanan diberikan hanya untuk peserta didik yang bermasalah. Desi Mayasari dalam (Sudarmiyati, 2018)

Selain hal-hal yang sudah disebutkan diatas, layanan Bimbingan dan Konseling yang cocok diterapkan pada era digital 5.0 adalah *E-Counseling*. Sebagai layanan berbasis online yang menggunakan perangkat dan sambungan internet, *E-Counseling* sangatlah proporsional untuk generasi di era digital. saat ini para siswa di sekolah-sekolah sebagian besar sudah menggunakan *smartphone* dalam kesehariannya, *smartphone* ini merupakan contoh penggunaan sarana teknologi dikalangan siswa. Implementasi *E-counseling* yang memanfaatkan teknologi merupakan jawaban dan menjadi bentuk nyata layanan BK yang relevan dengan era digital 5.0.

Masyarakat era digital 5.0 merupakan konsep masyarakat yang berpusat pada manusia dan berbasis pada teknologi (Suryaningrum, 2020). Konsep ini pertama kali dicetuskan oleh pemerintah jepang dalam kegiatan rencana dasar sains dan teknologi ke-5 yang diselenggarakan oleh dewan sains,teknologi dan inovasi yang disetujui melalui keputusan kabinet pada tahun 2016. Masyarakat digital 5.0 merupakan perkembangan dari masyarakat 4.0 dengan fokus tujuan untuk mensejahterakan kehidupan manusia (Fukuyama, 2018). masyarakat digital 5.0 merupakan perkembangan dari pola-pola masyarakat sebelumnya. Dalam hal ini dari *masyarakat* 1.0 sampai masyarakat 4.0 (Fukuyama, 2018).

Sedikit ulasan, Pada masyarakat 1.0, masyarakat masih berada dalam kondisi berburu dan meramu dalam kehidupan yang harmonis bersama dengan alam. masyarakat 2.0 berkembang kedalam kelompok agraris yang sudah mulai memiliki kemampuan dalam bidang pertanian. masyarakat 3.0, masyarakat berkembang ke arah masyarakat industrial yang ditandai

dengan munculnya mesin-mesin produksi. Masyarakat 4.0 disebut sebagai masyarakat informasi karena pada era ini sudah ditemukan komputer dan internet. Masyarakat digital 5.0 merupakan konsep baru dalam tatanan kehidupan masyarakat yang diharapkan mampu membuat masyarakat lebih nyaman dan berkelanjutan (Nastiti & Abdu, 2020). Masyarakat digital 5.0 mengusung konsep masyarakat yang perpusat pada manusia dan berbasis teknologi, melalui konsep ini masyarakat akan dimudahkan dalam kehidupan sehari-hari melalui *big data* yang terintegrasi dengan *internet of things* atau kecerdasan buatan. Pada era ini manusia dituntut untuk bisa menyelesaikan masalah yang kompleks, kreatif serta mampu berfikir kritis. Selain hal itu, terkhusus bagi pendidik menurut alimudin director dari *Highly function education consulting service* para pendidik dituntut untuk bisa lebih dinamis dan inovatif ketika mengajar di kelas.

Dalam kaitannya dengan pelaksanaan layanan Bimbingan dan Konseling Koutsonika dalam (Ifdil & Ardi, 2013) menyebutkan bahwa konseling online pertama kali diperkenalkan pada dakade tahun 1960 dan 1970 dengan menggunakan perangkat lunak program Eliza. Namun waktu itu pemberian layanan konseling online dilakukan secara terbatas sebab keterbatasan teknologi waktu itu. (Saputra et al., 2020) Menyatakan bahwa pada masyarakat digital 5.0 praktek *E-Counseling* bahkan dikembangkan dengan menggunakan fitur-fitur khusus yang berkaitan dnegan *IoT (internet of Think)* atau kecerdasasn buatan untuk membaca dan menganalisis keadaan konseli sehingga mampu mempermudah konselor untuk memberikan bantuan. Keterbaruan *E-Counseling* pada era ini dapat memodifikasi aplikasi secara khusus sehingga memunculkan efek 4 atau 5 dimensi, sehingga seolah-olah dalam proses konseling konseli dapat merasakan kehadiran konselor secara nyata dan dekat dengannya meskipun hanya berbasis *E-Counseling*. Hal ini menunjukkan bahwa layanan *E-Counseling* pada era masyarakat digital 5.0 memang sudah sangat berkembang pesat, dan semua konselor pendidikan sedang berada dalam arah kesana.

Berdasarkan penelitian (Richards & Viganó, 2013; Finn & Barak, 2010) terhadap 93 konselor online menunjukkan bahwa secara keseluruhan konselor *online* puas dengan praktek mereka dan mereka percaya keefektifan *E-konseling* yang mereka berikan. Dengan ini diketahui bahwa layanan *E-konseling* memang tidak perlu lagi diragukan keberadaannya untuk menjawab perkembangan pada Masyarakat digital 5.0. Ini dipertegas dengan penelitian yang dilakukan oleh (Foon et al., 2020; Zamani et al., 2010) yang meneliti sebanyak 20 responden. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa responden memandang positif tentang adanya *E-Counseling*. Alasannya beragam, dari mulai lebih fleksibel hingga hemat biaya. Berdasarkan penjelasan diatas maka sudah sangat jelas bahwa *E-Counseling* menjadi layanan yang sangat direkomendasikan untuk dikuasai konselor Pendidikan dalam perubahan ke era maskarakat digital 5.0

Pembahasan

Implikasi Keterampilan *E-Counseling* bagi konselor pendidikan dalam layanan BK di Era Digital

E-Counseling merupakan layanan konseling bimbingan dan konseling yang memanfaatkan teknologi. *E-Counseling* juga dikenal dengan istilah lain seperti *cybercounseling*, *online therapy*, *email therapy*, atau *email counseling*. (Haberstroh & Duffey, 2004) menyatakan bahwa *E-Counseling* sebagai proses komunikasi antara konseli dan konselor

dengan memanfaatkan teknologi melalui streaming video dan audio atau dalam beberapa keterbatasan hanya melalui teks. Seiring dengan kemajuan teknologi *E-Counseling* dapat dilakukan menggunakan beberapa opsi media seperti aplikasi pesan singkat, website, telephone hingga video conference seperti Zoom, Google Meet hingga Skype.

E-Counseling bukanlah suatu proses yang sederhana karena selain membutuhkan keterampilan konseling juga membutuhkan ketrampilan dalam menggunakan teknologi (Febrianti & Wibowo, 2019). Oleh karena itu sudah sewajarnya konselor pendidikan memiliki pemahaman teknologi yang mumpuni dan cepat beradaptasi dengan perubahan teknologi. Selain ketrampilan atas teknologi, terdapat beberapa kemampuan lain yang harus dikuasai seorang konselor agar proses *E-Counseling* dapat berjalan dengan baik. diantaranya, kemampuan tentang, (1) membangun hubungan yang baik, (2) ketepatan dalam refleksi, parafrase dan konfrontasi. (3) mengekspresikan empati dan mengajukan pertanyaan (4) keterbukaan diri. (5) penafsiran dan klarifikasi (6) mengatur waktu, *structuring* dan *silent* (7) penggunaan *emoticon* dan ketrampilan mengetik serta (7) menggunakan alat/sarana pendukung. Secara umum ketrampilan diatas merupakan adopsi dari ketrampilan dasar konseling tatap muka konvensional yang digabungkan dengan beberapa ketrampilan tambahan (Asri et al., 2020).

Sampai sekarang belum ada model pelaksanaan yang solid dalam penyelenggaraan *E-Counseling* (Asri et al., 2020). Beberapa contoh model yang dikembangkan dalam *E-Counseling* diantaranya. Pertama, Model dari (Amichai-Hamburger et al., 2014). Dalam model ini *E-Counseling* diberikan melalui pendekatan *Cognitif behavior therapy*. dilakukan dengan tiga tahap yang meliputi, Tahap (1) fase awal (*initial phases*), (2) fase tengah (*middle phases*) dan (3) fase terminasi (*termination phases*). Pada tahap awal konselor melakukan *assessment* tentang riwayat klinis konseli, motivasi dan harapan konseli dalam konseling, Menyusun kontrak dan membuat rencana layanan. Selanjutnya pada tahap tengah, konselor melakukan intervensi melalui strategi kognitif, emosional dan perilaku untuk mengatasi pikiran, perilaku dan hubungan emosi-emosi konseli yang tidak membantu (maladaptif). Tahap ketiga terminasi, dilakukan dengan melakukan ringkasan dari hasil konseling termasuk ketrampilan baru yang diperoleh klien yang ditekankan pada metode yang bisa dilakukan untuk mencegah masalah yang sama timbul kembali.

Kedua, Model berbasis teks (email) yang dikembangkan (Salleh et al., 2015). Melalui model ini *E-Counseling* dilaksanakan dengan lima tahapan yang meliputi. (1) pembentukan awal hubungan secara virtual, diawali dengan membaca email dari konseli, melakukan perkenalan dan mengembangkann hubungan yang positif. (2) *structuring*, melalui penentuan konsep dan konten dalam konsling serta menyusun jadwal konseling. (3) pengembangan hubungan melalui teks, tahap ini dilakukan dengan memfokuskan pada penyusunan teks dalam email agar bisa tercipta hubungan yang terapeutik (4) penguatan, tahap ini mencakup perencanaan rancangan perubahan/action plan dan apresiasi klien. (5) penutup, tahap ini berkaitan dengan hasil dari proses konseling terhadap masalah klien dan pembuatan kesimpulan.

Ketiga model *E-Counseling* yang dikembangkan oleh (Hawke, 2017). Dalam penelitiannya tentang pembukaan hotline telepon dan layanan *E-Counseling*. Dalam model ini *E-Counseling* dijalankan melalui tiga tahap yang meliputi. (1) mendengar dan menanggapi cerita konseli, melalui eksplorasi dengan memanfaatkan pertanyaan terbuka. Membangun hubungan yang baik dengan dengan nada dan cara bicara yang tidak menghakimi, serta menjelajah perasaan dan masalah dari sudut pandang konseli. (2) memetakan kemungkinan, melalui klarifikasi dan fokus pada identifikasi masalah utama yang dialami konseli, mengidentifikasi pola kejadian, menantang ketidak sesuaian pada konseli untuk menciptakan pemecahan masalah dan diakhiri dengan memberikan pengetahuan yang sesuai dengan konseli.

(3) bergerak menuju perubahan, konselor mendorong konseli untuk merumuskan hasil dan tujuan yang diinginkan, kemudian memberdayakan konseli untuk mencapai tujuan yang mereka pilih, dan diakhiri dengan rujukan (jika diperlukan).

Keempat, model *E-Counseling* yang dikemukakan oleh (Ifdil & Ardi, 2013). Dalam model ini *E-Counseling* dilaksanakan dengan tiga tahap yang meliputi. (1) tahap pra konseling, dilakukan dengan mempersiapkan perangkat pendukung baik *hardware* maupun *software*. (2) Proses konseling, pada tahap ini proses e-konseling tidak jauh beda dengan konseling tatap muka, ini karena *E-Counseling* dilakukan sesuai dengan tahapan konseling tatap muka, namun sifatnya lebih fleksibel dan dapat dimodifikasi. pemilihan teknik, pendekatan dalam *E-Counseling* disesuaikan dengan masalah klien, namun dalam prosesnya lebih menekankan pada terselesainya masalah klien daripada pendekatan yang digunakan. (3) Paska konseling. Tahap ini dilakukan dengan melakukan penilaian apakah proses konseling selesai dan sukses, dilanjutkan pada pertemuan selanjutnya, atau direferal. Berkaitan dengan media yang digunakan dalam E-konseling, Ifdil dalam (Ifdil & Ardi, 2013) menyatakan bahwa E-konseling dapat dilakukan dengan banyak media seperti *website*, *telephone*, *e-mail*, pesan singkat jejaring social dan *video conference*.

E-Counseling memiliki kelebihan karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa terbatas ruang dan waktu. Selain itu dengan sifat efisiennya, *E-Counseling* mampu mengurangi biaya untuk mobilitas dan menghemat waktu (Wells, 2021). Tantangan terbesar dalam pelaksanaan E-konseling saat ini adalah penguasaan teknologi dan ketersediaan sarana dan prasarana. Konselor sekolah memiliki ketertarikan yang positif terhadap penerapan E-konseling di sekolah ketika disediakan fasilitas yang memadai, diberikan pelatihan ketrampilan teknis dan diberikan pengembangan profesi (Foon et al., 2020). Dari perspektif konseli memang benar bahwa generasi Z tumbuh dan berkembang di era teknologi, namun karena keterbatasan ekonomi dan perkembangan teknologi yang belum merata membuat tidak semua konseli Generasi Z terjangkau oleh teknologi (Kolog, E., Sutinen, E., & Vanhalakka-Ruoho, 2014) Selain tantangan diatas, terdapat isu yang harus menjadi perhatian dalam *E-Counseling*, ini berkaitan dengan isu hubungan terapeutik, kerahasiaan keamanan (Situmorang, 2020) dan non verbal (Wells, 2021)

SIMPULAN

E-Counseling merupakan layanan Bimbingan dan Konseling yang sejalan dengan perubahan kearah masyarakat digital 5.0. Sebuah era dimana kehidupan manusia sudah berdampak dengan teknologi. Sampai saat ini Belum ada model yang pakem dalam melaksanakan *E-Counseling*, walupun demikian terdapat banyak pilihan model pelaksanaan *E-Counseling* yang bisa konselor Pendidikan gunakan. Ketrampilan dasar konseling yang dikombinasikan dengan penguasaan teknologi menjadi hal utama yang harus dikuasai konselor agar proses *E-Counseling* dapat berjalan dengan optimal. Secara khusus keterampilan *E-Counseling* meliputi: (1) keterampilan membangun hubungan, (2) keterampilan penggunaan emotikan, (3) Keterampilan refleksi, paraprase dan konfrontasi, (4) keterampilan mengekspresikan empati, (5) keterampilan komputer, (6) keterampilan mengelola waktu, (7) keterampilan mengelola keheningan, (8) keterampilan dorongan dan kebutuhan diri, (9) keterampilan klarifikasi, (10) keterampilan menjaga kerahasiaan, (11) keterampilan menyusun.

Keterbatasan penguasaan teknologi di kalangan konselor pendidikan dan akses terhadap teknologi pada konseli menjadi tantangan dalam pelaksanaan *E-Counseling*. Walaupun demikian, *E-Counseling* dengan kelebihan efisiensi dan integrasi teknologi yang dimilikinya menjadikan *E-Counseling* sebagai layanan bimbingan dan konseling yang sangat direkomendasikan kepada konselor Pendidikan dalam perkembangan ke era masyarakat digital 5.0.

REFERENSI

- Amichai-Hamburger, Y., Klomek, A. B., Friedman, D., Zuckerman, O., & Shani-Sherman, T. (2014). The future of online therapy. *Computers in Human Behavior*, *41*(July 2015), 288–294. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.09.016>
- Asri, A. S., Zainudin, Z. N., Norhayati, W., Othman, W., Hassan, S. A., Aniza, N., Talib, M. A., & Yusop, Y. M. (2020). E-Counselling Process and Skills: a Literature Review. *Journal of Critical Reviews*, *7*(13), 629–643. <https://doi.org/10.31838/jcr.07.13.110>
- Bastemur, S., & Bastemur, E. (2015). Technology Based Counseling: Perspectives of Turkish Counselors. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *176*(1998), 431–438. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.493>
- Febrianti, T., & Wibowo, D. E. (2019). *Kajian Hubungan Terapeutik dalam E-Counseling di Era Distrupsi. 2011*.
- Finn, J., & Barak, A. (2010). A descriptive study of e-counsellor attitudes, ethics, and practice. *Counselling and Psychotherapy Research*, *10*(4), 268–277. <https://doi.org/10.1080/14733140903380847>
- Foon, L. W., Zainudin, Z. N., Yusop, Y. M., & Wan Othman, W. N. (2020). E-counselling: The intention, motivation and deterrent among school counsellors. *Universal Journal of Educational Research*, *8*(3 3C), 44–51. <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.081605>
- Fukuyama, M. (2018). Society 5.0: Aiming for a New Human-centered Society. *Japan SPOTLIGHT*, *27*(August), 47–50. <https://www.jef.or.jp/journal/>
- Haberstroh, S., & Duffey, T. (2004). *Face-to-Face Supervision of Online Counselors: Supervisor Perspectives Brief Review of Online Counseling Services*.
- Hawke, P. (2017). “Don’t just listen: Tell me what to do!” *Queensland Review*, *24*(1), 116–122. <https://doi.org/10.1017/qre.2017.14>
- Hermansyah, H. (2020). PENGARUH PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL BAGI KESEHATAN MENTAL ANAK REMAJA. *National Nursing Conference*, *1*(1), 10–10. <https://doi.org/10.34305/NNC.VIII.116>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, *1*(1), 15. <https://doi.org/10.29210/1400>
- Kolog, E., Sutinen, E., & Vanhalakka-Ruoho, M. (2014). E-counselling implementation : Students’ life stories and counselling technologies in perspective Emmanuel Awuni Kolog University of Eastern Finland , Finland Erkki Sutinen University of Eastern Finland , Finland Marjatta Vanhalakka-Ruoho University of E. *International Journal for Educational and Development Using Information and Communication Technology(IJEDICT)*, *10*(3), 32–48.
- Koutsonika, H. (2009). E-Counseling: the new modality. Online Career Counseling - a challenging opportunity for greek tertiary education. *Undefined*.
- Nastiti, F. E. (Faulinda), & Abdu, A. R. (Aghni). (2020). Kajian: Kesiapan Pendidikan Indonesia Menghadapi Era Society 5.0. *Edcomtech*, *5*(1), 61–66. <https://doi.org/10.17977/UM039V5I12020P061>
- Pakpahan, R. (2016). Computer based national exam model: Its benefits and barriers. *Jurnal*

Mulawarman Mulawarman¹, Eni Rindi Antika², Sigit Hariyadi³, Dwi Yowono Puji Sugiharto⁴, Vira Mulyawati⁵, Ari Eko Wibowo⁶, Iis Aisyah⁷ **KETERAMPILAN E-COUNSELING BAGI KONSELOR PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI SEKOLAH PADA ERA DIGITAL 5.0.** Universitas Negeri Semarang

- Pendidikan Dan Kebudayaan*, 1(1), 19–35. <https://media.neliti.com/media/publications/124980-none-a7dd8e51.pdf>
- Permata, B. G. (2021). *Dampak Negatif Teknologi terhadap Kesehatan Mental, Bagaimana Mengatasinya?* <https://www.sehatq.com/artikel/dampak-negatif-teknologi-terhadap-kesehatan-mental>
- Putri, W. S. R., Nurwati, N., & S., M. B. (2016). Pengaruh Media Sosial Terhadap Perilaku Remaja. *Prosiding Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1). <https://doi.org/10.24198/jppm.v3i1.13625>
- Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online Counseling: A Narrative and Critical Review of the Literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011. <https://doi.org/10.1002/jclp.21974>
- Salleh, A., Hamzah, R., Nordin, N., Ghavifekr, S., & Joorabchi, T. N. (2015). Online counseling using email: a qualitative study. *Asia Pacific Education Review*, 16(4), 549–563. <https://doi.org/10.1007/s12564-015-9393-6>
- Saputra, N. M. A., Hidayatullah, H. T., Abdullah, D., & Muslihati. (2020). Pelaksanaan Layanan Cyber Counseling Pada Era Society 5.0: Kajian Konseptual. *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan Dan Konseling Universitas Negeri Malang*, 5, 73–79.
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *The Journal of Pastoral Care & Counseling : JPCC*, 74(3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Suryaningrum. (2020). *SIAPKAH INDONESIA MENYOSONG SOCIETY 5.0 DENGAN SEIRING PERKEMBANGAN BIG DATA YANG SEMAKIN PESAT?* <https://socs.binus.ac.id/2020/11/01/siapkah-indonesia-menyosong-society-5-0-dengan-seiring-perkembangan-big-data-yang-semakin-pesat/>
- Tyora, F. Y., Syarira, H. N. A., Alkautsar, M. H., Maharani, S., & Audrey, V. (2021). Pengaruh Cyberbullying di Media Sosial Terhadap Kesehatan Mental. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila Dan Kewarganegaraan*, 1(8), 8–14.
- Wells, R. (2021). The Impact and Efficacy of E-Counseling in an Open Distance Learning Environment: A Mixed Method Exploratory Study. *Journal of College Student Psychotherapy*, 00(00), 1–18. <https://doi.org/10.1080/87568225.2021.1924098>
- Wibawanto, H. (2016). Generasi Z dan pembelajaran di pendidikan tinggi. *Simposium Nasional Pendidikan Tinggi*, 1–12.
- Zamani, Z. A., Nasir, R., & Yusooff, F. (2010). Perceptions towards online counseling among counselors in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 5, 585–589. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2010.07.146>