

**PENINGKATAN KONSELING MAHASISWA MELALUI
CYBERCOUNSELING BERBASIS ASYNCHRONOUS CHAT DI
UNIVERSITAS LAMPUNG**

**IMPROVING STUDENT COUNSELING THROUGH ASYNCHRONOUS
CHATS-BASED CYBERCOUNSELING AT LAMPUNG UNIVERSITY**

Ajeng Pratiwi¹, Muhammad Nurwahidin^{2*}

¹Bimbingan Konseling, FKIP, Universitas Lampung

²Magister Teknologi Pendidikan FKIP Universitas Lampung

*email: mnurwahidin@yahoo.co.id

ABSTRAK

Penelitian ini mengembangkan *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* untuk meningkatkan konseling mahasiswa di Universitas Lampung. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keefektifan layanan konseling *online* pada mahasiswa dengan berbasis *chat*. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan sumber data primer (data survey dan kuesioner) dan sumber data sekunder (wawancara, analisis media, dan observasi) dengan instrumen studi literatur dan angket mahasiswa. Penelitian ini dilakukan di Universitas Lampung dengan menyebarkan angket kepada 26 mahasiswa sebagai responden yang dipilih berdasarkan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan peran *cybercounseling* dinilai lebih praktis digunakan dalam proses konseling atau pemberian pelayanan konseling kepada mahasiswa terlebih kemudahan akses yang ditawarkan *asynchronous chat* menjadi salah satu inovasi konselor pada era transformasi digital.

Kata Kunci: *Cybercounseling, Asynchronous chat, Program konseling*

ABSTRACT

This study develops asynchronous chat-based Cybercounseling to improve student counseling at the University of Lampung. This study was conducted to determine the effectiveness of online counseling services for students based on chat. The method used was qualitative method with primary data sources (survey data and questionnaires) and secondary data sources (interviews, media analysis, and observation). The instruments used were literature studies and student questionnaires. This research was conducted at the University of Lampung with by distributing questionnaires to 26 students as the respondents that were selected based on the purposive sampling technique. The results show that the role of cybercounseling is considered more practical in conducting the counseling process or providing counseling services to students, especially the ease of access offered by asynchronous chat to be one of the counselor's innovations in the era of digital transformation.

Keyword: *CyberCounseling, asynchronous Chat, Programs counseling*

PENDAHULUAN

Pendidikan saat ini tidak lepas dengan adanya kemajuan teknologi dan informasi. Begitu juga dalam konseling; dahulu proses konseling hanya dilakukan

dengan tatap muka langsung antara konselor dan konseli. Sekarang konseling dapat juga dilakukan jarak jauh dengan bantuan media komunikasi internet. Perkembangan teknologi yang pesat dan lekatnya generasi

milenial dengan internet menjadi satu di antara tuntutan konselor sebagai salah satu profesi yang profesional untuk dapat mengembangkan keilmuannya sesuai dengan perkembangan teknologi tersebut. Pada masa sekarang ini, model konseling dengan *cybercounseling* menjadi salah satu pilihan yang efektif untuk dapat memberikan pelayanan konseling di masyarakat. Umumnya, pelaksanaan konseling dilakukan dengan *face to face* antara konselor dan konseli. Namun, saat ini proses konseling dapat dilakukan dengan berbagai media disertai dengan berbagai teknik yang membantu proses konseling yang tidak dibatasi jarak. Menurut Bloom (dalam Petrus & Sudibyo: 2017), layanan konseling virtual yang berlangsung dengan bantuan koneksi internet menjadi satu di antara strategi pelayanan konseling di era digital. Beberapa media yang biasa digunakan dalam konseling yaitu *website*, *email*, *whatsapp*, dan *video conference*.

Idealnya layanan konseling mahasiswa berjalan dengan baik dengan pelayanan yang prima dan memberikan hasil yang optimal bagi mahasiswa. Rinala dkk (2013) mengemukakan bahwa paling tidak ada lima indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu *reability* (keandalan), *tangible* (bukti fisik), *assurance* (jaminan), *responsiveness* (daya tanggap) dan *emphaty* (empati). Pada penelitian Darwin (2014) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam kenyataannya di lapangan, layanan konseling terhadap mahasiswa apalagi di masa pandemik Covid 19 mengalami banyak hambatan terutama dari segi pertemuan langsung. Kurangnya mendapat waktu yang sesuai antara konselor dan konseli saat menentukan jadwal konseling menjadi beberapa kekurangan dalam layanan konseling secara langsung. Terlebih pada mahasiswa banyak kegiatan membuat waktu yang sebelumnya telah

disepakati antara konselor dan konseli menjadi tidak terlaksana. Di samping itu, masa peralihan dari sekolah menengah atas ke perguruan tinggi, perbedaan interaksi rekan-rekan yang berbeda asal geografis, asal-usul etnis serta perubahan penyesuaian dalam dunia perkuliahan menjadi alasan yang dapat menimbulkan beberapa efek baik positif maupun negatif pada mahasiswa. Hal tersebut menjadi masalah yang dapat mengganggu mahasiswa itu sendiri. Dalam teks di jurnal keperawatan jiwa (<https://tirto.id/data-riset-kesehatan-mental-mahasiswa-saat-pandemi-kuliah-online-gaEc>) disimpulkan 42,58% dengan 190 sampel mahasiswa menunjukkan responden mengalami kecemasan ringan dan 16,84% mahasiswa merasakan kecemasan sedang. menurut jurnal *Praxis* (Kholili & Legowo, 2020) menunjukkan hasil 63,6% mengalami kecemasan mental ketika pandemi. Beberapa permasalahan tersebut di antaranya 59% merasa cemas dan khawatir, 50% sulit tidur, 50% sulit berpikir dan 9% memiliki pikiran untuk mengakhiri hidupnya.

Satu di antara solusi mengatasi masalah hambatan tersebut, penulis mengembangkan *cybercounseling asynchronous* berbasis *chat* untuk meningkatkan penyampaian pelayanan konseling mahasiswa. Dengan adanya *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat*, proses konseling menjadi lebih efektif dan fleksibel. Dalam *asynchronous chat*, dapat disesuaikan waktu untuk melakukan konseling yang lebih nyaman bagi konseli dan konselor sendiri. Keuntungan lainnya mahasiswa minimal memiliki satu akun sosial media yang dapat digunakan untuk proses konseling tersebut. Untuk itu, dilakukan penelitian yang berjudul “*CyberCounseling Berbasis Asynchronous Chat Dalam Meningkatkan Pelayanan Konseling Mahasiswa di Universitas Lampung*”

Peran *CyberCounseling*

Pengertian umum konseling adalah proses pemberian bantuan oleh tenaga ahli profesional dalam bidangnya tanpa batas usia serta keterampilan yang dimilikinya dengan nilai-nilai yang berlaku. Sedangkan Tolbert (dalam M.P. Susanto, 2018) mengatakan bahwa proses konseling adalah hubungan dua orang yang dilakukan secara tatap muka dimana melalui hubungan tersebut menyediakan proses situasi belajar. Menurut L.R Wolberg (dalam Handoko, 2018, Ilham, 2017) proses konseling terjadi dimana klien ditolong dengan wawancara dengan maksud untuk mengerti lebih jelas tentang dirinya dan memperbaiki penyesuaian terhadap lingkungannya. Penggunaan teknologi dalam proses konseling menjadi lebih efektif karena memudahkan konseli dalam mengungkapkan masalahnya.

CyberCounseling, yang berasal dari kata *electronic counseling*, berarti konseling yang dilakukan melalui perantara media sosial atau aplikasi yang tersedia yang dapat dilakukan secara jarak jauh dalam jangka waktu yang lebih lama. Menurut Eliza and Parry tahun 1960-1970 (dalam Ifdil, & Ardi, 2013) konseling pertama kali muncul dengan berbasis teks yang terdiri atas profesional kesehatan mental bidang psikologi, keperawatan, konseling komunitas, dan terapi keluarga.

Supaya layanan konseling kepada mahasiswa berjalan baik dan profesional, konselor harus mencari strategi, metode yang kreatif untuk menunjang konseling tersebut. Satu di antara inovasi tersebut adalah layanan *cybercounseling* yaitu terobosan baru mengenai konseling bagi generasi milineal yang metodenya bisa melalui chat, email, *cybercounseling chat-asynchronous* berbasis android, *cybercounseling* berbasis facebook, *cybercounseling* berbasis riliv aplikasi android, web. menyesuaikan dengan

kemajuan teknologi. Dengan demikian, *cybercounseling* merupakan praktik antara konselor dengan konseli yang jaraknya terpisah dan menggunakan media internet atau media elektronik sebagai sarannya (Kirana, 2019; Hariko, 2017; Ifdil & Ardi, 2013; Fadhilah dkk 2021). Banyak sekali media konseling *online* atau *cybercounseling* antara lain *website*, situs, *telephone*, *handphone*, *email*, *chat*, *sms*, *instant massaging*, jejaring sosial, *video conferencing* (Bolton, 2017; Ardi, 2013; Sudarmiyanti, 2018; Wibowo, 2016; Pasmawati, 2016; Lee, 2010;).

Menurut Ifdil & Ardi (2013) tahap-tahap *counseling online* adalah 1) tahap persiapan; konselor menyediakan komputer, internet jaringan, *web*, *mic*, *headset*, dan alat peranti lunak lainnya. 2) tahap konseling; konselor melakukan kegiatan atau proses konseling. Proses konseling *online* ini tidak jauh beda dengan konseling tatap muka seperti biasanya yaitu melalui tahap pengantaran, penjajagan, penafsiran, pembinaan, dan bersambung. 3) tahap pascakonseling; konselor melakukan penilaian dan indikator berhasil jika kondisinya membaik dan tidak ada masalah lagi.

Keterbatasan konseling *online* antara lain: 1) jaringan internet yang tidak konsisten dan ini sangat mempengaruhi keberhasilan proses konseling; 2) kesulitan mengembangkan hubungan dengan klien karena faktor jarak sehingga kadang susah melihat mimik atau ekspresi wajah dan kurangnya informasi nonverbal (Bloom, 1998 dan Morrissey, 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006,); 3) Belum adanya payung hukum apabila praktik konseling melalui *online*; 4) kerahasiaan *klien* tidak terjamin karena melalui jaringan internet yang bisa disadap; 5) kurangnya penanganan jika ada situasi darurat terhadap *klien*. Penelitian tentang konseling *online* masih jarang. Oleh karenanya, untuk mengurangi keterbatasan

tersebut, Petrus dan Sudibyo (2017) mengusulkan supaya konselor menggunakan kombinasi antara kemampuan empatik terhadap klien dengan media sosial yang digunakan dalam konseling *online*.

Saat pandemi Covid 19, pertemuan tatap muka masih dilarang maka peran *cybercounseling* sangat tepat sebagai alternatif konseling masa depan. Dengan *cybercounseling*, jarak tidak menjadi masalah. Konselor dengan konseli dapat melakukan kegiatannya melalui virtual/zoom/daring sebagai mana proses belajar mengajar yang selama ini dilakukan saat pandemi. Hal penting yang harus diperhatikan adalah menjaga kerahasiaan konseli dan para konselor harus mampu menguasai dan meningkatkan kemampuannya menggunakan teknologi informasi komunikasi tersebut.

Cyber Counseling Berbasis Asynchronous Chat

Komunikasi *asynchronous* menjadikan internet sebagai media komunikasinya dengan pengirim dan penerima pesan saling berinteraksi walaupun dibatasi jarak. Jenis komunikasi yang sering digunakan adalah *email*. Pesan yang tersampaikan dalam *asynchronous* tidak langsung, tetapi mengalami penundaan waktu yang relatif singkat dengan ukuran maksimum dalam jam. Pendekatan *asynchronous* adalah mahasiswa dan konselor dapat berpartisipasi secara fleksibel dalam hal waktu, yaitu waktu yang nyaman bagi semua orang. Implementasi *asynchronous* memiliki banyak keunggulan yang dapat membantu efektivitas dan membuatnya lebih efisien dan sederhana karena konseli tidak harus stabil pada saat yang bersamaan. Meskipun pendekatan ini memiliki beberapa kelemahan, implementasi *asynchronous* dapat menjadi solusi dalam pelayanan jarak jauh. Dengan menggunakan *asynchronous*, proses

konseling juga meminimalkan konseli yang sulit untuk mengungkapkan permasalahannya secara verbal dan lebih menekan rasa cemas ketika menceritakan apa yang dirasakannya (Prasetya, 2017 dan Rofiq, 2017).

Asynchronous terbagi menjadi noninteraktif dan interaktif/sinkron dan asinkron (Petrus & Sudibyo, 2017). Noninteraktif merupakan informasi yang terdapat di dalam *website* dan yang memberi pertolongan kepada klien. Konseling interaktif adalah situs web yang menawarkan bentuk-bentuk alternatif terapi melalui internet dan antara orang yang meminta nasihat dan konselor dalam interaktif konseli juga tidak perlu menunggu karena konselor akan langsung menjawab pertanyaan yang diberikan.

Konselor dalam melaksanakan konseling *online* harus memiliki etika, antara lain: 1) memberikan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling; 2) memahami informasi dan potensi konseli; 3) memahami resiko kerahasiaan dari konseling online; 4) memahami identitas konseli; 5) menjaga data dan komunikasi pribadi (Gladding, 2012; Wibowo, 2016; Sutijono & Farid, 2018).

Keunggulan yang didapat dalam konseling melalui internet atau *cyber counseling* di antaranya kesuksesan proses konseling dengan ketersediaan jaringan internet yang terjangkau. *Cybercounseling* baik dilakukan dalam proses konseling di sekolah karena memudahkan pelayanan konseling yang diberikan konselor ataupun guru BK kepada *klien* nya tanpa terbatas jarak.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan Instrumen yang digunakan yaitu studi literatur dan angket mahasiswa. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah

wawancara dan angket untuk mengetahui keefektifan layanan *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat*. Data angket tersebut digunakan sebagai alat pengumpul data berupa tanggapan atau penilaian tentang penggunaan *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat*. Penelitian ini dilakukan di Universitas Lampung dengan 26 mahasiswa sebagai subjek penelitian dengan teknik *purposive sampling* pada tahap pengumpulan data yang dilakukan dengan pemberian angket kepada mahasiswa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan konseling *cybercounseling* adalah proses yang diberikan oleh tenaga ahli profesional terhadap seseorang yang akan melakukan konseling. *Cybercounseling* adalah konseling yang berlangsung ketika konselor dan konseli berkomunikasi jarak jauh melalui internet. Beberapa media yang digunakan dalam proses konseling *online* dapat dilakukan melalui *chat*, *email*, dan *website*. Komunikasi dalam *asynchronous cybercounseling chat* tetap menjaga asas kerahasiaan. Kelebihan lainnya dapat diakses melalui android dengan berbagai macam media yang ditawarkan. Selain itu, komunikasi asinkron juga sangat responsif yaitu dengan memberikan dan mencari saran terkait masalah yang terjadi.

Dari wawancara yang dilakukan terhadap satu di antara mahasiswa di Universitas Lampung terkait *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* ini, diperoleh jawaban bahwa inovasi ini sangat membantu untuk meningkatkan pelayanan konseling. Proses konseling melalui *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* ini lebih mudah dan efektif.

Dalam penelitian yang dilakukan terhadap beberapa mahasiswa yang pernah melakukan *cybercounseling* didapat

informasi bahwa pelayanan konseling secara *online* dirasa cukup efektif dan fleksibel dilakukan terhadap mahasiswa. Adapun hasil angket teknik *purposive sampling* yang diberikan kepada 26 mahasiswa di Universitas Lampung sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Angket Pelayanan *Cybercounseling*

Pertanyaan	Jawaban	
	Ya	Tidak
Apakah kamu merasa lebih mudah mengutarakan pesan tulisan daripada lisan?	56%	44%
Apakah kamu pernah merasa kesulitan untuk mencocokkan jadwal ketika ingin melakukan konseling?	56%	44%
Apakah kamu mengetahui pelayanan <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous</i> ?	52%	48%
Apakah pengoperasian <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous chat</i> lebih mudah dipahami?	48%	52%
Apakah <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous chat</i> membantu kamu untuk mengungkapkan masalah?	76%	24%
Apakah <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous chat</i> membantu kamu untuk bisa berkomunikasi dengan konselor?	76%	24%
Apakah <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous chat</i> lebih praktis digunakan?	76%	24%
Apakah menurut kamu adanya pelayanan konseling di perguruan tinggi itu penting?	100%	0
Apakah <i>cybercounseling</i> berbasis <i>asynchronous chat</i> dapat lebih efektif dalam meningkatkan pelayanan konseling di Universitas Lampung ?	72%	28%

Dari hasil tersebut diketahui bahwa kebutuhan lapangan akan pelayanan konseling di perguruan sangat penting. Pengembangan pelayanan konseling

cybercounseling berbasis *asynchronous chat* menjadi salah satu inovatif guna membantu pengentasan masalah karena sebesar 56% mahasiswa mengalami kesulitan ketika menyesuaikan waktu untuk dapat konseling secara *real time*. Adanya *asynchronous chat* dapat membantu konseli untuk melakukan diskusi ataupun “curhat” dengan konselor pilihannya. Media yang digunakan juga beragam bisa melalui *chat*, *wathsapp*, email, yahoo, ataupun blog.

Dalam *cybercounseling asynchronous* berbasis *chat*, program konseling yang ditawarkan adalah konseling sebaya. Konseling sebaya memungkinkan bagi mahasiswa (remaja) memperhatikan mahasiswa lain untuk dapat memecahkan masalah yang dialaminya dalam kehidupan sehari-hari. Konseling sebaya terdiri atas anak remaja dengan kisaran usia, status dan motivasi sosial yang hampir sama. Kelompok konseling adalah upaya untuk menyesuaikan diri yang baik dan dapat memengaruhi sikap dan perilaku secara efektif untuk membantu memecahkan masalah teman sebaya lainnya.

Secara khusus, konseling sebaya tidak ditujukan untuk menilai konten, tetapi fokus kepada proses berpikir, emosional, dan pengambilan keputusan. Dengan cara ini, konseling sebaya menambah pengalaman. Efektivitas konseling sebaya dapat dilihat dari frekuensi dan intensitas proses konseling antarteman sebaya dan/atau proses sebaliknya dari konselor sebaya ke konselor profesional. Selain itu, munculnya teman-teman yang hangat, penyayang, benar-benar membantu, benar-benar mendukung, dan kredibel dalam situasi sulit merupakan indikator keberhasilan pelaksanaan konseling sebaya. Penilaian dilakukan baik secara individu maupun kelompok, baik dalam forum yang secara sadar diarahkan pada munculnya hubungan interpersonal antaranak maupun dalam berbagai kesempatan sukarela selama

kegiatan anak dilakukan melalui pengamatan terhadap proses interaksi.

Tingkat keefektifan pelayanan *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* dengan pelayanan konseling sebaya dirasa mampu meningkatkan pelayanan konseling di perguruan tinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada mahasiswa di Universitas Lampung, 72% dari 26 subjek mahasiswa yang mengisi angket mendukung pelayanan ini. Sebesar 48% mahasiswa juga setuju bahwa *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* lebih mudah dipahami dengan bahasa yang sederhana dan pengoperasian lebih ringan.

Implementasi dalam model pengembangan *cybercounseling* dengan berbasis *asynchronous chat* berkaitan dengan kebutuhan dan asumsi akan pelayanan konseling yang dapat dilakukan dari jarak jauh dengan bantuan teknologi dapat secara efektif memberikan pelayanan konseling *online* berbasis *asynchronous chat*. Pelayanan konseling di Universitas Lampung akan semakin ditingkatkan.

SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tersebut *cybercounseling* merupakan layanan yang layak dijadikan sebagai model konseling pada masa sekarang ini. Dengan adanya *asynchronous chat* konseli juga dapat berdiskusi melalui fitur *chat* tanpa dibatasi. *Cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* dapat dilakukan melalui android dengan menjamin kerahasiaan yang merupakan salah satu prinsip layanan konseling. Pelayanan *asynchronous chat* adalah pelayanan yang responsif. *Cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* menawarkan *peer* konseling sebagai upaya yang dapat memengaruhi perubahan (intervensi) dalam sikap dan perilaku yang sangat efektif bagi mahasiswa yang menghadiri pembekalan untuk menyelesaikan sendiri kesulitannya.

Namun, selain memiliki kelebihan dalam pelaksanaannya, *cybercounseling* berbasis *asynchronous chat* juga memiliki kekurangan, yaitu konselor tidak mempunyai cukup perhatian dalam memperhatikan ekspresi wajah *klien*, gerakan verbal, dan komunikasi yang mungkin akan terganggu dengan akses jaringan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardi, Z., Yendi, F. M., & Ifdil, I. 2013. "Konseling online: sebuah pendekatan teknologi dalam pelayanan konseling". *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1-5.
- Bolton, J. 2017. "*The Ethical Issues Which Must Be Addressed in Online Counselling*". *Australian Counselling Research Journal*, 11(1), 1-15.
- Darwin, S. 2014. "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan sebagai Variabel Intervening pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya". *Jurnal Strategi Pemasaran*, 2(1), 1-12.
- Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. 2021. "Cyber Counseling sebagai Metode Meningkatkan Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review", *Cousellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 11(1), 86-94.
- Gladding, S. T. 2012. *Konseling Profesi yang Menyeluruh*. Jakarta: Indeks.
- Handoko, H. P. 2018. "Pengaruh Layanan Bimbingan dan Konseling dengan Prestasi Belajar Siswa SMA". *Jurnal Dewantara*, 4(02), 214-229.
- Hariko, R., & Ifdil, I. 2017. "Analisis kritik terhadap model KIPAS; Konseling Intensif Progresif Adaptif Struktur". *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 5(2), 109-117.
- Ifdil, I., & Ardi, Z. 2013. "Konseling online sebagai salah satu bentuk pelayanan e-konseling". *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15-22
- Ilham, I. 2017. "Penerapan Fungsi-Fungsi Manajemen dalam Bimbingan dan Konseling Agama Islam". *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 13(25), 37-50.
- Kholili, M. R. I., & Legowo, E. 2020. "Junior High School Students' Need and Problem Assessment Instrument: Development of Android-Based Assessment Instrument", In Proceedings of the 4th International Conference on Learning Innovation and Quality Education (pp. 1-6), September
- Kirana, D. L. 2019. "Cyber Counseling sebagai Salah Satu Model Perkembangan Konseling bagi Generasi Milenial". *Al-Tazkiah: Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam*, 8(1), 51-63.
- Lee, S. 2010. "*Contemporary Issues of Ethical E-Therapy*". *Journal of Ethics in Mental Health*, 5(1).
- M. P. Susanto, Ahmad 2018. *Bimbingan dan konseling di Sekolah: Konsep, teori, dan aplikasinya*. Kencana
- Pasmawati, H. 2016. "Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global". *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54.

- Petrus, J. & Sudibyo, H. 2017. "Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling". *Konselor*, 6(1), 6-12.
- Prasetya, A. F. 2017. "Model CyberCounseling: Telaah Konseling Individu Online Chat-asynchronous Berbasis Aplikasi Android", In Prosiding Seminar Bimbingan dan Konseling (Vol. 1, No. 1, pp. 31-38).
- Rinala, I. N., Yudana, I. M., & Natajaya, I. N. 2013. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Akademik terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali". *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Rofiq, A. A. 2017. "Teori dan praktik konseling".
- Shaw, H. E., & Shaw, S. F. 2006. "*Critical Ethical Issues In Online Counseling: Assessing Current Practices With An Ethical Intent Checklist*". *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 41-53.
- Siradjuddin, H. K. 2017. "Implementasi Prototype Aplikasi E-Konseling untuk Menunjang Pelayanan Konseling Berbasis Jejaring Sosial", *IJIS-Indonesian Journal On Information System*, 2(2).
- Sudarmiyanti, S. 2018. "Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Digital". Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi.
- Sutijono, S., & Farid, D. A. M. 2018. "Cyber Counseling di Era Generasi Milenial". *Sosiohumanika*, 11(1), 19-32.
- Wibowo, N. C. H. 2016. "Bimbingan Konseling Online". *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2), 271-287.