

DIGITALISASI LAYANAN BK: ANALISIS EFEKTIVITAS KONSELING ONLINE PADA GENERASI Z.

¹Vitria Larseman Dela, ²Yeni Karneli, ³Ildil, ⁴Netrawati

¹Universitas Muhammadiyah Tapanuli Selatan

^{2,3,4}Universitas Negeri Padang

vitria.larseman@um-tapsel.ac.id

Abstract: *The development of digital technology has brought significant changes to the implementation of guidance and counseling (BK) services, particularly through online counseling. Generation Z, as a generation that grew up with digital technology, is characterized by a strong affinity for internet-based communication media, making online counseling a relevant service alternative. This study aims to analyze the effectiveness of online counseling for Generation Z within the context of BK services. The study used a qualitative approach with descriptive methods. The subjects consisted of students and counselors who had previously received online counseling services. Data collection techniques were conducted through in-depth interviews, observation, and documentation. Data analysis employed the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that online counseling is considered effective because it provides easy access, flexibility of time, increases student comfort in expressing problems, and facilitates communication between counselors and clients. However, several obstacles exist, such as limited internet connection, less than optimal nonverbal expression, and challenges in maintaining the confidentiality of client data. This study concludes that online counseling can be an effective BK service innovation for Generation Z if supported by counselor digital competence, professional ethics, and adequate technological resources.*

Keywords: *Digitalization, Guidance And Counseling, Online Counseling, Generation Z, Service Effectiveness*

Abstrak: Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling (BK), khususnya melalui konseling online. Generasi Z sebagai generasi yang tumbuh bersama teknologi digital memiliki karakteristik yang dekat dengan penggunaan media komunikasi berbasis internet, sehingga konseling online menjadi alternatif layanan yang relevan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas konseling online pada Generasi Z dalam konteks layanan BK. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian terdiri dari peserta didik dan konselor yang pernah melaksanakan layanan konseling online. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online dinilai efektif karena memberikan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, meningkatkan kenyamanan peserta didik dalam mengungkapkan masalah, serta mempermudah komunikasi antara konselor dan konseli. Namun demikian, terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan jaringan internet, kurang optimalnya ekspresi nonverbal, serta tantangan menjaga kerahasiaan data konseli. Penelitian ini menyimpulkan bahwa konseling online dapat menjadi inovasi layanan BK yang efektif bagi Generasi Z apabila didukung oleh kompetensi digital konselor, etika profesional, dan sarana teknologi yang memadai.

Kata kunci: Digitalisasi, Bimbingan Dan Konseling, Konseling Online, Generasi Z, Efektivitas Layanan

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada era digital telah memengaruhi berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk bidang pendidikan dan layanan psikologis. Digitalisasi tidak hanya mengubah cara individu memperoleh informasi, tetapi juga mengubah pola interaksi sosial, komunikasi, dan pelayanan profesional. Dalam konteks pendidikan, layanan bimbingan dan konseling (BK) turut mengalami transformasi melalui penggunaan media digital dalam proses konseling. Menurut John Naisbitt (1982), perkembangan teknologi informasi membawa perubahan besar terhadap pola kehidupan masyarakat, termasuk dalam bidang pendidikan dan komunikasi interpersonal.

Konseling online atau *cyber counseling* merupakan layanan konseling yang dilakukan dengan memanfaatkan media teknologi seperti aplikasi pesan instan, *video conference*, email, maupun platform digital lainnya. Menurut Samuel T. Gladding (2012), konseling merupakan proses bantuan profesional yang bertujuan membantu individu memahami diri dan menyelesaikan masalah kehidupannya. Dalam perkembangannya, proses konseling tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka, tetapi dapat dilakukan melalui media digital. Sementara itu, menurut John W. Bloom dan Walz (2000), *cyber counseling* adalah praktik konseling profesional yang dilakukan melalui

internet untuk membantu konseli mengatasi masalah psikologis maupun perkembangan diri.

Kehadiran konseling online menjadi alternatif layanan yang semakin berkembang terutama setelah meningkatnya penggunaan teknologi di kalangan remaja dan mahasiswa. Generasi Z sebagai generasi yang lahir dan tumbuh di tengah perkembangan internet memiliki kecenderungan lebih nyaman menggunakan media digital dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam menyampaikan perasaan dan permasalahan pribadi. Menurut Don Tapscott (2009), Generasi Z merupakan generasi yang memiliki karakteristik dekat dengan teknologi, cepat beradaptasi terhadap media digital, serta menjadikan internet sebagai bagian penting dalam kehidupan sehari-hari.

Pelaksanaan konseling online memberikan berbagai kemudahan, seperti fleksibilitas waktu dan tempat, akses layanan yang lebih luas, serta kesempatan bagi konseli untuk lebih terbuka dalam menyampaikan masalahnya. Selain itu, konseling online dinilai mampu menjangkau peserta didik yang memiliki hambatan untuk mengikuti konseling tatap muka secara langsung. Menurut Gerald Corey (2013), hubungan konseling yang efektif ditentukan oleh kenyamanan, keterbukaan, dan rasa aman yang dirasakan konseli selama proses konseling berlangsung. Dalam konteks digital, media online dapat membantu sebagian individu merasa lebih nyaman dalam mengungkapkan masalah pribadi.

Namun, di sisi lain, konseling online juga menghadapi tantangan, seperti keterbatasan komunikasi nonverbal, gangguan jaringan internet, hingga persoalan etika dan kerahasiaan data konseli. Menurut American Counseling Association (2014), pelaksanaan konseling online harus memperhatikan aspek etika profesional, keamanan data, serta kompetensi konselor dalam penggunaan teknologi digital agar hak dan kerahasiaan konseli tetap terjaga.

Dalam praktiknya, efektivitas konseling online masih menjadi perdebatan di kalangan akademisi dan praktisi BK. Sebagian pihak menilai bahwa hubungan konseling secara virtual kurang mampu membangun kedekatan emosional antara konselor dan konseli. Akan tetapi, sebagian lainnya berpendapat bahwa Generasi Z justru lebih nyaman dan terbuka ketika menggunakan media digital dibandingkan konseling konvensional. Menurut Prayitno (2017), keberhasilan layanan konseling dipengaruhi oleh kualitas hubungan bantuan antara konselor dan konseli, baik dilakukan secara langsung maupun melalui media tertentu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis efektivitas konseling online pada Generasi Z dalam layanan BK. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai manfaat, tantangan, serta implikasi konseling online dalam mendukung perkembangan layanan BK di era digital. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi

bahan pertimbangan bagi konselor dan lembaga pendidikan dalam mengembangkan layanan BK yang sesuai dengan kebutuhan peserta didik pada era teknologi modern.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman, persepsi, serta pandangan peserta didik dan konselor mengenai efektivitas konseling online. Menurut John W. Creswell (2014), penelitian kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Sementara itu, menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan fenomena yang terjadi secara sistematis berdasarkan fakta di lapangan.

Subjek penelitian terdiri dari konselor sekolah yang pernah melaksanakan layanan konseling online dan peserta didik Generasi Z yang pernah mengikuti layanan tersebut. Pemilihan subjek penelitian dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan dan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Lexy J. Moleong (2018), *purposive sampling* digunakan dalam penelitian kualitatif karena peneliti membutuhkan informan yang benar-benar memahami fenomena yang sedang diteliti sehingga data yang diperoleh lebih mendalam dan relevan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan kepada konselor dan peserta didik untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, kendala, dan pandangan mereka terhadap pelaksanaan konseling online. Menurut Steinar Kvale (2009), wawancara mendalam bertujuan menggali makna pengalaman individu secara rinci melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan. Selain itu, observasi dilakukan dengan mengamati proses layanan konseling online melalui media digital guna memahami situasi dan interaksi yang terjadi selama proses konseling berlangsung. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian berupa catatan layanan, media komunikasi, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan konseling online.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis data dari Miles Huberman dan Saldana (2014) yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif agar memudahkan peneliti memahami temuan penelitian, sedangkan tahap penarikan kesimpulan dilakukan untuk menemukan makna serta menjawab fokus penelitian berdasarkan data yang diperoleh.

Keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan melalui triangulasi sumber,

triangulasi teknik, dan *member check*. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari konselor dan peserta didik, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu, *member check* dilakukan dengan meminta informan meninjau kembali hasil data atau interpretasi peneliti agar data yang diperoleh memiliki tingkat kepercayaan dan validitas yang lebih baik. Menurut Norman K. Denzin (2017), triangulasi digunakan dalam penelitian kualitatif untuk meningkatkan kredibilitas dan keakuratan data penelitian.

HASIL

1. Konseling Online Mempermudah Akses Layanan BK

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online memberikan kemudahan akses layanan BK bagi peserta didik. Melalui layanan berbasis digital, konseli dapat mengikuti proses konseling tanpa harus datang langsung ke ruang BK di sekolah. Fleksibilitas waktu dan tempat membuat peserta didik lebih mudah menyesuaikan jadwal konseling dengan aktivitas sehari-hari. Kondisi ini menjadi solusi bagi peserta didik yang memiliki keterbatasan waktu, rasa malu untuk datang ke ruang BK, maupun hambatan jarak dan situasi tertentu. Penggunaan media digital seperti WhatsApp, Google Meet, Zoom, dan email membantu proses komunikasi antara konselor dan konseli berlangsung lebih cepat dan praktis.

Menurut Anthony Giddens (2002), perkembangan teknologi komunikasi menciptakan kemudahan interaksi sosial tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam konteks layanan BK, digitalisasi memungkinkan konselor memberikan layanan yang lebih fleksibel dan mudah dijangkau oleh peserta didik. Selain itu, menurut Prayitno (2017), layanan BK harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan peserta didik dan perubahan zaman agar pelayanan yang diberikan tetap efektif dan relevan.

Bagi Generasi Z yang tumbuh bersama perkembangan internet dan media sosial, konseling online dianggap lebih sesuai dengan gaya komunikasi mereka. Generasi ini cenderung terbiasa menggunakan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari, sehingga layanan konseling online terasa lebih nyaman dan tidak asing bagi mereka. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan BK dapat meningkatkan aksesibilitas layanan konseling pada era modern.

2. Meningkatkan Keterbukaan Konseli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar peserta didik merasa lebih nyaman menyampaikan masalah secara online dibandingkan melalui konseling tatap muka langsung. Konseli merasa tidak terlalu tertekan ketika berkomunikasi melalui media digital sehingga lebih mudah mengungkapkan perasaan, pengalaman pribadi, maupun masalah yang sedang dialami. Situasi ini membantu

konseli lebih terbuka dalam proses konseling karena mereka merasa memiliki ruang yang lebih aman dan tidak terlalu formal.

Menurut Carl Rogers (1961), keterbukaan individu dalam proses konseling akan muncul ketika konseli merasa diterima, aman, dan tidak dihakimi. Dalam konseling online, media digital dapat membantu menciptakan rasa nyaman bagi sebagian peserta didik, terutama mereka yang memiliki rasa malu, cemas, atau kesulitan berbicara secara langsung. Selain itu, menurut Gerald Corey (2013), hubungan konseling yang efektif sangat dipengaruhi oleh rasa percaya dan kenyamanan konseli selama proses konseling berlangsung.

Media digital juga memberikan kesempatan bagi konseli untuk berpikir lebih tenang sebelum menyampaikan perasaan atau masalahnya. Beberapa peserta didik merasa lebih mudah mengekspresikan emosi melalui tulisan atau komunikasi virtual dibandingkan bertemu langsung dengan konselor. Hal ini menunjukkan bahwa konseling online dapat membantu meningkatkan *self-disclosure* atau keterbukaan diri konseli, khususnya pada Generasi Z yang lebih akrab dengan komunikasi digital.

3. Kendala dalam Konseling Online

Meskipun konseling online dinilai efektif dalam memberikan kemudahan layanan BK, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut meliputi jaringan internet yang tidak stabil, keterbatasan dalam membaca komunikasi nonverbal, gangguan privasi, serta kurangnya

kedekatan emosional dalam beberapa sesi konseling. Gangguan jaringan internet sering menyebabkan komunikasi menjadi terhambat sehingga proses konseling tidak berjalan optimal.

Selain itu, komunikasi nonverbal seperti bahasa tubuh, kontak mata, ekspresi wajah, dan intonasi suara menjadi lebih sulit diamati ketika layanan dilakukan secara online. Padahal, aspek nonverbal memiliki peran penting dalam memahami kondisi emosional dan psikologis konseli. Menurut Albert Mehrabian (1971), sebagian besar makna dalam komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh unsur nonverbal. Oleh karena itu, keterbatasan pengamatan nonverbal dalam konseling online dapat memengaruhi kualitas hubungan konseling.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah terkait privasi dan kerahasiaan data konseli. Tidak semua peserta didik memiliki ruang pribadi yang nyaman ketika mengikuti sesi konseling online sehingga mereka terkadang merasa khawatir pembicaraan akan didengar orang lain. Menurut American Counseling Association (2014), konseling online harus memperhatikan keamanan data, privasi, dan etika profesional untuk melindungi kerahasiaan konseli selama proses layanan berlangsung.

4. Kompetensi Digital Konselor Menjadi Faktor Penting

Efektivitas konseling online sangat dipengaruhi oleh kompetensi digital yang dimiliki konselor. Dalam layanan berbasis

digital, konselor tidak hanya dituntut memiliki kemampuan konseling secara profesional, tetapi juga harus mampu mengoperasikan teknologi komunikasi yang digunakan dalam proses layanan. Konselor perlu memahami penggunaan aplikasi digital, teknik komunikasi virtual, serta cara membangun hubungan konseling yang nyaman meskipun dilakukan secara online.

Menurut John W. Bloom (2000), konselor yang melaksanakan *cyber counseling* harus memiliki kemampuan teknis, etika digital, dan keterampilan komunikasi virtual agar proses konseling berjalan efektif. Konselor juga perlu mampu menyesuaikan metode layanan dengan kebutuhan peserta didik pada era digital. Selain itu, menurut Prayitno (2017), profesionalitas konselor tercermin dari kemampuannya menyesuaikan pelayanan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan konseli.

Kompetensi digital juga berkaitan dengan kemampuan menjaga keamanan data dan kerahasiaan konseli. Konselor perlu memastikan bahwa media komunikasi yang digunakan aman dan tidak menimbulkan risiko penyebaran informasi pribadi konseli. Dengan demikian, kemampuan digital konselor menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan layanan konseling online.

5. Konseling Online Sesuai dengan Karakteristik Generasi Z

Generasi Z dikenal sebagai generasi *digital native*, yaitu generasi yang sejak kecil telah hidup berdampingan dengan teknologi

internet, media sosial, dan perangkat digital. Kedekatan mereka dengan teknologi membuat layanan konseling online lebih mudah diterima dibandingkan layanan konvensional. Peserta didik dari Generasi Z cenderung lebih nyaman menggunakan media digital untuk berkomunikasi, mencari informasi, maupun mengungkapkan perasaan dan masalah pribadi.

Menurut Don Tapscott (2009), Generasi Z memiliki karakteristik cepat beradaptasi dengan teknologi, menyukai komunikasi instan, serta terbiasa memperoleh informasi secara cepat melalui media digital. Oleh karena itu, layanan konseling online dianggap lebih sesuai dengan kebutuhan dan gaya hidup mereka. Konseling online mampu memberikan layanan yang fleksibel, mudah diakses, dan tidak terbatas oleh ruang maupun waktu.

Selain itu, konseling online dinilai mampu mengikuti perkembangan kebutuhan peserta didik modern yang menginginkan pelayanan cepat dan praktis. Menurut Marshall McLuhan (1964), perkembangan media komunikasi akan memengaruhi pola interaksi sosial manusia, termasuk dalam cara individu memperoleh bantuan dan layanan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan BK merupakan bentuk inovasi yang relevan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan kebutuhan Generasi Z pada era modern.

PEMBAHASAN

Digitalisasi layanan bimbingan dan konseling merupakan salah satu bentuk adaptasi

dunia pendidikan terhadap perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Kehadiran konseling online menjadi inovasi dalam pelayanan BK yang bertujuan mempermudah akses layanan bagi peserta didik, khususnya Generasi Z yang memiliki kedekatan tinggi dengan teknologi digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online memiliki berbagai kelebihan dalam mendukung efektivitas layanan BK, namun juga menghadapi beberapa tantangan yang perlu diperhatikan oleh konselor dan lembaga pendidikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online mampu memberikan kemudahan akses layanan BK bagi peserta didik. Konseli dapat mengikuti layanan tanpa harus datang langsung ke ruang BK sehingga layanan menjadi lebih fleksibel dari segi waktu dan tempat. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi digital dapat membantu memperluas jangkauan layanan konseling, terutama bagi peserta didik yang memiliki keterbatasan waktu, hambatan jarak, atau rasa kurang nyaman ketika mengikuti konseling tatap muka. Temuan ini sejalan dengan pendapat Anthony Giddens (2002) yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi komunikasi telah mengubah pola interaksi manusia menjadi lebih fleksibel tanpa dibatasi ruang dan waktu. Dalam konteks BK, digitalisasi layanan memberikan peluang bagi konselor untuk menjangkau peserta didik secara lebih efektif sesuai kebutuhan perkembangan zaman.

Selain memberikan kemudahan akses, penelitian ini juga menunjukkan bahwa konseling online dapat meningkatkan keterbukaan konseli. Sebagian besar peserta didik merasa lebih nyaman menyampaikan masalah melalui media digital dibandingkan secara langsung. Konseli merasa tidak terlalu tertekan ketika berkomunikasi secara online sehingga lebih mudah mengungkapkan perasaan, pengalaman, maupun permasalahan pribadi. Kondisi ini menunjukkan bahwa media digital dapat membantu menciptakan rasa aman psikologis bagi konseli. Temuan tersebut sesuai dengan teori Carl Rogers (1961) yang menekankan bahwa hubungan konseling yang efektif harus didasarkan pada penerimaan, empati, dan rasa aman agar konseli mampu terbuka secara optimal. Pada layanan konseling online, rasa nyaman tersebut dapat muncul karena konseli merasa memiliki kontrol yang lebih besar terhadap situasi komunikasi dibandingkan konseling tatap muka.

Penelitian ini juga menemukan bahwa Generasi Z lebih mudah menerima layanan konseling online karena mereka merupakan generasi yang tumbuh bersama perkembangan teknologi digital. Generasi Z terbiasa menggunakan internet, media sosial, dan aplikasi komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sehingga layanan konseling online dianggap lebih praktis dan sesuai dengan gaya komunikasi mereka. Menurut Don Tapscott (2009), Generasi Z memiliki karakteristik dekat dengan teknologi, menyukai komunikasi cepat, dan lebih adaptif terhadap perubahan digital.

Oleh karena itu, layanan konseling online dianggap relevan dengan kebutuhan dan karakteristik peserta didik masa kini. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan BK bukan hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga bentuk penyesuaian pelayanan terhadap perkembangan karakteristik generasi modern.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaan konseling online. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan komunikasi nonverbal. Dalam konseling tatap muka, konselor dapat mengamati bahasa tubuh, ekspresi wajah, kontak mata, dan gerakan konseli untuk memahami kondisi emosional mereka. Namun, dalam konseling online, aspek tersebut menjadi lebih sulit diamati, terutama jika komunikasi dilakukan melalui pesan teks atau kualitas video yang kurang baik. Menurut Albert Mehrabian (1971), komunikasi nonverbal memiliki peran penting dalam menyampaikan makna emosional dalam interaksi interpersonal. Oleh karena itu, keterbatasan pengamatan nonverbal dalam konseling online dapat memengaruhi kualitas pemahaman konselor terhadap kondisi psikologis konseli.

Selain keterbatasan komunikasi nonverbal, masalah jaringan internet juga menjadi hambatan dalam pelaksanaan konseling online. Gangguan koneksi internet dapat menghambat kelancaran komunikasi sehingga proses konseling menjadi kurang efektif. Tidak semua peserta didik memiliki fasilitas teknologi dan jaringan internet yang

memadai. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan konseling online juga dipengaruhi oleh kesiapan sarana dan prasarana teknologi yang digunakan dalam layanan BK.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa persoalan privasi dan kerahasiaan data menjadi tantangan penting dalam konseling online. Sebagian peserta didik merasa kurang nyaman ketika mengikuti sesi konseling di rumah karena khawatir pembicaraan mereka didengar oleh anggota keluarga atau orang lain. Selain itu, penggunaan media digital juga memiliki risiko kebocoran data apabila tidak dilakukan dengan sistem keamanan yang baik. Menurut American Counseling Association (2014), konselor yang melaksanakan layanan online wajib menjaga keamanan data dan kerahasiaan informasi konseli sebagai bagian dari etika profesional konseling. Oleh karena itu, konselor perlu memahami penggunaan platform digital yang aman serta memberikan pemahaman kepada konseli mengenai pentingnya menjaga privasi selama proses konseling berlangsung.

Faktor lain yang memengaruhi efektivitas konseling online adalah kompetensi digital konselor. Konselor dituntut tidak hanya memiliki keterampilan konseling secara profesional, tetapi juga mampu menguasai teknologi komunikasi digital. Konselor perlu memahami penggunaan aplikasi online, teknik komunikasi virtual, serta strategi membangun hubungan konseling yang efektif melalui media digital. Menurut John W. Bloom (2000), keberhasilan *cyber counseling* dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam mengintegrasikan

keterampilan konseling dengan kompetensi teknologi digital. Dengan demikian, kompetensi digital menjadi kebutuhan penting bagi konselor pada era modern.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online memiliki efektivitas yang cukup baik dalam mendukung layanan BK pada Generasi Z. Konseling online mampu memberikan kemudahan akses, meningkatkan keterbukaan konseli, dan menyesuaikan layanan dengan perkembangan teknologi serta karakteristik peserta didik masa kini. Namun, efektivitas layanan tersebut tetap dipengaruhi oleh kualitas komunikasi, kesiapan teknologi, etika profesional, serta kompetensi digital konselor. Oleh karena itu, diperlukan upaya pengembangan kompetensi konselor, peningkatan sarana teknologi, serta penguatan etika layanan digital agar konseling online dapat dilaksanakan secara optimal dan profesional dalam mendukung perkembangan peserta didik di era digital.

KESIMPULAN

Digitalisasi layanan bimbingan dan konseling melalui konseling online merupakan bentuk inovasi pelayanan BK yang relevan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan Generasi Z. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling online memiliki efektivitas yang cukup baik dalam membantu pelaksanaan layanan BK karena memberikan kemudahan akses, fleksibilitas waktu dan tempat, serta meningkatkan kenyamanan konseli dalam menyampaikan masalah pribadi. Generasi Z

yang memiliki kedekatan dengan teknologi digital cenderung lebih mudah menerima layanan konseling online dibandingkan layanan konvensional.

Konseling online juga mampu meningkatkan keterbukaan konseli karena media digital membantu menciptakan rasa aman dan nyaman selama proses konseling berlangsung. Selain itu, penggunaan platform digital seperti WhatsApp, Zoom, dan Google Meet mempermudah komunikasi antara konselor dan konseli sehingga layanan dapat dilakukan secara lebih praktis dan efisien.

Namun demikian, pelaksanaan konseling online masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan komunikasi nonverbal, gangguan jaringan internet, persoalan privasi, serta kurangnya kedekatan emosional dalam beberapa situasi konseling. Oleh karena itu, efektivitas konseling online sangat dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, keamanan data, serta kompetensi digital yang dimiliki konselor.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konseling online dapat menjadi alternatif layanan BK yang efektif pada era digital apabila didukung oleh kompetensi profesional konselor, pemanfaatan teknologi yang tepat, serta penerapan etika dan kerahasiaan layanan secara optimal. Dengan demikian, pengembangan kemampuan digital konselor dan dukungan sarana teknologi dari lembaga pendidikan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan konseling online di masa mendatang.

DAFTAR RUJUKAN

- American Counseling Association. (2014). *ACA code of ethics*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- John W. Bloom, J. W., & Walz, G. R. (2000). *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. Alexandria, VA: American Counseling Association.
- Gerald Corey. (2013). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (9th ed.). Belmont, CA: Brooks/Cole.
- John W. Creswell. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Norman K. Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2017). *The Sage handbook of qualitative research* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Anthony Giddens. (2002). *Runaway world: How globalization is reshaping our lives*. London, England: Profile Books.
- Steinar Kvale, S., & Brinkmann, S. (2009). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Marshall McLuhan. (1964). *Understanding media: The extensions of man*. New York, NY: McGraw-Hill.
- Albert Mehrabian. (1971). *Silent messages*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing Company.
- Miles Huberman, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung, Indonesia: PT Remaja Rosdakarya.

John Naisbitt. (1982). *Megatrends: Ten new directions transforming our lives*. New York, NY: Warner Books.

Prayitno. (2017). *Konseling profesional yang berhasil: Layanan dan kegiatan pendukung*. Jakarta, Indonesia: Rajawali Pers.

Carl Rogers. (1961). *On becoming a person: A therapist's view of psychotherapy*. Boston, MA: Houghton Mifflin.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung, Indonesia: Alfabeta.

Don Tapscott. (2009). *Grown up digital: How the net generation is changing your world*. New York, NY: McGraw-Hill.