

Etika Profesi Konselor dalam Pelaksanaan Layanan Bimbingan Konseling di Dunia Internet

¹Akhir Pardamean,² Agus Salim Nst,³ Riski Indah Sari,⁴ Taufiq Ismail Koto

Program Studi Bimbingan Penyuluhan Islam, Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

¹akhirharahap14@gmail.com,²agus0102202113@uinsu.ac.id,³riskiindahsari2233@
gmail.com, ⁴taufiq0102203108@uinsu.ac.id

ABSTRACT

The aim of this research is to provide an explanation of the professional standards required by counselors when they provide counseling guidance services via the internet. This research investigates the literature through a qualitative descriptive approach. The data comes from previous research and document studies from various references. Descriptive analysis is the next data analysis method used. The research results show that online counseling is a counseling technology in cyberspace or virtual worlds, such as computers, video conferencing, instant messaging, chat, websites, telephone or email, and other social networks. Building good relationships on the Internet, maintaining confidentiality when conducting consultations, licensing, and legal aspects of telecommunications via the Internet are ethics that must be adhered to by online counselors. Therefore, online counselors must be experienced in providing virtual counseling with consideration.

Keywords: *Ethics, Online Counselling, Online Counsellor*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan tentang standar profesional yang diperlukan oleh konselor ketika mereka memberikan layanan bimbingan konseling melalui internet. Penelitian ini menyelidiki literatur melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Datanya berasal dari penelitian terdahulu dan studi dokumen dari berbagai referensi. Analisis deskriptif adalah metode analisis data berikutnya yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling *online* adalah teknologi konseling di dunia maya atau virtual, seperti komputer, konferensi video, pesan instan, obrolan, situs web, telepon atau email, dan jejaring sosial lainnya. Membangun hubungan baik di Internet, menjaga kerahasiaan saat melakukan konsultasi, perizinan, dan aspek hukum telekomunikasi melalui Internet adalah etika yang harus dipatuhi oleh konselor *online*. Oleh karena itu, konselor *online* harus berpengalaman dalam memberikan konseling virtual dengan mempertimbangkan.

Kata Kunci: Etika, Konseling Virtual, Konselor *Online*

PENDAHULUAN

Layanan konseling *online* atau juga disebut sebagai e-counseling telah berkembang berkat adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi komunikasi dalam menghadapi era baru. Pertama kali muncul pada dekade 1960 dan 1970, konseling *online* dijalankan dengan menggunakan perangkat lunak hasil dari program Eliza dan Parry. Kini, konseling dalam talian bisa dijalankan dalam beragam

media seperti media audio atau audiovisual, yang mana sebelumnya pada awal perkembangan konseling *online* ini hanya berbasis teks saja. Semakin lama, fenomena konseling *online* menjadi semakin populer bukan karena teknologi saja, tetapi karena kebutuhan akan konseling yang semakin tinggi terutama setelah melandanya pandemi COVID-19.

Menurut Koutsonika pada tahun 2011, dengan menggunakan cara yang lebih mudah untuk diakses seperti *live chat*, konseling video dan telepon, konseling *online* dapat dilakukan mengikuti perkembangan zaman teknologi. Konseling *online* juga bisa disebut sebagai nasihat *online*. Istilah nasihat *online* memiliki dua kata yang berbeda yaitu nasihat atau dalam bahasa Inggrisnya "*advice*" dan kata "*online*" berarti dalam talian. Kedua kata tersebut selanjutnya dapat diartikan sebagai berikut: Konselor dan konseli melakukan pertemuan secara tatap muka dengan tujuan menjadikan klien mampu mengambil tanggung jawab untuk diri mereka sendiri dalam menghadapi berbagai kemungkinan masalah. Selain itu, Haberstroh & Duffey (2011) menggambarkan konseling *online* sebagai suatu kondisi dimana klien dan konselor berkomunikasi dalam mengentaskan sebuah permasalahan melalui *streaming* video dan audio. Penggunaan komputer sebagai media komunikasi antara kedua pihak tersebut sangat membantu agar dapat melaksanakan konseling *online* yang efektif.

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat dipahami bahwa penggunaan media baik secara virtual maupun internet adalah sebagai bentuk upaya dalam menjadikan pelayanan konseling *online* berjalan dengan baik. Meskipun pertemuan antara konselor dan klien dalam konseling *online* tidak nyata seperti pertemuan tatap muka langsung, namun konseling *online* ini memiliki manfaatnya yang tersendiri dan sama tujuannya yaitu untuk membantu klien mengentaskan masalah mereka dan membantu mereka mencapai perkembangan diri mereka menjadi lebih baik. Kehadiran media yang beragam dan mudah diakses seperti telepon pintar, komputer, tablet, bahkan adanya media sosial seperti Whatsapp, Facebook, Instagram, TikTok, Twitter, Youtube, dan banyak lagi sangat membantu konselor dan klien untuk memiliki akses antara kedua mereka di suatu tempat.

Konsultasi *online* menyediakan layanan ini supaya dapat membantu klien yang membutuhkan bantuan ketika konseling tatap muka tidak mungkin untuk dijalankan. Menyadari bahwa penting adanya konseling *online* ini, maka para konsultan secara konseptual harus benar-benar memahami mengenai konseling lingkungan. Hal demikian karena pasti sangat sulit bagi konselor untuk memahami kondisi klien mereka jika pertemuan layanan konseling dilakukan secara tatap muka. Dalam kondisi tersebut konselor tidak dapat melihat secara jelas bagaimana gerak tubuh klien sehingga menyukarkan mereka mendeteksi permasalahan yang terjadi kepada klien. Oleh sebab itu, keterampilan yang banyak sangat diperlukan bagi seorang konselor yang memiliki gelar profesi profesional.

Selanjutnya, konseling *online* ini memberikan banyak manfaat kepada mereka yang memerlukannya. Antara manfaat tersebut adalah seperti :

- Konseling bisa dilakukan di mana saja yang klien mau, terlebih lagi tempat tinggal atau kota klien tidak memiliki praktek layanan konseling.
- Waktu layanan konseling dapat disesuaikan dengan aktivitas klien dan mereka bisa mengatur temu janji dengan konselor.
- Layanan konseling *online* dijalankan bersama konselor, dengan hasil dan kualitas yang mendekati layanan konseling secara tatap muka.
- Apabila klien sedang mengalami kendala tertentu seperti berada dalam situasi konflik atau menyulitkan, maka mereka dapat mengakses layanan konseling *online* kapan saja dan dimanapun.

Namun begitu, walaupun kegiatan layanan konseling *online* ini dilakukan secara virtual dan pihak konselor serta klien tidak bertemu secara tatap muka ketika layanan pemberian nasihat dilakukan, penerapan kode etik serta profesionalisasi seorang konselor tetap harus dilakukan agar dapat menjaga kepercayaan masyarakat terhadap profesi Bimbingan Dan Konseling di Indonesia. Kode etik merupakan rambu-rambu yang harus diperhatikan ketika menjalankan praktek sesuai profesi. Sedangkan etika mengandung arti nilai baik atau buruk dengan memperhatikan norma sosial masyarakat. Dalam profesi konselor, kode etik diperlukan supaya ada ketegasan antara baik dan buruk dalam menjalankan profesi serta mampu bekerja secara profesional. Dalam kode etik konseling sendiri, konselor harus mampu menempatkan kebutuhan klien berbanding kebutuhan diri sendiri melihat pada kebutuhan klien tersebut.

Berdasarkan pernyataan di atas, tujuan artikel ini dibuat adalah untuk menjelaskan bagaimana sebaiknya masyarakat memahami konsep layanan e-counseling yang semakin berkembang. Selain itu, konselor perlu memperhatikan etika ketika melaksanakan layanan konseling *online* dengan memberikan nasehat profesional melalui internet. Konselor harus benar-benar mampu menjaga keprofesionalisasi mereka dengan baik diiringi keterampilan yang banyak dalam melayani masyarakat. Tidak bertemu klien secara tatap muka bukanlah menjadi satu alasan untuk konselor tidak menjaga etika mereka sepanjang konseling *online* dilakukan.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Moleong (2017:6) penelitian kualitatif merupakan sebuah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena mengenai apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara *holistic*. Metode ini menggunakan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Selain itu, penelitian ini merupakan penelitian *library research* yaitu segala upaya yang dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh dan menghimpun segala informasi tertulis yang relevan dengan masalah yang diteliti. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan adalah analisis

deskriptif. Peneliti mengambil sumber data penelitian ini dari studi dokumen seperti buku dan penelitian terdahulu yang berasal dari berbagai referensi kemudian dijadikan sumber data yang mendukung penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengertian Etika

Berasal dari bahasa Yunani yaitu *ethos* (kata tunggal), kata etika bermaksud : tempat tinggal, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, watak, sikap, cara berpikir. Bentuk jamaknya adalah *ta, etha*, yang berarti adat istiadat. Dalam hal ini, kata etika mempunyai sama arti dengan kata moral. Moral berasal dari kata latin: *Mos* (bentuk tunggal), atau *mores* (bentuk jamak) yang berarti adat istiadat, kebiasaan, kelakuan, watak, tabiat, akhlak, cara hidup. Jadi, etika atau moral dimaknai sebagai kesusilaan dalam bahasa Indonesia. (Nata, 2012).

Manusia dituntut untuk memiliki etika dan moral karena sebagai makhluk sosial, mereka tinggal bersama manusia lain yang memiliki keragaman masing-masing. Terdapat banyak jenis etika seperti etika kepada orang tua, etika kepada guru, etika sesama atasan dan karyawan, etika kepada tetangga dan banyak lagi. Etika ataupun moral adalah suatu hal yang baik atau buruk. Artinya, manusia harus memahami apa yang benar dan apa yang salah, apa yang bisa dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan sesama manusia. Manusia yang beretika memiliki tingkat harga diri yang paling tinggi begitu juga sebaliknya.

Kemudian etika menurut Martin (1993), adalah sebagai "*the discipline which can act as the performance index or reference for our control system*". Etika yang dimiliki oleh seorang manusia bisa memberikan semacam batasan maupun standar yang akan mengatur pergaulan manusia dalam kelompok sosialnya. Pengertian etika secara khusus terkait dengan seni pergaulan manusia dan kemudian diterjemahkan ke dalam bentuk aturan tertulis. Secara sistematis, ia dibuat berdasarkan prinsip-prinsip moral yang berlaku dan dapat digunakan sebagai alat untuk menilai segala macam tindakan yang dianggap menyimpang dari kode akal sehat. Oleh karena itu, etika merupakan suatu refleksi yang disebut sebagai "*self control*", karena semuanya diciptakan dan diterapkan untuk kepuasan kelompok sosial (profesi).

Berdasarkan pernyataan di atas, dapat diberi kesimpulan bahwa etika adalah sebuah standar, norma, prinsip, atau cara yang biasa digunakan untuk mengarahkan tindakan dan tingkah laku sehari-hari manusia. Tujuan adanya etika adalah untuk meningkatkan kemampuan intelektual untuk berpikir, serta membuat profesional dapat bertindak dengan cara yang etis untuk mencapai komitmen moral dan perilaku bertanggung jawab.

Prosedur Konseling Online

Dunia *online* dapat digunakan untuk membantu guru bk/konselor memperbaiki pengetahuan untuk membantu mereka menyelesaikan tugas, seperti

mencari referensi, berbicara, dan sebagainya. Selain itu, konseling sekarang dapat dilakukan tidak hanya secara langsung di ruang tertutup, tetapi juga secara jarak jauh dengan bantuan teknologi yang disebut e-konseling. Adapun tahapan yang dilakukan dalam konseling *online* (Ifdil & Ardi, 2011) adalah proses konseling *online* terdiri dari tiga tahapan, sebagai berikut:

1) Tahap I (Persiapan)

Tahap pertama yaitu tahap persiapan mencakup aspek teknis penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk mendukung pelaksanaan konsultasi *online*. Perangkat keras atau *hardware* misalnya perangkat *computer*, *laptop* dapat dimanfaatkan untuk mendukung pelaksanaan konsultasi *online*. Sedangkan perangkat lunak atau *Software* merupakan sebuah, instruksi atau data yang digunakan untuk mengoperasikan komputer dan menjalankan tugas-tugas tertentu. *Software* dimanfaatkan untuk memberikan dukungan kepada konselor dalam memiliki keterampilan, melakukan penilaian etika dan hukum, memiliki topik yang banyak untuk dibahas dan melakukan administrasi layanan konseling *online*. Beberapa contoh *software* adalah *software* aplikasi, *software* sistem, *software* pemrograman, dan driver perangkat.

2) Tahap II (Proses Konseling)

Dibandingkan dengan tahap proses tahap muka, konseling *online* mencakup lima tahap yaitu: sosialisasi, penilaian, interpretasi, bimbingan, dan evaluasi. Dari tahap awal hingga tahap akhir, dengan menggunakan langkah dan pendekatan yang benar dapat menjadikan konselor sukses dapat membantu klien. Bahkan penggunaan teknik khusus dan umum tidak memberikan hasil langsung. Selama proses konseling *online* dijalankan, konselor lebih berfokus pada masalah klien berbanding metode, pendekatan, atau perawatan yang digunakan. Pada fase ini, konselor melihat dan menyesuaikan metode dan pendekatan dengan masalah klien.

3) Tahap III (Pasca Konseling)

Tahap ketiga adalah pasca konseling yang telah tuntas dilakukan melalui internet. Fase ini merupakan lanjutan dari fase sebelumnya yang meliputi (1) keberhasilan konseling setelah dilakukannya pengidentifikasian masalah, ditandai dengan kondisi klien yang sukses menjalani kehidupan efektif sehari-hari. (2) konseling selanjutnya dipersiapkan untuk menghadapi sesi konseling tatap muka, (3) melanjutkan sesi konseling *online* yang selanjutnya, dan (4) klien memilih konselor berdasarkan kemauan sendiri atau direkomendasikan oleh ahli lain.

Etika dalam Pelaksanaan Konseling Online

Psikolog etik memberi tahu pasien dan klien tentang ancaman dan kemungkinan privasi melalui email. Sebaliknya, tidak ada aturan yang dibuat oleh

Ikatan Bimbingan Konseling Indonesia untuk menetapkan standar untuk layanan konseling *online* di Indonesia. Di antara organisasi atau instansi yang kompeten di bidang konseling, terdapat pelaksanaan Kode Etik pelayanan konseling *online* (Council, 2011) tentang Penerapan Teknologi dan Kode Etik dari *American Mental Health Counselor Association* (AMHCA, 2000). Panduan konseling *online* ini mencakup masalah-masalah seperti kerahasiaan dan keamanan alamat, identifikasi klien dan konselor, pelepasan klien, membangun hubungan konseling *online*, koterampilan, dan siklus hidup.

Secara umum, apa yang menjadi permasalahan etika terkait layanan konseling *online* ini adalah:

1. Berbicara tentang kekuatan dan kelemahan layanan;
2. Dukungan teknis dalam layanan yang digunakan;
3. Formulir konfirmasi pelayanan yang akurat;
4. Aplikasi akses komputer untuk konsultasi jarak jauh;
5. Aspek hukum dan peraturan penggunaan teknologi ketika sesi konseling;
6. Masalah Teknologi Internal dan layanan teknis yang terkait dengan masalah peraturan komersial di kawasan atau negara;
7. Pertemuan terkait penggunaan teknologi yang akan diberikan dengan berbagai konsultan: dan
8. tentang penggunaan laman website untuk memberikan jasa konsultasi melalui internet.

Seperti yang disebutkan sebelumnya, delapan komponen ini dapat dibagi menjadi tiga komponen utama. NBCC mengklasifikasikan konseling *online* berdasarkan (a) hubungan, (b) kerahasiaan, dan (c) hukum, sertifikasi, akreditasi, dan lisensi (Wibowo, 2016). Masing-masing komponen dijelaskan di bawah ini:

- 1) Hubungan antara konselor dan klien dalam konseling *online*
Calon klien harus mengetahui, memahami, dan menyetujui tentang kondisi konseling *online* yang disediakan oleh pihak konselor. (Nabilah, 2011).
- 2) Penerapan asa kerahasiaan dalam konseling *online*
Privasi adalah hak bagi klien apalagi mereka datang dengan keadaan tidak berdaya keatas diri mereka sendiri. Oleh karena itu, seorang konselor harus bersikap profesional dengan memperhatikan privasi dan menjaga kerahasiaan klien mereka untuk menjaga kode etik profesi. Penting untuk konselor memberi tahu terkait pelaksanaan asas kerahasiaan kepada klien sebelum memulai layanan konseling *online*.
- 3) Aspek hukum, sertifikasi, dan lisensi:
Tidak adanya batasan geografis dapat memungkinkan banyak konselor dari berbagai daerah bahkan negara ikut berpartisipasi dalam melaksanakan konseling *online*. untuk mencegah dari adanya masalah konselor palsu yang tidak memiliki standar dan kompetensi sebagai seorang pekerja profesional, maka pelaksanaan konseling *online* harus memiliki standar etika yang

didasari undang-undang, persetujuan, sertifikasi, lisensi dalam pengoperasiannya.

Ketika melakukan konseling *online*, konselor harus mengetahui hal-hal berikut (Glandding, T, 2012):

- a. Memahami klien dengan mencari potensi dan informasi dari diri mereka.
- b. Menjalani kesepakatan dengan klien sebelum memulai sesi konseling *online*.
- c. Mengetahui identitas klien sebagai orang yang diberi konseling.
- d. Konselor harus paham terkait resiko menjaga kerahasiaan ketika konseling *online*.
- e. Berusaha menjaga komunikasi secara pribadi dan menyimpan data klien dengan baik (Glandding, T, 2012; Wibowo,)

Jenis-jenis Konseling Online

Umumnya, terdapat dua jenis kondisi konseling *online* yaitu: (Mallen, 2015)

1. Interaktif: interaktif artinya suatu yang berjalan atas dasar interaksi dua arah. Dalam konseling *online*, konselor dan klien berbicara antara satu sama lain dengan menggunakan media seperti *handphone*, *laptop*, atau *tablet* dengan menelusuri laman web yang menawarkan terapi alternatif melalui Internet. Intinya terdapat adegan tanya jawab dan saling merespon baik itu konselor atau klien sendiri.
2. Non-interaktif: non-interaktif artinya pengguna bersifat pasif dan hanya menyaksikan adegan dengan berurutan. Dalam arti lain, konseling *online* lebih banyak didominasi oleh konselor dan klien hanya memperhatikan. Terdapat pusat konseling yang menawarkan layanan non-interaktif. Ini adalah jenis perawatan dasar, dan jika digunakan bersama dengan konseling komprehensif, itu adalah jenis perawatan dasar, fokus dan bebas.

Secara etis, manfaat untuk klien harus lebih besar daripada risiko untuk teknologi konsultasi (Corey, 2011). Beberapa kelemahan dari pelaksanaan konseling *online* adalah:

1. Kejadian seperti salah diagnosis dan perawatan yang tidak efektif bisa terjadi akibat dari kurangnya instruksi dan informasi non-verbal.
2. Kerahasiaan dan keamanan privasi cenderung tidak ada jaminan.
3. Para konselor mempunyai keterbatasan tugas dalam memperingatkan dan melindungi kliennya.
4. Perhatian yang segera mungkin tidak dapat diberikan kepada klien yang mengalami kecemasan, depresi, anxiety, keinginan bunuh diri.
5. Kemungkinan terjadi pemalsuan data oleh klien misalnya anak-anak bertindak sebagai orang dewasa yang memerlukan perawatan akibat dari penjaan anonimitas di website konseling *online*.
6. Masalah metastasis dan kontratransferensi sulit untuk di lakukan evaluasi.

7. Tidak bertemu secara langsung menyebabkan konselor sulit untuk memperkirakan pembentukan aliansi terapeutik yang efektif.
8. Keterbatasan dalam menangani masalah psikologis yang kompleks dan berlangsung lama.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian di atas dapat dibuat kesimpulan bahwa, konseling *online* merupakan suatu bukti dari salah satu perkembangan teknologi zaman sekarang. Memanfaatkan penggunaan media seperti *smartphone*, komputer, dan lainnya dengan mengakses laman web, memiliki email dan password dapat memungkinkan pelaksanaan konseling secara *online*. Manfaatnya, klien tidak perlu jauh-jauh datang ke lokasi praktek konseling untuk mendapatkan bantuan dari konselor. Pemberian bantuan pun dapat dilakukan dengan efektif sehingga membantu klien memiliki perkembangan dalam kehidupan sehari-harinya. Namun begitu, peninjauan etika seorang konselor harus dititiberatkan agar dapat memenuhi kode etik profesi yang telah di atur untuk para pekerja profesional. Hal ini disebabkan oleh etika seperti menjaga hubungan baik di Internet, menjaga privasi klien saat konsultasi, memenuhi persyaratan hukum untuk melayani melalui Internet, dan memiliki perizinan menjadikan layanan konseling *online* ini dapat dipercayai oleh masyarakat.

Konselor haruslah mempertimbangkan etika konseling *online* selama proses konseling agar dapat memenuhi aturan terkait kode etik. Namun, hal itu tidak boleh menjadi penghalang terhadap prinsip dan teknik penting yang diperlukan untuk proses konsultasi yang efektif. Dalam upaya memahami dan menerapkan kemajuan teknologi dalam profesi khususnya terkait etika konseling *online*, maka guru, siswa, dan konselor harus memahami dengan baik kelemahan dan kebaikan teknologi. Manusia harus bijak dalam memanfaatkan perkembangan teknologi dan tidak salah dalam menggunakannya. Teknologi yang semakin berkembang dapat menjadi sarana dan media dalam meningkatkan mutu pekerjaan semua orang.

DAFTAR PUSTAKA

- Badroen, F. (2011). *Etika Bisnis dalam Islam*. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.
- Bertenz, K. (2017). *Etika*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Corey, G. &. (2011). *Issues and Ethics In The Helping Professions Eight Edition*. USA: Brooks/Cole, Cengage Learning.
- Council, A. C. A. G. (2011). *ACA Code of Ethics*. Journal of Counseling & Development, 84(2), 235-254. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00401.x>
- Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). *Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using*

chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1–21.
<https://doi.org/10.1080/15228835.2012.728508>

Fitrah, M., & Luthfiah. (2017). *Metodologi penelitian : penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. Sukabumi: Jejak.

Glandding, T, S. (2012). *Profesi Yang Menyeluruh*. Jakarta: PT. Indeks.

Haberstroh, S., & Duffey, T. (2011). *Face-to-face supervision of online counselors: Supervisor perspectives*.

Handika, M., & Herdi, H. (2021). *Efektivitas Layanan E-Counseling dalam Membantu Permasalahan Siswa Selama Masa Pandemi Covid-19*. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 506- 511. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3948>

Ifdil, I., & Ardi, Z. (2011). *Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan ekonseling*. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15-22.

Koutsonika, H. (2011). *E-Counseling: the new modality*. *Online Career Counseling-a challenging opportunity for greek tertiary education*.

Mallen, M. J. (2015). *Online counseling: Reviewing the literature from a counseling psychology framework*. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819-871.

Moleong, L. J. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Nabilah. (2011). *Pengembangan Media Layanan Konseling Internet di Perguruan Tinggi* (Studi keterbacaan Media Layanan Konseling Internet di Universitas Negeri Jakarta).

Nata, A. (2012). *Akhlak Tasawuf dan Karakter Mulia*. Jakarta: Raja Grafindo.

NBC, N., & CCE, C. (t.thn.). *The Practice of Internet Counseling*.

Pasmawati, H. (2016). *Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global*. *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54.

Prasetya, A. F. (2017). *Model Cybercounseling: Telaah Konseling Individu Online ChatAsynchronous Berbasis Aplikasi Android*. n *Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling* (Vol. 1, No. 1, pp. 31-38).

Sari, M., & Herdi, H. (2021). *Cyber Counseling : Solusi Konseling di Masa Pandemi*. *Jurnal Paedagogy*, 8(4), 579-585. doi:<https://doi.org/10.33394/jp.v8i4.3949>

Shaw, H. E. (2011). *Critical ethical issues in online counseling: Assessing current practices with an ethical intent checklist*. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41– 53.

Wibowo. (2016). *Manajemen kinerja*. Rajawali Pers.

Winkel, S. W., & Hastuti, S. (2011). *Bimbingan dan konseling di institusi pendidikan*.
Jakarta: Gramedia