



Contents lists available at [Journal IICET](#)
Jurnal EDUCATIO (Jurnal Pendidikan Indonesia)
ISSN: 2476-9886 (Print) ISSN: 2477-0302 (Electronic)
Journal homepage: <https://jurnal.iicet.org/index.php/jppi>



Digital counseling: konsep dan tantangan layanan bimbingan online bagi generasi z

Alzet Rama^{*)1}, Wiki Iofandri¹, Andri Dermawan¹, Syahda Humayra¹, Siti Fadillah Sallamah¹
¹Universitas Negeri Padang

Article Info

Article history:

Received Aug 12th, 2025
Revised Sep 21th, 2025
Accepted Oct 31th, 2025

Keyword:

Digital Counseling,
Generasi Z,
Konseling Online,
Aksesibilitas Layanan Mental,
Tantangan Etika Digital

ABSTRACT

Revolusi industri 4.0 dan Society 5.0 telah mentransformasi layanan psikologis, melahirkan paradigma baru berupa digital counseling. Artikel ini bertujuan untuk mengkonseptualisasikan bentuk dan menganalisis tantangan layanan bimbingan online bagi Generasi Z sebagai digital native. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan tematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digital counseling merepresentasikan evolusi layanan konseling yang mentranslasikan proses terapeutik ke ranah digital melalui moda sinkronus (video call, chat real-time) dan asinkronus (email, pesan teks). Layanan ini menawarkan peluang strategis bagi Generasi Z, seperti peningkatan aksesibilitas, fleksibilitas, serta pengurangan stigma dalam mencari bantuan psikologis. Namun, implementasinya dihadapkan pada kompleksitas tantangan multidimensi, mencakup aspek teknis (keamanan data dan kerahasiaan), etika (regulasi dan lisensi lintas wilayah), serta kompetensi konselor dalam membangun rapport dan empati melalui medium digital. Disimpulkan bahwa keberhasilan digital counseling memerlukan pendekatan holistik yang menyeimbangkan inovasi teknologi dengan pemertahanan prinsip-prinsip fundamental konseling, sehingga tercipta ekosistem layanan yang tidak hanya modern dan mudah diakses, tetapi juga etis dan efektif bagi Generasi Z.



© 2025 The Authors. Published by IICET.
This is an open access article under the CC BY-NC-SA license
(<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>)

Corresponding Author:

Alzet Rama,
Universitas Negeri Padang
Email: alzetrama@unp.ac.id

Introduction

Dunia tengah bergerak memasuki era revolusi industri 4.0 yang ditandai dengan otomatisasi, artificial intelligence, dan internet of things (IoT), serta semakin mengkristal menuju masyarakat 5.0 (Society 5.0) yang berpusat pada manusia dan bertujuan menyelesaikan berbagai tantangan sosial dengan memanfaatkan teknologi canggih. (Clark, 2024) Gelombang disrupsi digital ini telah mentransformasi hampir seluruh sektor kehidupan, dari ekonomi, pendidikan, hingga kesehatan, tidak terkecuali bidang layanan psikologis. (Paul et al., 2024) Bimbingan dan konseling sebagai salah satu pilar pendukung kesehatan mental, tidak hanya mengandalkan metode konvensional tatap muka tetapi juga mengikuti tuntutan zaman yang mengharuskan layanan terus berinovasi dan beradaptasi dengan menyediakan pendekatan yang selaras dengan realitas digital dan melahirkan sebuah paradigma baru yang dikenal sebagai digital counseling. (Okyere-Twum, 2021)

Dalam konteks ini, Generasi Z yang lahir antara tahun 1997 hingga 2012 muncul sebagai generasi digital native pertama yang benar-benar lahir dan tumbuh dalam lingkungan yang telah sepenuhnya terhubung secara digital. (Chang, and Chang, 2023) Kehidupan mereka sejak dini telah diwarnai oleh kehadiran smartphone, media sosial, dan akses internet yang hampir tak terbatas, sehingga membentuk pola komunikasi, preferensi

interaksi, serta kebutuhan layanan yang secara fundamental berbeda dari generasi sebelumnya (Höfrová, Balidemaj, and Small, 2024). Generasi ini tidak hanya mahir secara teknologi, tetapi juga cenderung lebih nyaman berkomunikasi melalui teks, pesan singkat, atau platform visual dibandingkan interaksi tatap muka langsung (Forgione, Cheong, and Baksh, 2024). Oleh karena itu, layanan tradisional seperti bimbingan dan konseling konvensional sering kali dianggap kurang *accessible*, kurang cepat, dan kurang sesuai dengan gaya hidup digital mereka, sehingga menuntut adanya transformasi model layanan yang lebih adaptif dan responsif terhadap karakteristik unik generasi ini (Wedasinghe, Sirisoma, and Wickramarachchi, 2023).

Dengan demikian, dunia bimbingan dan konseling dituntut untuk melakukan perubahan paradigma layanan yang fundamental, dari pendekatan konvensional yang bersifat tatap muka menuju model layanan yang terintegrasi dengan dunia digital (Febriani et al., 2023). Adaptasi ini bukan lagi sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan strategis untuk tetap relevan dan mampu menjangkau Generasi Z secara efektif. Digital counseling hadir sebagai jawaban atas tuntutan ini, menawarkan sebuah ekosistem layanan yang selaras dengan realitas kehidupan generasi digital, di mana konseling dapat diakses secara fleksibel, diminimalisir stigmatisasinya, dan disampaikan melalui saluran-saluran yang bagi mereka sudah merupakan bagian dari keseharian (Kessel et al., 2022). Tanpa transformasi ini, dunia bimbingan dan konseling berisiko kehilangan koneksi dengan sebuah generasi yang justru paling rentan terhadap berbagai tekanan dan masalah psikologis di era digital (Maltby et al., 2024).

Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif baik terhadap konsep fundamental maupun tantangan multidimensi dari digital counseling merupakan langkah krusial dan *foundational* yang tidak bisa diabaikan (Liu, and Schueller, 2024). Mengadopsi layanan ini tanpa pemahaman mendalam hanya akan berujung pada praktik yang tidak terukur dan berisiko tinggi (Barman, Wood, and Pawlowski, 2024). Memahami peluangnya memungkinkan kita memanfaatkan teknologi secara optimal untuk menjangkau Generasi Z, sementara mengidentifikasi tantangan seperti isu etika, kerahasiaan data, dan efektivitas teknik adalah kunci untuk membangun kerangka layanan yang tidak hanya inovatif tetapi juga etis, terukur efektivitasnya, dan berkelanjutan bagi generasi mendatang, sehingga transformasi digital ini benar-benar memberikan dampak positif bagi kesehatan mental masyarakat (Torous et al., 2025).

Digital counseling atau juga dikenal dengan sebutan *e-counseling*, *tele-mental health*, atau *online counseling* merupakan sebuah terobosan dalam bidang layanan psikologis yang mentransformasi interaksi konseling tradisional ke dalam ruang digital (Abuyadek et al., 2024). Pada intinya, digital counseling didefinisikan sebagai pemberian layanan profesional bimbingan dan konseling yang memanfaatkan berbagai platform dan teknologi digital sebagai medium utama untuk memfasilitasi proses terapeutik (Antichi, and Giannini, 2023). Konsep ini menandai pergeseran fundamental dari paradigma konvensional, di mana hubungan konseling tidak lagi dibatasi oleh kehadiran fisik dalam satu ruangan, tetapi dapat dibangun dan dikembangkan melalui konektivitas digital (Hanley, 2020).

Secara operasional, konsep ini diwujudkan melalui beberapa moda komunikasi yang beragam, menyesuaikan dengan kebutuhan dan konteks klien (Lapinski et al., 2024). Moda sinkronus (langsung) seperti video call dan chat real-time memungkinkan interaksi dinamis dan langsung mirip dengan sesi tatap muka (Setiadi et al., 2021), sementara moda asinkronus (tidak langsung) seperti email dan aplikasi pesan berbasis teks menawarkan fleksibilitas bagi klien untuk menyampaikan pikiran mereka tanpa tekanan waktu (Shlomo, and Rosenberg-Kima, 2024). Keberagaman platform ini tidak hanya memperluas akses, tetapi juga membentuk sebuah ekosistem layanan yang lebih inklusif dan sesuai dengan gaya hidup masyarakat modern, khususnya Generasi Z (Delaere et al., 2024).

Generasi Z secara fundamental berbeda dari pendahulunya karena mereka adalah generasi pertama yang benar-benar lahir dan tumbuh dalam ekosistem digital yang sudah matang (Gawer, 2021). Sebagai *digital native*, mereka tidak perlu beradaptasi dengan teknologi karena teknologi telah menjadi bagian integral dari kehidupan mereka sejak awal. Keakraban ini menjadikan mereka sangat melek teknologi, mampu mengadopsi platform dan aplikasi baru dengan cepat dan intuitif.

Karakteristik sebagai *digital native* ini juga membentuk preferensi komunikasi mereka yang unik (Vucec, and Stjepić, 2022). Generasi Z sering kali merasa lebih nyaman dan percaya diri ketika berinteraksi melalui layar, baik itu smartphone, laptop, atau tablet, dibandingkan dengan interaksi tatap muka langsung (Tsigeman et al., 2024). Bagi mereka, layar bukanlah penghalang, melainkan jendela yang menghubungkan mereka dengan dunia. Komunikasi tertulis melalui chat, pesan suara, atau komentar di media sosial sering kali terasa lebih natural dan kurang menegangkan daripada sebuah percakapan telepon atau bertemu langsung karena memberikan mereka ruang untuk menyusun respons dan kontrol atas ekspresi diri (Oba, and Berger, 2023).

Nilai-nilai yang mereka anut dalam berinteraksi juga tercermin dari cara mereka mengonsumsi layanan, termasuk layanan konseling (Cooper et al., 2023). Generasi Z sangat menghargai kecepatan, kemudahan, dan

aksesibilitas. Mereka terbiasa dengan layanan on-demand yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja, seperti streaming video atau pesan-antar makanan. (Lazar, Zbuche, and Pinzaru, 2023) Mereka menginginkan solusi yang efisien, langsung kepada inti permasalahan, tanpa birokrasi yang berbelit. Dalam konteks kesehatan mental, mereka mencari layanan yang dapat memberikan respons cepat, jadwal yang fleksibel, dan dapat diakses hanya dengan beberapa ketukan di ponsel mereka, tanpa harus melalui proses administratif yang rumit (Martin, Delaney, and Doyle, 2023).

Lingkungan digital juga sering kali dirasakan Generasi Z sebagai ruang yang lebih aman dan privat untuk membahas isu-isu sensitif seperti kesehatan mental. (Hjetland et al., 2024) Anonimitas relatif yang ditawarkan oleh dunia online atau rasa jarak yang diberikan oleh sebuah layar, dapat mengurangi perasaan malu, cemas, atau takut dihakimi yang mungkin mereka rasakan dalam konseling tatap muka. (Mulungu, Mindu, and Mulungu, 2024) Ruang digital memberikan mereka keberanian untuk lebih terbuka dan jujur tentang perasaan dan pergumulan mereka. (Salleh et al., 2015) Fenomena ini menjelaskan mengapa banyak dari mereka yang mungkin enggan mencari bantuan secara konvensional, justru merasa lebih nyaman untuk memulai percakapan tentang masalah mental mereka melalui platform digital terlebih dahulu. (Fang et al., 2023)

Layanan konseling tatap muka tradisional, meskipun telah terbukti efektif selama puluhan tahun menghadapi tantangan serius dalam menjangkau Generasi Z akibat kesenjangan aksesibilitas yang lebar. (Brinn et al., 2022) Gen Z yang hidup dalam dunia serba cepat dan terhubung justru sering menemui hambatan geografis dan administratif dalam mengakses layanan konvensional. Keterbatasan jam operasional lembaga konseling yang sering bertabrakan dengan jadwal akademik atau kerja, ditambah dengan kendala transportasi untuk bertemu langsung, menciptakan barrier yang signifikan. (Tuna, and Avci, 2023) Bagi generasi yang terbiasa dengan layanan digital 24/7, model konseling yang kaku dan tidak fleksibel ini terasa sangat tidak praktis dan tidak sesuai dengan ritme kehidupan mereka. (Zhang et al., 2024)

Selain masalah aksesibilitas, hambatan finansial menjadi faktor krusial yang memperlebar kesenjangan ini. Layanan konseling tradisional yang diselenggarakan secara offline sering kali memerlukan biaya yang tidak sedikit, mencakup biaya sesi profesional, biaya transportasi, dan kadang biaya administrasi lainnya. (Bhatti et al., 2024) Bagi mayoritas Gen Z yang masih berstatus pelajar, mahasiswa, atau baru memulai karier, besarnya biaya ini sering kali menjadi penghalang utama yang membuat mereka mengurungkan niat untuk mencari bantuan, padahal kebutuhan akan dukungan mental justru sangat tinggi pada fase kehidupan ini. (Zhao et al., 2025)

Yang tak kalah penting adalah persoalan stigma sosial yang masih melekat kuat pada layanan konseling konvensional. Bagi banyak kalangan Gen Z, datang secara fisik ke klinik atau ruang konseling diasosiasikan dengan cap negatif sebagai "orang yang tidak normal" atau "tidak mampu mengatasi masalah sendiri". Kekhawatiran akan dilihat oleh orang lain, dihakimi, atau bahkan sekadar diketahui sedang mencari bantuan mental menciptakan kecemasan tambahan yang justru kontraproduktif. Dalam banyak kasus, ketakutan akan stigma ini lebih menghambat daripada masalah itu sendiri, menyebabkan banyak individu Gen Z yang sebenarnya membutuhkan pertolongan justru memilih untuk tidak tertangani (untreated) dan berjuang sendirian dengan beban psikologis mereka. (Hung, Liu, and Yang, 2017)

Perkembangan pesat teknologi komunikasi menjadi fondasi utama yang memungkinkan kehadiran digital counseling. (Amien, 2023) Infrastruktur internet berkecepatan tinggi yang semakin luas jangkauannya, ditopang oleh penetrasi smartphone yang hampir universal di kalangan Generasi Z, telah menciptakan ekosistem digital yang sempurna untuk layanan konseling online. Platform-platform canggih seperti aplikasi video call yang stabil, layanan pesan instan yang terenkripsi, dan aplikasi khusus kesehatan mental memberikan sarana teknis yang andal dan mudah diakses bagi konselor dan klien untuk terhubung, sehingga menghilangkan hambatan geografis yang selama ini membatasi layanan konseling tradisional. (Shahsavari, and Choudhury, 2025)

Selain itu, pandemi COVID-19 berperan sebagai katalisator atau pemercepat yang memaksa dunia konseling untuk beradaptasi hampir semalaman. Kebijakan lockdown dan pembatasan sosial yang diterapkan secara global mengharuskan para profesional bimbingan dan konseling untuk beralih dari layanan tatap muka ke layanan jarak jauh untuk menjamin keberlangsungan dukungan psikologis bagi klien. Situasi darurat ini tidak hanya mematahkan resistensi terhadap konseling online, tetapi juga membuktikan efektivitasnya secara praktis, sehingga membuka mata banyak praktisi terhadap kelayakan dan keberlanjutan model layanan ini bahkan setelah pandemi berakhir.

Di sisi lain, meningkatnya kesadaran global akan pentingnya kesehatan mental turut mendorong permintaan akan layanan yang lebih mudah diakses. (Schulz et al., 2024) Isu-isu kesehatan mental yang semakin banyak didiskusikan secara terbuka di media sosial dan platform digital telah mengurangi stigma dan mendorong lebih banyak individu, khususnya dari Generasi Z, untuk secara proaktif mencari bantuan. (Marthoenis et al., 2023) Digital counseling hadir sebagai jawaban yang sesuai dengan zeitgeist atau semangat zaman ini, menawarkan

saluran yang privat, kurang stigmatik, dan selaras dengan gaya hidup modern untuk mengakses dukungan psikologis, yang pada akhirnya mendemokratisasikan akses kepada kesehatan mental.(Gao et al., 2024)

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah artikel ini yaitu Bagaimana konsep digital counseling sebagai sebuah layanan bimbingan dan konseling modern?, Apa saja peluang dan keuntungan yang ditawarkan oleh digital counseling bagi Generasi Z? dan Apa saja tantangan dan hambatan (teknis dan non-teknis) dalam implementasi digital counseling untuk Generasi Z?

Tujuan artikel ini adalah untuk mengkonseptualisasikan dan mendeskripsikan secara komprehensif bentuk digital counseling sebagai sebuah terobosan dalam layanan bimbingan konseling, termasuk menelaah berbagai moda layanannya seperti konseling sinkronus (video call, chat real-time) dan asinkronus (email, aplikasi pesan). Selanjutnya, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara kritis peluang strategis yang ditawarkan oleh digital counseling dalam memenuhi kebutuhan psikologis Generasi Z, dengan menitikberatkan pada potensi peningkatan aksesibilitas, penurunan stigma, dan keselarasan model layanan ini dengan karakteristik digital native generasi tersebut. Selain itu, artikel ini juga berupaya mengidentifikasi dan membahas secara mendalam berbagai tantangan multidimensi mulai dari aspek teknis, etika, hingga kompetensi yang mungkin dihadapi dalam implementasi digital counseling, sehingga dapat memberikan pandangan yang holistik dan berimbang bagi pengembangan layanan konseling yang efektif dan berkelanjutan di era digital.

Method

Artikel ini disusun dengan menggunakan metode studi literatur (kajian pustaka).(Reuter, 2020) Penelitian ini mengandalkan analisis kritis terhadap sumber-sumber sekunder yang relevan, seperti jurnal ilmiah internasional dan nasional, buku teks, prosiding konferensi, serta publikasi terpercaya dari lembaga profesional di bidang teknologi dan kesehatan mental. Pengumpulan data dilakukan dengan menelusuri database akademik (Scopus, Google Scholar, PubMed) menggunakan kata kunci kombinasi seperti "digital counseling", "online counseling", "Generasi Z", dan "challenges of e-counseling". Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif deskriptif dengan pendekatan tematik untuk mengidentifikasi pola, mengelompokkan konsep, serta menjawab rumusan masalah terkait peluang dan tantangan digital counseling bagi Generasi Z, sehingga menghasilkan sintesis yang komprehensif dan mendalam.(Berardi et al., 2024)

Results and Discussions

Digital counseling merepresentasikan sebuah evolusi dalam praktik bimbingan dan konseling, yang mentranslasikan proses terapeutik konvensional ke dalam ranah digital.(Cook, and Rani, 2024) Konsep ini tidak sekadar memindahkan interaksi konseling ke platform digital, tetapi menciptakan sebuah paradigma baru di mana teknologi berfungsi sebagai jembatan yang menghubungkan konselor dan klien melampaui batasan fisik.(Richards, and Viganó, 2013) Esensi dari digital counseling terletak pada kemampuannya untuk mempertahankan tujuan fundamental konseling yaitu memberikan dukungan psikologis, fasilitasi perubahan, dan peningkatan kesejahteraan mental sambil memanfaatkan kapabilitas teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan.(Vizza et al., 2025)

Salah satu aspek kunci dari konsep ini adalah keberagaman moda layanan yang ditawarkan, yang dapat dikategorikan menjadi dua jenis utama yaitu sinkronus dan asinkronus.(Ember, McCarter, and Ringen, 2023) Layanan sinkronus terjadi dalam waktu nyata (real-time), menciptakan pengalaman interaktif yang mendekati dinamika konseling tatap muka.(Hung et al., 2024) Moda ini mencakup konseling melalui video call yang memungkinkan pertukaran verbal dan nonverbal secara visual, serta chat real-time yang menawarkan komunikasi tekstual langsung.(Vogel, Meyer, and Harendza, 2018) Keunggulan pendekatan sinkronus terletak pada kemampuannya untuk memberikan respons langsung, umpan balik segera, dan kedekatan emosional yang lebih kuat antara konselor dan klien.(Ådnanes et al., 2024)

Di sisi lain, layanan asinkronus menawarkan fleksibilitas temporal yang menjadi ciri khas digital counseling.(Xu et al., 2021) Moda ini memungkinkan komunikasi tertunda di mana klien dapat mengirimkan pesan, pemikiran, atau permasalahan melalui email, forum diskusi, atau platform pesan terenkripsi, untuk kemudian mendapat respons dari konselor dalam waktu yang telah ditentukan(Afzal et al., 2023). Pendekatan asinkronus ini sangat sesuai untuk klien yang membutuhkan waktu untuk merefleksikan pikiran mereka, memiliki jadwal yang tidak teratur, atau mengalami kecemasan dalam interaksi langsung(Mishchenko et al., 2022) Keberagaman moda ini memungkinkan digital counseling untuk menyesuaikan dengan preferensi dan kebutuhan individual setiap klien.(Ember, McCarter, and Ringen, 2023)

Implementasi digital counseling juga ditandai dengan variasi platform yang digunakan untuk menyampaikan layanan. Aplikasi khusus yang didesain untuk konseling online menawarkan lingkungan terenkripsi dan terjamin yang dilengkapi dengan fitur-fitur keamanan data, jadwal sesi, dan alat pembayaran

terintegrasi. (Ierardi, Bottini, and Crugnola, 2022) Situs web profesional sering kali menyediakan portal klien yang aman untuk melakukan konseling dan mengelola dokumen terapi. (Lu et al., 2024) Bahkan platform media sosial kadang digunakan untuk kampanye kesadaran kesehatan mental dan engagement awal, meskipun dengan batasan etis yang ketat mengingat sifatnya yang terbuka dan kurang terjamin kerahasiaannya. (Su et al., 2024)

Penggunaan media sosial dalam digital counseling khususnya memerlukan pertimbangan etis yang cermat (Roddy et al., 2024). Meskipun platform seperti Instagram atau Twitter dapat menjadi saluran efektif untuk edukasi kesehatan mental dan mengurangi stigma, konselor profesional harus menetapkan batasan yang jelas bahwa konseling aktual tidak boleh dilakukan melalui platform yang tidak aman dan tidak memenuhi standar kerahasiaan. (Pristanti, Suryani, and Marito, 2024) Platform-platform ini lebih berperan sebagai alat promosi dan psikoedukasi daripada medium untuk konseling klinis yang membutuhkan privasi ketat. (Hill, and Norcross, 2023)

Terlepas dari medium dan platform yang digunakan, digital counseling harus tetap berpegang pada prinsip-prinsip dasar konseling yang tidak dapat dikompromikan. (Einarsdóttir et al., 2023) Prinsip kerahasiaan (confidentiality) menjadi pertimbangan utama yang bahkan lebih krusial dalam setting digital dibandingkan konseling tatap muka. (Gadotti et al., 2024) Konselor harus memastikan bahwa semua komunikasi dilakukan melalui platform terenkripsi, data klien disimpan dengan keamanan maksimal, dan informasi sensitif tidak terpapar risiko kebocoran data. (Wibowo, Alawiyah, and Azriadi, 2024) Pemahaman tentang teknologi dan keamanan siber menjadi kompetensi baru yang harus dikuasai konselor digital. (Alam, 2022)

Prinsip empati juga menghadapi tantangan unik dalam konteks digital, di mana isyarat nonverbal mungkin terbatas atau tidak tertangkap secara utuh. (James et al., 2024) Konselor harus mengembangkan keterampilan khusus untuk menyampaikan empati dan dukungan emosional melalui medium digital, baik melalui pemilihan kata-kata yang tepat dalam komunikasi tertulis, maupun melalui ekspresi vokal dan visual yang jelas selama sesi video. (Lanfer et al., 2024) Kemampuan untuk membangun rapport dan koneksi emosional tanpa kehadiran fisik memerlukan adaptasi teknik konseling dan sensitivitas yang tinggi. (Domic-Siede et al., 2024)

Demikian pula, profesionalisme harus dijaga dalam standar yang sama bahkan lebih tinggi dalam praktik digital. (Kraus et al., 2021) Ini mencakup penetapan batasan yang jelas mengenai jam respons yang wajar, penggunaan platform komunikasi yang appropriate, penanganan situasi darurat, dan menjaga hubungan profesional yang etis dalam lingkungan digital yang mungkin mengaburkan batas personal-profesional. (Reissner, and Armitage-Chan, 2024) Konselor digital juga harus memiliki pemahaman yang komprehensif tentang regulasi dan kode etik yang berlaku untuk praktik konseling online, termasuk persoalan lisensi antar yurisdiksi.

Secara keseluruhan, konsep digital counseling bukan tentang menggantikan konseling tradisional, tetapi tentang memperluas jangkauannya melalui integrasi teknologi yang thoughtful dan etis. (Hendrycks et al., 2020) Keberhasilan (Smith, and Gillon, 2021) implementasinya bergantung pada keseimbangan antara pemanfaatan inovasi teknologi dan pemertahanan prinsip-prinsip inti konseling yang telah terbukti efektif. Pendekatan hybrid yang memadukan elemen terbaik dari kedua dunia sering kali menjadi solusi paling optimal untuk memenuhi kebutuhan beragam klien di era digital. (Poli et al., 2024)

Conclusions

Digital counseling hadir sebagai terobosan penting dan responsif yang relevan dengan kebutuhan Generasi Z sebagai generasi digital native, tidak hanya menjadi jawaban atas tuntutan zaman yang terdigitalisasi, tetapi juga menawarkan keuntungan strategis seperti perluasan aksesibilitas yang mengatasi hambatan geografis dan temporal, serta kenyamanan dan fleksibilitas yang selaras dengan gaya hidup modern, sekaligus berpotensi menarik minat Generasi Z untuk mencari bantuan psikologis dan mengurangi stigma layanan konseling konvensional. Namun, di balik potensi besarnya, terdapat kompleksitas tantangan multidimensi yang harus diatasi, mulai dari tantangan teknis seperti keamanan data, kerahasiaan, dan kesenjangan infrastruktur, tantangan etika terkait penyesuaian standar, regulasi, lisensi konselor lintas wilayah, dan penanganan situasi darurat, hingga tantangan kompetensi dimana konselor harus mampu beradaptasi dengan medium digital dan membangun koneksi empatik tanpa kehadiran fisik. Oleh karena itu, pengembangan ke depan memerlukan pendekatan holistik dan berkelanjutan agar inovasi teknologi berjalan beriringan dengan pemertahanan prinsip fundamental konseling seperti kerahasiaan, empati, dan profesionalisme, melalui kolaborasi antara praktisi, regulator, institusi pendidikan, dan pengembang teknologi untuk menciptakan ekosistem layanan yang modern, mudah diakses, etis, terpercaya, dan efektif.

References

- Abuyadek, R. M., Hammouda, E. A., Elrewany, E., Elmalawany, D. H., Ashmawy, R., Zeina, S., Gebreal, A. & Ghazy, R. M. (2024). Acceptability of tele-mental health services among users: A systematic review and meta-analysis. *BMC Public Health*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18436-7>
- Ådnanes, M., Kaasbøll, J., Kaspersen, S. L. & Krane, V. (2024). Videoconferencing in mental health services for children and adolescents receiving child welfare services: A scoping review. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-11157-y>
- Afzal, A., Hager, G., Markidis, S. & Wellein, G. (2023). Making applications faster by asynchronous execution: Slowing down processes or relaxing mpi collectives. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2302.12164>
- Alam, S. (2022). Cybersecurity: Past, present and future. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2207.01227>
- Amien, M. (2023). Sejarah dan perkembangan teknik natural language processing (nlp) bahasa indonesia: Tinjauan tentang sejarah, perkembangan teknologi, dan aplikasi nlp dalam bahasa indonesia. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2304.02746>
- Antichi, L. & Giannini, M. (2023). An introduction to change in psychotherapy: Moderators, course of change, and change mechanisms. *Journal of Contemporary Psychotherapy*, 53(4), 315-323. <https://doi.org/10.1007/s10879-023-09590-x>
- Barman, K. G., Wood, N. & Pawlowski, P. (2024). Beyond transparency and explainability: On the need for adequate and contextualized user guidelines for llm use. *Ethics and Information Technology*, 26(3). <https://doi.org/10.1007/s10676-024-09778-2>
- Berardi, C., Antonini, M., Jordan, Z., Wechtler, H., Paolucci, F. & Hinwood, M. (2024). Barriers and facilitators to the implementation of digital technologies in mental health systems: A qualitative systematic review to inform a policy framework. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10536-1>
- Bhatti, M. M., Siddiqi, N., Jennings, H., Afaq, S., Arsh, A. & Khan, B. A. (2024). Effectiveness, barriers, and facilitators of interventions delivered by traditional healers for the treatment of common mental disorders: A systematic review. *Transcultural Psychiatry*, 61(6), 885-904. <https://doi.org/10.1177/13634615241273001>
- Brinn, S., Cameron, C., Fielding, D., Frankston, C., Fromme, A., Huang, P., Nazzaro, M., Orphan, S., Sigurdsson, S., Tay, R., Yang, M. & Zhou, Q. (2022). A framework for improving the accessibility of research papers on arxiv.org. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2212.07286>
- Chang, C. & Chang, S. (2023). The impact of digital disruption: Influences of digital media and social networks on forming digital natives' attitude. *Sage Open*, 13(3). <https://doi.org/10.1177/21582440231191741>
- Clark, G. (2024). The industrial revolution: A cliometric perspective. *Handbook of Cliometrics*, 699-737. https://doi.org/10.1007/978-3-031-35583-7_10
- Cook, S. & Rani, U. (2024). Platform work in developing economies: Can digitalisation drive structural transformation?. *The Indian Journal of Labour Economics*, 68(2), 395-416. <https://doi.org/10.1007/s41027-024-00541-1>
- Cooper, M., Malta, G. D., Knox, S., Oddli, H. W. & Swift, J. K. (2023). Patient perspectives on working with preferences in psychotherapy: A consensual qualitative research study. *Psychotherapy Research*, 33(8), 1117-1131. <https://doi.org/10.1080/10503307.2022.2161967>
- Delaere, H., Basu, S., Macharis, C. & Keseru, I. (2024). Barriers and opportunities for developing, implementing and operating inclusive digital mobility services. *European Transport Research Review*, 16(1). <https://doi.org/10.1186/s12544-024-00684-8>
- Domic-Siede, M., Guzmán-González, M., Sánchez-Corzo, A., Álvarez, X., Araya, V., Espinoza, C., Zenis, K. & Marín-Medina, J. (2024). Emotion regulation unveiled through the categorical lens of attachment. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01748-z>
- Einarsdóttir, S., Thomsen, R., Hansen, J. D., Berg, E., Ruusuvirta-Uuksulainen, O., Jensen, I. & Kjærgaard, R. (2023). Career education in the nordic countries: A comparison of national legislation and compulsory school curricula. <https://storage.googleapis.com/jnl-su-j-njtcg-files/journals/1/articles/64/656498cd941fb.pdf>
- Ember, C. R., McCarter, A. & Ringen, E. (2023). Uniformity in dress: A worldwide cross-cultural comparison. *Human Nature*, 34(3), 359-380. <https://doi.org/10.1007/s12110-023-09457-z>
- Ember, C. R., McCarter, A. & Ringen, E. (2023). Uniformity in dress: A worldwide cross-cultural comparison. *Human Nature*, 34(3), 359-380. <https://doi.org/10.1007/s12110-023-09457-z>
- Fang, A., Yang, W., Shah, R. S., Mathur, Y., Yang, D., Zhu, H. & Kraut, R. (2023). What makes digital support effective? how therapeutic skills affect clinical well-being. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2312.10775>

- Febriani, S., Sutabri, T., Megawaty, & Abdillah, L. A. (2023). Perancangan ui/ux aplikasi sistem informasi layanan administrasi dalam perspektif psikologi menggunakan metode prototype. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2311.17345>
- Forgione, B., Cheong, H. J. & Baksh, S. M. (2024). Millennials' use of social media and its impact on communication skills. *Atlantic Journal of Communication*, 33(2), 281-294. <https://doi.org/10.1080/15456870.2024.2428616>
- Gadotti, A., Rocher, L., Houssiau, F., Crețu, A. & Montjoye, Y. d. (2024). Anonymization: The imperfect science of using data while preserving privacy. *Science Advances*, 10(29). <https://doi.org/10.1126/sciadv.adn7053>
- Gao, Y., Burns, R., Leach, L., Chilver, M. R. & Butterworth, P. (2024). Examining the mental health services among people with mental disorders: A literature review. *BMC Psychiatry*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-024-05965-z>
- Gawer, A. (2021). Digital platforms and ecosystems: Remarks on the dominant organizational forms of the digital age. *Innovation*, 24(1), 110-124. <https://doi.org/10.1080/14479338.2021.1965888>
- Hanley, T. (2020). Researching online counselling and psychotherapy: The past, the present and the future. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 493-497. <https://doi.org/10.1002/capr.12385>
- Hendrycks, D., Burns, C., Basart, S., Critch, A., Li, J., Song, D. & Steinhardt, J. (2020). Aligning ai with shared human values. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2008.02275>
- Hill, C. E. & Norcross, J. C. (2023). Research evidence on psychotherapist skills and methods: Foreword and afterword. *Psychotherapy Research*, 33(7), 821-840. <https://doi.org/10.1080/10503307.2023.2186281>
- Hjetland, G. J., Finserås, T. R., Sivertsen, B., Colman, I., Hella, R. T., Andersen, A. I. O. & Skogen, J. C. (2024). Digital self-presentation and adolescent mental health: Cross-sectional and longitudinal insights from the "lifeonsome"-study. *BMC Public Health*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-024-20052-4>
- Höfrová, A., Balidemaj, V. & Small, M. A. (2024). A systematic literature review of education for generation alpha. *Discover Education*, 3(1). <https://doi.org/10.1007/s44217-024-00218-3>
- Hung, C., Liu, C. & Yang, C. (2017). Untreated duration predicted the severity of depression at the two-year follow-up point. *Public Library of Science (PLOS)*, 12(9), e0185119. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0185119&type=printable>
- Hung, C., Wu, S., Chen, Y., Soong, C., Chiang, C. & Wang, W. (2024). The evaluation of synchronous and asynchronous online learning: Student experience, learning outcomes, and cognitive load. *BMC Medical Education*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-024-05311-7>
- Ierardi, E., Bottini, M. & Crugnola, C. R. (2022). Effectiveness of an online versus face-to-face psychodynamic counselling intervention for university students before and during the covid-19 period. *BMC Psychology*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-022-00742-7>
- James, C., Collier, A., Davis, K., Konrath, S., Milosevic, T., Milovidov, E., Staksrud, E. & Weinstein, E. (2024). Empathy, kindness, and dignity in a connected world. *Handbook of Children and Screens*, 231-237. https://doi.org/10.1007/978-3-031-69362-5_32
- Kessel, K. v., Pont, S. d., Gasteiger, C. & Goedeke, S. (2022). Clients' experiences of online therapy in the early stages of a covid-19 world: A scoping review. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24(1), 27-38. <https://doi.org/10.1002/capr.12610>
- Kraus, S., Jones, P., Kailer, N., Weinmann, A., Chaparro-Banegas, N. & Roig-Tierno, N. (2021). Digital transformation: An overview of the current state of the art of research. *Sage Open*, 11(3). <https://doi.org/10.1177/21582440211047576>
- Lanfer, H. L., Reifegerste, D., Weber, W., Memenga, P., Baumann, E., Geulen, J., Klein, S., Müller, A., Hahne, A. & Weg-Remers, S. (2024). Digital clinical empathy in a live chat: Multiple findings from a formative qualitative study and usability tests. *BMC Health Services Research*, 24(1). <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10785-8>
- Lapinski, M. K., Oetzel, J. G., Park, S. & Williamson, A. J. (2024). Cultural tailoring and targeting of messages: A systematic literature review. *Health Communication*, 40(5), 808-821. <https://doi.org/10.1080/10410236.2024.2369340>
- Lazar, M., Zbucnea, A. & Pinzaru, F. (2023). The emerging generation z workforce in the digital world: A literature review on cooperation and transformation. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 17(1), 1991-2001. <https://doi.org/10.2478/picbe-2023-0175>
- Liu, M. & Schueller, S. M. (2024). Integrating digital therapeutics with mental healthcare delivery. *Journal of Health Service Psychology*, 50(2), 77-85. <https://doi.org/10.1007/s42843-024-00105-3>
- Lu, C., Lu, C., Lange, R. T., Foerster, J., Clune, J. & Ha, D. (2024). The ai scientist: Towards fully automated open-ended scientific discovery. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2408.06292>

- Maltby, J., Rayes, T., Nage, A., Sharif, S., Omar, M. & Nichani, S. (2024). Synthesizing perspectives: Crafting an interdisciplinary view of social media's impact on young people's mental health. *PLOS ONE*, 19(7), e0307164. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0307164>
- Marthoenis, M., Sari, H., Martina, M., Alfiandi, R., Asnurianti, R., Hasniah, H., Safitri, S. D. & Fathiariani, L. (2023). The prevalence of and perception toward mental illness: A cross-sectional study among Indonesian mental health nurses. *BMC Psychiatry*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-023-05063-6>
- Martin, L., Delaney, L. & Doyle, O. (2023). Everyday administrative burdens and inequality. *Public Administration Review*, 84(4), 660-673. <https://doi.org/10.1111/puar.13709>
- Mishchenko, K., Bach, F., Even, M. & Woodworth, B. (2022). Asynchronous sgd beats minibatch sgd under arbitrary delays. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2206.07638>
- Mulungu, C., Mindu, T. & Mulungu, K. (2024). Effectiveness of online counselling during covid-19 in zambia: Clients' and therapists' perspectives. *BMC Psychology*, 12(1). <https://doi.org/10.1186/s40359-024-01614-y>
- Oba, D. & Berger, J. (2023). How communication mediums shape the message. <https://osf.io/teu3v/download>
- Okyere-Twum, E. (2021). Can digital innovation be helpful to counselling and psychotherapy in low- and middle-income countries? the case of Ghana. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(2), 357-366. <https://doi.org/10.1002/capr.12451>
- Paul, J., Ueno, A., Dennis, C., Alamanos, E., Curtis, L., Foroudi, P., Kacprzak, A., Kunz, W. H., Liu, J., Marvi, R., Nair, S. L. S., Ozdemir, O., Pantano, E., Papadopoulos, T., Petit, O., Tyagi, S. & Wirtz, J. (2024). Digital transformation: A multidisciplinary perspective and future research agenda. *International Journal of Consumer Studies*, 48(2). <https://doi.org/10.1111/ijcs.13015>
- Poli, M., Thomas, A. W., Nguyen, E., Ponnusamy, P., Deiseroth, B., Kersting, K., Suzuki, T., Hie, B., Ermon, S., Ré, C., Zhang, C. & Massaroli, S. (2024). Mechanistic design and scaling of hybrid architectures. *arXiv*. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2403.17844>
- Pristanti, N., Suryani, R. & Marito, Y. (2024). Guidance and counseling professional ethics: A systematic literature review. Proceedings of the 5th International Conference of Educational Science, ICONSEIR 2023, 30 November 2023, Medan, Indonesia. <https://doi.org/10.4108/eai.30-11-2023.2346907>
- Reissner, S. & Armitage-Chan, E. (2024). Manifestations of professional identity work: An integrative review of research in professional identity formation. *Studies in Higher Education*, 49(12), 2707-2722. <https://doi.org/10.1080/03075079.2024.2322093>
- Reuter, B. (2020). Literatúrauswertung. https://link.springer.com/content/pdf/10.1007%2F978-3-658-31687-7_3.pdf
- 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>
- Roddy, J. K., Gabriel, L., Sheehy, R., Charura, D., Dunn, E., Hall, J., Moller, N., Smith, K. & Cooper, M. (2024). Mental health practitioners' perceptions of online working: A literature review. *British Journal of Guidance & Counselling*, 53(2), 190-205. <https://doi.org/10.1080/03069885.2024.2373179>
- 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>
- Schulz, W., Ainley, J., Fraillon, J., Losito, B., Agrusti, G., Damiani, V. & Friedman, T. (2024). Education for citizenship in times of global challenge. *Springer Nature Switzerland*. <https://doi.org/10.1007/978-3-031-65603-3>
- Setiadi, P. M., Alia, D., Sumardi, S., Respati, R. & Nur, L. (2021). Synchronous or asynchronous? various online learning platforms studied in Indonesia 2015-2020. *Journal of Physics: Conference Series*, 1987(1), 012016. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1987/1/012016>
- Shahsavari, Y. & Choudhury, A. (2025). Effectiveness of evidence based mental health apps on user health outcome: A systematic literature review. *Public Library of Science (PLOS)*, 20(3), e0319983. <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0319983&type=printable>
- Shlomo, A. & Rosenberg-Kima, R. B. (2024). F2f, zoom, or asynchronous learning? higher education students' preferences and perceived benefits and pitfalls. *International Journal of Science Education*, 47(8), 1002-1027. <https://doi.org/10.1080/09500693.2024.2355673>
- Smith, J. & Gillon, E. (2021). Therapists' experiences of providing online counselling: A qualitative study. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 545-554. <https://doi.org/10.1002/capr.12408>
- Su, Z., Bentley, B. L., McDonnell, D., Segalo, S., Jiang, J., Yu, X., Liu, Y., Alimu, T., Dai, W., Diao, Y., Feng, Y., Dawadanzeng, Kadier, S., Milawuti, P., Nie, J., Veiga, C. P. d. & Xiang, Y. (2024). Global mental health solidarity: Strategies and solutions. *Discover Mental Health*, 4(1). <https://doi.org/10.1007/s44192-024-00087-0>

- Torous, J., Linardon, J., Goldberg, S. B., Sun, S., Bell, I., Nicholas, J., Hassan, L., Hua, Y., Milton, A. & Firth, J. (2025). The evolving field of digital mental health: Current evidence and implementation issues for smartphone apps, generative artificial intelligence, and virtual reality. *World Psychiatry*, 24(2), 156-174. <https://doi.org/10.1002/wps.21299>
- Tsigeman, E., Mararitsa, L., Gundeloh, O., Lopatina, O. & Koltsova, O. (2024). Psychological aspects of face-to-face versus computer-mediated interpersonal communication: An integrative review. *Lecture Notes in Computer Science*, 29-48. https://doi.org/10.1007/978-3-031-61312-8_3
- Tuna, B. & Avci, O. H. (2023). Qualitative analysis of university counselors' online counseling experiences during the covid-19 pandemic. *Current Psychology*, 42(10), 8489-8503. <https://doi.org/10.1007/s12144-023-04358-x>
- Vizza, J., Riahi, S., Jackson, O., Potvin, C. & Rudoler, D. (2025). Therapy in the digital age: Exploring in-person and virtual cognitive behavioural therapy. *BMC Psychiatry*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12888-025-07063-0>
- Vogel, D., Meyer, M. & Harendza, S. (2018). Verbal and non-verbal communication skills including empathy during history taking of undergraduate medical students. *BMC Medical Education*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12909-018-1260-9>
- Vuceg, D. S. & Stjepić, A. (2022). Digital literacy of digital natives. *Management and Industrial Engineering*, 61-91. https://doi.org/10.1007/978-3-030-98040-5_3
- Wedasinghe, N., Sirisoma, N. & Wickramarachchi, A. (2023). A design guideline to overcome web accessibility issues challenged by visually impaired community in sri lanka. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2304.06924>
- Wibowo, A., Alawiyah, W. & Azriadi, (2024). The importance of personal data protection in indonesia's economic development. *Cogent Social Sciences*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311886.2024.2306751>
- Xu, C., Qu, Y., Xiang, Y. & Gao, L. (2021). Asynchronous federated learning on heterogeneous devices: A survey. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2109.04269>
- Zhang, H., Qiao, Z., Wang, H., Duan, B. & Yin, J. (2024). Vcounselor: A psychological intervention chat agent based on a knowledge-enhanced large language model. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arxiv.2403.13553>
- Zhao, R., Amanvermez, Y., Pei, J., Castro-Ramirez, F., Rapsey, C., Garcia, C., Ebert, D. D., Haro, J. M., Fodor, L. A., David, O. A., Rankin, O., Chua, S. N., Martínez, V., Bruffaerts, R., Kessler, R. C. & Cuijpers, P. (2025). Research review: Help-seeking intentions, behaviors, and barriers in college students – a systematic review and meta-analysis. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 66(10), 1593-1605. <https://doi.org/10.1111/jcpp.14145>