

Tehnik *Empathy* dalam *Cyber Counseling Model Asynchronous*

Lukman Nulhakim^{1*}, Lalu Abdurrachman Wahid²

¹Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram

²Program Studi Bimbingan Konseling Islam, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Negeri (UIN) Mataram

e-mail:lukmannulhakim@uinmataram.ac.id. No Hp.085237596868

Abstract: Cyber counseling *Asynchronous* approach allows clients and counselors to communicate via text messages, emails, or other platforms without having to be at the same time. This model provides flexibility for clients to access services at any time and allows counselors to respond according to their schedule. The *Asynchronous* model provides a more flexible space in its implementation, allowing service interactions not to be direct. The non-direct and textual counseling model allows for errors in understanding the guidance messages contained in the *Asynchronous* digital counseling model process. So in this article the author emphasizes aspects related to the content of guidance or information via text messages, emails, or other platforms that uphold the content aspect that contains the scope of empathy aspects. The study used an approach (library research) with several discussions of the findings, namely the concept of a digital counseling system with an *Asynchronous* model in managing BK services, including 1) Overview of cyber counseling *asynchronous* approach (2) Urgency of empathy content in cyber counseling *asynchronous* approach (3) Offering empathy techniques in cyber counseling *asynchronous* model.

Keywords: *Empathy, Cyber counseling & Asynchronous* .

Abstrak: Konseling digital pendekatan *Asynchronous* memungkinkan konseli dan konselor berkomunikasi melalui pesan teks, email, atau platform lain tanpa harus berada dalam waktu yang sama. Model ini memberikan fleksibilitas bagi konseli untuk mengakses layanan kapan saja dan memungkinkan konselor untuk merespons sesuai dengan jadwal mereka. Model *Asynchronous* memberikan *space* yang lebih fleksibel dalam implementasinya memungkinkan interaksi layanan tidak harus bersifat *direct*. Model konseling yang *non direct* dan cenderung tekstual memungkinkan terjadi kekeliruan dalam memahami pesan bimbingan yang termuat dalam proses konseling digital model *Asynchronous*. Maka dalam artikel ini penulis menekankan pada aspek yang berkaitan dengan konten bimbingan atau informasi melalui pesan teks, email, atau platform lain yang menjunjung pada aspek kontennya yang memuat lingkup aspek empati. Penelitian menggunakan pendekatan (*library research*) dengan beberapa diskusi hasil temuannya adalah konsep sistem digital konseling model *Asynchronous* dalam pengelolaan layanan BK, meliputi 1) Gambaran cyber counseling pendekatan *asynchronous* (2) Urgensi konten empati dalam cyber counseling berbasis *asynchronous* (3) Tawaran teknik empati dalam cyber counseling model *asynchronous*.

Kata kunci: *Empati Cyber counseling & Asynchronous*

PENDAHULUAN

Salah satu bentuk sifat adaptif dari teknologi informasi adalah kemajuan yang ditawarkan seiring dengan perkembangan zaman. Sehingga setiap orang harus dihadapkan dan siap menghadapi segala perubahan yang terjadi dengan adanya kemajuan tersebut. Kemajuan teknologi menyajikan kemudahan dan kenyamanan bagi siapa pun Dalam membranal berbagai layanan, termasuk salah

satunya dalam layanan bimbingan dan konseling. Layanan BK diarahkan pada bagaimana peserta didik mampu memanfaatkan dan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi sesuai dengan kapasitasnya.

Layanan bimbingan dan konseling (BK) di sekolah merupakan bagian penting dari proses pendidikan yang memiliki peran strategis dalam kontribusi perkembangan optimal peserta didik, baik dalam diskursus akademik, pribadi, sosial, maupun karier (Rohmah, 2019; Purnomo et al, 2025). Eksistensi layanan BK menjadi sangat penting sebagai media untuk membantu konseli atau peserta didik mengenali potensi dalam dirinya, mengembangkan keterampilan sosialnya, serta menghadapi berbagai persoalan kehidupan yang sangat kompleks dan dinamis. Dalam realitas praktiknya, layanan BK dilakukan melalui berbagai bentuk aktivitas yang mencakup asesmen, perencanaan, pelaksanaan layanan, evaluasi, dan tindak lanjut. Serangkaian *procedural* aktivitas pada bagian layanan dari BK tersebut, secara general bertujuan untuk membantu konseli dalam mencapai kemandirian dan tanggung jawab pribadi (Khofifah et al, 2024). Untuk itu, pengelolaan layanan BK yang lebih sistematis dan adaptif terhadap kebutuhan konseli menjadi suatu persoalan yang harus dijawab serta tidak dapat diabaikan dalam konteks pendidikan abad ke-21.

Melihat realitas lebih luas, pengelolaan layanan BK di sekolah selama ini tidak lepas dari berbagai tantangan praktis yang dapat menghambat pencapaian tujuan tersebut. Beberapa permasalahan yang sering ditemui antara lain adalah keterbatasan jumlah konselor dibandingkan dengan jumlah konseli yang harus dilayani, keterbatasan waktu, beban administrasi yang tinggi, serta belum optimalnya sistem dokumentasi dan pelaporan layanan yang dilakukan secara manual (Karneli & Hakim, 2024). Tidak hanya itu, dalam beberapa kasus, konselor mengalami kesulitan dalam memperoleh data konseli yang akurat dan terkini. Data tersebut sangat penting karena dibutuhkan dalam proses perencanaan maupun penanganan kasus. Keterbatasan-keterbatasan ini berpotensi menurunkan efektivitas layanan BK dan menyebabkan program yang dijalankan menjadi tidak sesuai dengan kebutuhan nyata konseli di lapangan.

Di tengah tantangan tersebut, teknologi digital menawarkan peluang baru dalam manajemen pengelolaan layanan BK di sekolah (Simon et al, 2025). Pemanfaatan sistem digital dalam layanan pendidikan, termasuk dalam layanan BK, diyakini dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan ketepatan sasaran layanan BK. Sistem digital memungkinkan terintegrasinya proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi dalam satu platform yang dapat diakses secara real-time oleh konselor dan pihak terkait (Handrian & Andrani, 2025). Lebih luas lagi, teknologi digital juga memberikan kemudahan dalam pelaksanaan asesmen psikologis, pemetaan potensi konseli, pelaporan kasus, hingga komunikasi antara konselor dengan konseli atau orang tua. Hal ini tentu berpotensi memperkuat profesionalisme layanan BK dan meningkatkan kepuasan pengguna layanan.

Walaupun keberadaan sistem digital dalam layanan BK cukup besar, dalam implementasinya di lapangan masih banyak ditemukan berbagai hambatan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa sebagian besar sekolah masih menggunakan metode konvensional dalam pengelolaan layanan BK (Anwar, 2022; Khadijah et al, 2024). Beberapa faktor penyebab rendahnya pemanfaatan teknologi digital antara lain adalah keterbatasan kompetensi digital dari tenaga pendidik dan konselor, minimnya pelatihan teknologi informasi dalam konteks BK, keterbatasan infrastruktur digital di sekolah, serta belum adanya sistem digital khusus yang dirancang sesuai dengan kebutuhan layanan BK di Indonesia. Kondisi ini menciptakan kesenjangan (gap) antara potensi pemanfaatan teknologi dengan kenyataan implementasinya di sekolah, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada konseli.

Perubahan paradigma pembelajaran dan layanan pendidikan dari konvensional ke digital telah mengubah cara interaksi antara konselor dan konseli, termasuk dalam layanan bimbingan konseling. Oleh karena itu, pengembangan model layanan BK yang berbasis digital model *asincronus* menjadi sebuah tawaran konsep yang akan menjadi keniscayaan dalam menjawab tantangan zaman dan meningkatkan aksesibilitas serta akurasi layanan. Tidak hanya sebagai pelengkap, sistem digital harus menjadi bagian integral dari manajemen layanan BK yang modern dan berorientasi pada kebutuhan peserta didik secara holistik.

Konseling digital pendekatan *asynchronous* memungkinkan konseli dan konselor berkomunikasi melalui pesan teks, email, atau platform lain tanpa harus berada dalam waktu yang sama. Model ini memberikan fleksibilitas bagi konseli untuk mengakses layanan kapan saja dan memungkinkan konselor untuk merespons sesuai dengan jadwal mereka. Meskipun tidak ada interaksi langsung, penting untuk menjaga koneksi emosional. Urgensi untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem digital dalam layanan BK menjadi semakin relevan, terutama dalam konteks transformasi digital pendidikan yang dipercepat oleh situasi pandemi COVID-19 beberapa tahun terakhir. Namun menjadi pertimbangan layanan konseling digital model *asynchronous* memberikan *space* yang lebih fleksibel dalam implementasinya memungkinkan interaksi layanan tidak harus bersifat *direct*, konseli atau konseli cenderung pro aktif dalam mengambil layanan yang mereka inginkan. Model konseling yang *non direct* dan cenderung tekstual memungkinkan terjadi kekeliruan dalam memahi pesan bimbingan yang termuat dalam proses konseling digital model *asynchronous*. Maka dalam artikel ini penulis menekankan pada aspek yang berkaitan dengan konten bimbingan atau informasi melalui pesan teks, email, atau platform lain yang menjunjung pada aspek kontennya yang dalam lingkup empati. Empati adalah kemampuan untuk memahami dan merasakan pengalaman orang lain. Dalam konseling, empati membantu konseli merasa didengar dan dihargai, yang dapat meningkatkan kepercayaan dan keterbukaan. Dalam konteks *asynchronous*, empati menjadi lebih menantang karena tidak adanya komunikasi langsung.

METODE

Artikel ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan kajian literatur terkait konsep sistem digital konseling model *asynchronous* dalam pengelolaan layanan BK di sekolah, dengan fokus pada tiga aspek utama, yaitu: (1) Bagaimana potret *cyber counseling* model *asynchronous* (2) Pentingnya Konten Empati Dalam *cyber counseling* berbasis *asynchronous* (3) Teknik Empati dalam *cyber counseling* model *asynchronous*. Kajian ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai praktik-praktik yang telah ada, tantangan yang dihadapi, serta potensi pengembangan ke depan, sehingga dapat menjadi rujukan dalam pengembangan kebijakan dan praktik layanan BK berbasis teknologi di lingkungan Pendidikan.

PEMBAHASAN

Definisi konseling secara umum adalah suatu proses pemberian bantuan oleh tenaga ahli profesional pada bidangnya tanpa batas usia serta keterampilan yang dimilikinya dengan nilai-nilai yang berlaku. Hal yang lebih sederhana disampaikan oleh Tolbert (dalam M.P. Susanto, 2018) bahwa proses konseling adalah hubungan dua orang yang dilakukan secara tatap muka dimana dalam hubungan tersebut menyediakan proses situasi belajar. Sedangkan L.R Wolberg (dalam Handoko, 2018, Ilham, 2017) proses konseling terjadi dimana konseli dibantu melalui media 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.

Cyber counseling, 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 di awal kehadirannya berbasis teks yang terdiri atas profesional kesehatan mental bidang psikologi, keperawatan, konseling komunitas, dan terapi keluarga. Supaya layanan konseling kepada konseli berjalan baik dan profesional, konselor harus mencari strategi, metode yang kreatif untuk menunjang konseling tersebut. Satu di antara inovasi tersebut adalah layanan *cyber counseling* yaitu solusi baru mengenai konseling bagi generasi milenial yang metodenya bisa melalui *chat*, pesan email, *cyber counseling chat asynchronous* berbasis android, *cyber counseling* berbasis facebook, *cyber counseling* berbasis riliv aplikasi android, web.

Menyesuaikan dengan kemajuan teknologi. Dengan demikian, *cyber counseling* merupakan praktik antara konselor dengan konseli atau konseli yang jaraknya terpisah dan menggunakan media internet atau media elektronik sebagai sarannya (Kirana, 2019; Hariko, 2017; Ifdil & Ardi, 2013; Fadhillah dkk 2021). Banyak sekali media konseling online atau *cyber counseling* 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;). Ifdil & Ardi (2013) mengungkapkan beberapa tahapan *counseling online* adalah pertama: tahap persiapan; konselor menyediakan komputer, internet jaringan, web, mic, headset, dan alat peranti lunak lainnya. Kemudian tahap kedua yaitu tahap konseling dimana 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. Terakhir tahap pascakonseling, pada tahap ini konselor melakukan penilaian dan indikator berhasil jika kondisinya membaik dan tidak ada masalah lagi. Namun harus diakui keterbatasan konseling online antara lain: jaringan internet yang seringkali terganggu baik kuat dan lemahnya sinyal dilokasi tertentu, hal ini sangat mempengaruhi keberhasilan proses konseling; kemudian terletak pada konselor kesulitan mengembangkan hubungan dengan konseli karena faktor jarak sehingga kadang susah melihat mimik atau ekspresi wajah dan kurangnya informasi nonverbal (Bloom, 1998 dan Morrissey, 1997 dalam Shaw & Shaw, 2006,); dalam landasan yuridisnya masih belum adanya payung hukum apabila praktik konseling melalui online; selanjutnya hal yang paling penting terkait kerahasiaan konseli tidak terjamin karena melalui jaringan internet yang bisa disadap; pada situasi tertentu akan dihadapkan terkait kurangnya penanganan jika ada situasi darurat terhadap konseli. Beberapa diskusi sudah membicarakan tentang hambatan bahkan teknis konseling online, namun dalam konteks ini peneliti mengambil bagian tentang tehnik empati konseling online model *asynchronous* masih jarang. Oleh karenanya, untuk mengurangi keterbatasan tersebut, Petrus dan Sudibyo (2017) mengusulkan supaya konselor menggunakan kombinasi antara kemampuan empatik terhadap konseli dengan media sosial yang digunakan dalam konseling online. Namun demikian belum adanya ditemukan penelitian yang berfokus pada tehnik empati konselor, serta bagaimana tahapan konselor mengidentifikasi konten konseling yang memuat kalimat-kalimat empati.

Cyber Counseling model Asynchronous

Komunikasi *asynchronous* menjadikan internet sebagai media komunikasinya dengan pengirim dan penerima pesan saling berinteraksi walaupun dibatasi jarak. Dalam konsep *cyber counseling* model *asynchronous* jenis media komunikasi untuk proses konselingnya bisa dipilih tergantung konselor bisa melalui *email*, web, atau sistem tertentu. Dalam proses *cyber counseling* model *asynchronous* pesan yang tersampaikan bersifat tidak langsung *non direct* tetapi mengalami penundaan waktu yang relatif singkat dengan ukuran maksimum dalam jam. Pendekatan model *asynchronous* memungkinkan seorang konselor dan konselinya dapat berpartisipasi secara fleksibel dalam hal waktu, yaitu waktu yang nyaman bagi kedua belah pihak antara konselor dengan konseli. Dalam implementasi model *asynchronous* memiliki banyak keunggulan yang dapat membantu efektivitas dan membuatnya lebih efisien dan sederhana karena konseli tidak harus stabil atau

responsive pada saat yang bersamaan. Meskipun dalam teknisnya pendekatan ini temukan memiliki beberapa kelemahan seperti sulitnya menunjukkan empati secara non verbal kemudian memerlukan waktu yang mungkin lebih lama. Konseling digital model *asynchronous* juga dapat menjadi solusi dalam pelayanan jarak jauh. Dengan menggunakan pendekatan *asynchronous*, proses konseling juga meminimalkan bagi konseli yang sulit untuk mengungkapkan permasalahannya secara verbal dan lebih menekan rasa cemas ketika menceritakan apa yang dirasakannya (Prasetya, 2017 dan Rofiq, 2017).

Konselor dalam melaksanakan konseling online harus memiliki etika. Dalam bentuk konseling offline landasan etika menjadi hal yang paling penting, misalnya dalam memberikan respon kepada konseli, seorang konselor wajib menunjukkan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling, memahami informasi dan potensi konseli, memahami resiko kerahasiaan dari konseling online, memahami identitas konseli, terakhir 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. *Cyber counseling* baik dilakukan dalam proses konseling di sekolah karena memudahkan pelayanan konseling yang diberikan konselor ataupun guru BK kepada konseli nya tanpa terbatas jarak.

Pentingnya Konten Empati Dalam Cyber Counseling berbasis Asynchronous

Empathy dalam konseling *asynchronous* akan lebih berfokus pada muatan konten arahan, pesan responsif, serta bimbingan dalam proses konseling tersebut. Beberapa pertimbangan muatan unsur empati yang harus ada di dalamnya seperti empati kognitif (memahami pikiran/situasi konseli), Empati Emosional (merasakan perasaan konseli), Empati Validasi (mengakui perasaan konseli), dan Empati Aktif (memberi perhatian dan dukungan). Empati adalah aspek fundamental dalam proses interaksi sosial yang membangun pondasi untuk hubungan yang sehat dan harmonis. Rasa empati mengajarkan kita untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain secara mendalam. Hal ini menjadi penting dalam mengurangi prasangka, memfasilitasi komunikasi yang efektif, dan menciptakan lingkungan yang inklusif, adil dan saling memahami satu sama lain. Penerapan rasa empati dalam konteks konseling digital model *asynchronous* memberikan dampak positif bagi konselor dan konseli, karena konseli akan mendapatkan pengalaman perasaan akan dimengerti cara berpikirnya, dipahami perasaan atau emosionalnya, mendapatkan validasi dari konselor serta dukungan dan perhatian yang proporsional dari konselor. Akan tetapi hal tersebut akan tercapai apabila dalam tahapan konseling seorang konselor mampu menunjukkan ke profesionalnya dalam proses konseling melalui digital model *asynchronous*, selanjutnya memperhatikan pesan yang disampaikan tidak bias yang akan mengintimidasi atau justifikasi kepada konseli. Maka dari itu

dalam diskusi ini penulis menawarkan konsep empati menjadi core dalam muatan konsep pesan responsive kepada konseli.

Selanjutnya dalam konteks empati, seorang konselor perlu mempertimbangkan sesuatu yang akan menjadi hambatan seperti perasaan tidak peduli atau cenderung egois terhadap perasaan atau pengalaman orang lain. Hal yang menjadi tantangan adalah melatih diri memahami atau menghubungkan diri dengan pengalaman orang lain, sehingga tidak membatasi kemampuan konselor untuk berempati secara mendalam. Selain itu, empati yang selektif juga perlu disadari, di mana konselor hanya mampu berempati dengan orang-orang yang memiliki pandangan atau pengalaman serupa, hal tersebut dapat membatasi kemampuan untuk memahami dan mendukung keberagaman perspektif dan pengalaman konseli. Untuk mengatasi hambatan ini membutuhkan kesadaran diri yang mendalam oleh seorang konselor, *upgrade* pengetahuan, dan komitmen untuk berupaya mengatasi hambatan-hambatan tersebut demi menciptakan komunikasi yang lebih efektif dan hubungan yang lebih kuat dengan konseli, lebih lebih dalam proses konseling digital pendekatan *asynchronous* yang memiliki tantangan tersendiri dalam prosesnya. Tentu dalam mengatasi hambatan tersebut kita perlu berlatih dalam mendengarkan dengan teliti dan berusaha untuk menggali lebih dalam ke dalam perasaan dan pengalaman orang lain. Mengembangkan empati memerlukan kesabaran dan kemauan untuk melibatkan diri dengan sepenuh hati dalam interaksi dengan orang lain. Berbicara dengan orang-orang dari latar belakang yang berbeda, membaca tentang pengalaman orang lain, dan berpartisipasi dalam program atau pelatihan empati dapat membantu meningkatkan kemampuan kita untuk berempati (Sopritiana, 2021).

Teknik Empati dalam Cyber Counseling model Asynchronous

Salah satu konsep yang penulis tawarkan dalam mengembangkan konseling digital atau *cyber counseling* pendekatan *asynchronous* dengan menerapkan konsep empati lebih utama dalam muatan pesan yang disampaikan konselornya. Dalam meningkatkan penyampaian pelayanan konseling dengan konseli seorang konselor harus mampu membiasakan diri dalam mendesign kata dan kalimat untuk dikonsumsi oleh konseli. Dalam hal ini penulis membagi muatan pesan empati menjadi empat topik utama dalam menerapkan setiap proses konseling digital pendekatan *synchronous*, beberapa hal tersebut yaitu;

1) Empati kognitif (memahami pikiran/situasi konseli)

Dalam hal ini seorang konselor harus mampu merespon konseli dengan memahami perspektif, pikiran, dan perasaan orang lain secara rasional, bukan hanya merasakannya, tetapi memikirkan dan menyadari apa yang sedang dialami oleh konseli dari sudut pandang mereka. Contoh kasus Konseli: *"Saya merasa stress karena kerja keras saya tidak dihargai di kantor. Atasan saya sepertinya tidak peduli sama sekali."* . Respon Konselor dengan Empati Kognitif bisa melalui chat ataupun media digital lainnya: *"Dari apa yang kamu ceritakan, saya bisa memahami bahwa kamu melihat dirimu*

sebagai seseorang yang sudah berusaha semaksimal mungkin, tetapi tidak mendapatkan pengakuan yang kamu harapkan. Bisa jadi ini membuat kamu merasa tidak dihargai dan bahkan mempertanyakan apakah usahamu berarti. Saya bisa membayangkan bagaimana rasanya berada di posisimu.". Respons konselor tersebut menunjukkan pemahaman terhadap pikiran dan perspektif konseli secara logis, tanpa harus larut secara emosional. Konselor menunjukkan mengakui realitas kognitif konseli (persepsi tentang tidak dihargai), menggunakan kalimat yang menunjukkan usaha kemudian memahami secara intelektual, tidak larut dalam emosi, tapi tetap menunjukkan kepedulian yang mendalam. Dapat dilihat ciri-ciri empati kognitif dalam konseling yakni fokus pada pemahaman isi pikiran dan logika konseli, bukan hanya emosi. Kemudian penggunaan frasa seperti: *"Saya bisa memahami mengapa kamu berpikir begitu..."*, *"Dari sudut pandangmu, hal itu terasa masuk akal..."* Cocok digunakan saat membantu konseli melihat situasi secara objektif atau ketika ingin meningkatkan kesadaran diri dan pemahaman terhadap masalah.

2) Empati Emosional (merasakan perasaan konseli)

Kemampuan untuk ikut merasakan apa yang dirasakan oleh konseli secara emosional mengalami resonansi emosional tanpa kehilangan batas profesional. Konselor merasakan kesedihan, frustrasi, atau kegembiraan konseli dari dalam, bukan hanya memahaminya secara logis. Contoh kasus, Konseli: *"Sejak orang ibu saya meninggal, saya merasa sangat sendiri. Rumah yang dulu terasa hangat sekarang hanya jadi tempat tinggal biasa."*. Respons Konselor dengan Empati Emosional. Konselor: *"Saya bisa merasakan betapa dalam kesedihan yang kamu alami. Kehilangan orang yang sangat dekat memang meninggalkan kekosongan yang luar biasa. Dan ketika tempat yang dulu penuh kenangan berubah jadi terasa hampa... itu pasti sangat menyakitkan. Saya di sini untuk menemani kamu melalui ini."*. Dalam respons ini, konselor tidak hanya memahami secara kognitif, tapi juga menunjukkan bahwa ia merasakan dan hadir secara emosional. Ciri-ciri yang tampak penggunaan bahasa emosional yang dalam (*"betapa dalam kesedihan"*, *"meninggalkan kekosongan"*) Memunculkan nada empatik dan penuh kehangatan, menawarkan kehadiran emosional (*"Saya di sini untuk menemani kamu"*). Ciri-ciri empati emosional dalam konseling diantaranya yaitu menggunakan *feeling words* (kata-kata yang menggambarkan perasaan konseli), nada suara lembut dan penuh empati, bahasa tubuh menunjukkan keterlibatan emosional (misalnya ekspresi wajah yang menyimak dan lembut), memberi ruang aman bagi konseli untuk merasakan dan mengekspresikan emosinya sepenuhnya.

3) Empati Validasi (mengakui perasaan konseli),

Bentuk empati di mana konselor mengakui dan menerima perasaan, pikiran, atau pengalaman konseli sebagai sesuatu yang masuk akal dan wajar, Tanpa menghakimi atau memaksa konseli untuk berubah atau merasa berbeda. Tujuannya adalah agar konseli merasa diterima sepenuhnya, dan tahu bahwa perasaannya bernilai dan sah untuk dirasakan. Contoh kasus, Konseli: *"Saya merasa sangat*

gagal karena tidak bisa menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Saya tahu atasan saya kecewa." Konselor (Empati Validasi): *"Perasaanmu sangat valid. Marah dalam situasi seperti itu bisa sangat membingungkan, apalagi jika kamu juga merasa bersalah. Itu menunjukkan betapa pentingnya hubungan ini bagi kamu."* dapat dilihat ciri-ciri empati validasi yang baik seperti mengakui perasaan konseli tanpa menyalahkan, tidak tergesa-gesa memberi Solusi, penggunaan bahasa yang mengandung pengertian dan penerimaan, dan mampu menunjukkan bahwa perasaan konseli dapat dimengerti dalam konteks yang ada.

4) Empati Aktif (memberi perhatian dan dukungan

Empati Aktif dalam proses konseling adalah bentuk empati yang ditunjukkan dengan keterlibatan aktif konselor tidak hanya memahami perasaan konseli, tetapi juga menunjukkan secara nyata bahwa pemahaman itu ada, lewat bahasa verbal dan nonverbal, serta dengan menggali lebih dalam dalam pengalaman konseli. Berikut contoh kasus yang menjadi gambaran proses konseling konseli: *"Saya bingung harus memilih lanjut kuliah atau langsung kerja. Saya takut membuat pilihan yang salah."* Seorang konselor menunjukkan empati Aktif: *"Kebingunganmu sangat bisa dimengerti. Ini keputusan besar, dan kamu ingin membuat pilihan terbaik. Kalau boleh, saya ingin dengar lebih banyak tentang apa yang kamu rasakan saat membayangkan masing-masing pilihan itu."* Empati disertai dorongan eksploratif untuk memperdalam wawasan emosional konseli. Biasa dilihat ciri-ciri yang nampak empati aktif diantaranya adalah penggunaan refleksi perasaan yang mendalam, mengajak konseli untuk mengeksplor lebih lanjut, konselor seolah-olah melakukan kontak mata, menunjukkan ekspresi wajah, dan nada suara yang mendukung hal ini bisa dilakukan dengan mengirikan symbol atau emotikon pada aplikasi yang digunakan saat konseling. Namun perlu untuk diingat bahwa konselor perlu memberi ruang dan waktu untuk konseli mengekspresikan perasaannya tetapi perlu juga konselor merespon konseli dengan lebih cepat.

SIMPULAN

Konseling digital pendekatan *Asynchronous* memberikan ruang yang lebih fleksibel dalam implementasinya. Proses konseling dalam interaksi layanannya bersifat non *direct*. Model konseling yang *non direct* seringkali terjadi kekeliruan dalam memaknai pesan bimbingan yang termuat dalam proses konseling digital model *Asynchronous*. Dapat disimpulkan dalam artikel ini penulis lebih menekankan pada aspek kontennya yang memuat lingkup empati. Penelitian memberikan gambaran yang komprehensif pada konsep sistem digital konseling model *Asynchronous* dalam pengelolaan layanan BK, meliputi 1) gambaran cyber counseling pendekatan *asynchronous* (2) Urgensi konten empati dalam cyber counseling berbasis *asynchronous* (3) Tawaran teknik empati dalam cyber counseling model *asynchronous*.

DAFTAR RUJUKAN

- Afrianti, N. (2018). Permainan Tradisional, Alternatif Media Pengembangan Kompetensi Sosial-Emosi Anak Usia Dini. *Cakrawala Dini: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini*, 5(1).
- 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.
- Gladding, S. T. 2012. *Konseling Profesi yang Menyeluruh*. Jakarta: Indeks.
- Handoko, H. P. (2018). Pengaruh Layanan Bimbingan dan Konseling dengan Prestasi Belajar konseli SMA". *Jurnal Dewantara*, 4(02), 214-229.
- Handrian, L., & Ardani, N. (2025). Manajemen Pelayanan BK Ditinjau Dari Keprofesionalan Kepala Sekolah Sebagai Dukungan Sistem Yang Berintegrasi. *EDU SOCIETY: JURNAL PENDIDIKAN, ILMU SOSIAL DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT*, 5(1), 76-86. <https://doi.org/10.56832/edu.v5i1.686>
- 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.
- Karneli, Y., & Hakim, F. A. (2024). Memahami Kesiapan Konselor dalam Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling Kepada konseli. *Advice: Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 6(2), 50-57. <https://doi.org/10.32585/advice.v6i2.6021>
- Kholifah, S., Khoiriyah, S., Ismanto, H. S., & Yulianti, P. D. (2024). The Role of Guidance and Counseling Teacher Services in Implementing Individual Counseling to Improve Learning Independence. *Lectura: Jurnal Pendidikan*, 15(1), 51-63. *Pedagogi: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 8(1), 24-29. <https://doi.org/10.17977/um050v8i12025p24-29>
- 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
- Pasmawati, H. (2016), Cyber counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global, *Jurnal Ilmiah Syi'ar*, 16(2), 34-54
- Pelatihan Aplikasi Digital Pengelolaan Himpunan Data Bimbingan dan Konseling untuk Meningkatkan Kompetensi Profesional MGBK SMP Kota Malang. *Abdima*
- Petrus, J. & Sudibyoy, H. (2017). Kajian Konseptual Layanan Cyber conseling". *Konselor*, 6(1), 6-12.
- Prasetya, A. F. (2017). Model Cyber Counseling: 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 Maha konseli pada Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali". *Jurnal Administrasi Pendidikan Indonesia*, 4(1).
- Rofiq, A. A. (2017). "Teori dan praktik konseling".

- Rohmah, R. (2019), Urgensi manajemen bimbingan konseling dalam melahirkan peserta didik berkarakter. *Jurnal Pendidikan Islam Indonesia*, 4(1), 102-115. <https://doi.org/10.35316/jpii.v4i1.174>
- 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.
- Simon, I. M., Atmoko, A., Indreswari, H., Hamibawani, S. Z., & Setyadi, C. P. N. (2025).
Sovitriana, R., Fitri, H., Ratrini, N. P. S., & Annisya, R. U. N. (2021). Kualitas Persahabatan dengan Hubungan Empati dan Interaksi Remaja konseli Kelas XII Madrasah Aliyah Negeri 3 Jakarta. *IKRA- ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 5(1), 1-8.
- Sudarmiyanti, S. (2018), Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Digital”. Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi.
- Sulthoniyah, I. & Sausanuz Zakiyyah H. (2025). Pemanfaatan Sistem Digital Pada Pengelolaan Bimbingan Konseling di Sekolah. *Journal of educational research and community service (jeres)*, vol. 1 (2025): special issue: [teknologi dalam pendidikan](#), 132-139
- Wibowo, N. C. H. (2016). Bimbingan Konseling Online. *Jurnal Ilmu Dakwah*, 36(2), 271-287.