LAYANAN CYBER COUNSELING BERBASIS WHATS APP

Kikin Al-Kindy Assyahali

ABSTRAK

Kebutuhan akan bimbingan dan konseling sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor salah satunya adalah ilmu pengetahuan dan teknologi. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kita rasakan saat ini, merupakan produk kongkrit dari kemampuan manusia mengoptimalkan potensinya, sehingga dari sana kita dapat merasakan berbagai macam kemudahan dalam segala aspek kehidupan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sering menghadirkan tantangan baru bagi dunia bimbingan dan konseling untuk mencoba merelevansikan keilmuan yang dimilikinya dengan kemajuan teknologi saat ini. Salah satu aplikasi yang dapat kita manfaatkan dalam memperlancar dan mempermudah proses kegiatan layanan bimbingan dan konseling yaitu aplikasi Whats App.

Kata Kunci : Layanan, Cyber Counseling, Berbasis Whats App

Abstract

The need for guidance and counseling is strongly influenced by several factors, one of which is science and technology. The progress of science and technology that we feel today, is a concrete product of human ability to optimize its potential, so that from there we can feel various kinds of conveniences in all aspects of life. The development of information and communication technology often presents new challenges for the world of guidance and counseling to try to relate the knowledge it has with current technological advances. One application that we can use in facilitating and facilitating the process of guidance and counseling service activities is the Whats App application.

Key Words: Guidance, Cyber Counseling, Whats App Based

Pendahuluan

Kebutuhan akan bimbingan dan konseling sangat dipengaruhi oleh faktor filosofis, psikologis, sosial budaya, demokratisasi dan pendidikan, serta ilmu pengetahuan dan teknologi. Bimbingan dan konseling akan membantu individu memelihara, menginternalisasi, memperluas dan memaknai nilai sebagai landasan dan arah pengembangan diri. Akibat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sangat pesat dapat mengubah pola pikir manusia, mengubah cara hidup manusia dan cara kerja manusia termasuk mengubah cara memberikan layanan bimbingan dan konseling oleh konselor terhadap konseli.

Saat ini kemampuan manusia mengoptimalkan potensi-potensi tersebut telah mengantarkannya ke arah kompleksitas peradaban yang kian maju. Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang kita rasakan saat ini, merupakan produk kongkrit dari kemampuan manusia mengoptimalkan potensinya, sehingga dari sana kita dapat merasakan berbagai macam kemudahan dalam segala aspek kehidupan. Misalnya, jarak ribuan kilometer yang dulu hanya dapat ditempuh dalam waktu berbulan-bulan dengan kemajuan teknologi hanya perlu beberapa jam untuk menempuh jarak tersebut. Jika dulu perlu waktu berhari-hari untuk mengetahui kabar saudara kita yang ada disebelah sana, tapi sekarang hanya dengan hitungan detik kita dapat secara langsung bertegur sapa bahkan bertatap muka dengan mereka dengan teknologi informasi dan komunikasi yang kian mutakhir. Bahkan saat ini kita dapat mengetahui berbagai hal di belahan dunia lain, hanya dengan melihat televisi. Itu semua merupakan produk "Optimalisasi Potensi" manusia yang membawa peradaban manusia ke arah kemajuan dan kecanggihan yang tiada batas.

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi atau sering disebut dengan istilah ICT (*Information and Communication Technology*) menghadirkan tantangan baru bagi para praktisi bimbingan dan konseling untuk mencoba merelevansikan keilmuan yang dimilikinya dengan kemajuan teknologi saat ini.

Android merupakan sebuah sistem operasi berbasis mobile yang semakin populer digunakan di jaman modern sekarang ini, dimana dalam sistem android terdapat banyak sekali aplikasi-aplikasi yang bisa kita instal dan kita gunakan untuk mempermudah berbagai macam kegiatan sehari-hari maupun memperlancar aktifitas kerja kita. Salah satu aplikasi yang dapat kita manfaatkan dalam memperlancar dan mempermudah proses kegiatan layanan bimbingan dan konseling yaitu aplikasi Whats App. Terkait dengan hal tersebut maka penulis dalam artikel ingin menggambarkan bagaimana aplikasi whats app bisa digunakan untuk membantu memperlancar kegiatan bimbingan konseling.

PEMBAHASAN

Layanan Cyber Counseling

Dalam kamus besar bahasa Indonesia, layanan berasal dari kata *layan* yang kata kerjanya adalah *melayani* yang mempunyai arti membantu menyiapkan (mengurus) apa saja yang diperlukan seseorang, meladeni, menerima (menyambut) ajakan dan cara melayani. Kaitannya dengan counseling maka layanan disini yaitu dimaksudkan kepada layanan bimbingan dan konseling. Bimbingan itu sendiri secara harfiah diartikan sebagai kata menunjukkan, memberi jalan atau menuntun orang lain kearah tujuan yang bermanfaat bagi hidupnya dimasa kini dan masa yang akan datang.

Istilah bimbingan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris yaitu *Guidance* yang berasal dari kata kerja *to guide* yang berarti menunjukkan. Sedangkan dalam buku W.S Winkel, kata *Guidance* berasal dari bahasa Inggris yang dikaitkan dengan kata asal *guide*, yang diartikan sebagai berikut : menunjukkan jalan (*showing the way*); memimpin (*leading*); menuntun (*conducting*); memberikan petunjuk (*giving instruction*); mengatur (*regulating*); mengarahkan(*governing*); memberikan nasihat (*giving advice*).¹⁴

Sementara Bimo Walgito (2004: 4-5), mendefinisikan bahwa bimbingan adalah bantuan atau pertolongan yang diberikan kepada individu atau sekumpulan individu dalam menghindari atau mengatasi

¹⁴ Winkel, W.S, & M.M Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan*, Yogyakarta: Media Abadi, 2004, Cet. III

COUNSELOR

JURNAL BIMBINGAN KONSELING DAN PSIKOLOGI ANAK

kesulitan-kesulitan hidupnya, agar individu dapat mencapai kesejahteraan dalam kehidupannya¹⁵. Hal senada juga dikemukakan oleh Prayitno dan Erman Amti (2004: 99), Bimbingan adalah proses pemberian bantuan yang dilakukan oleh orang yang ahli kepada seseorang atau beberapa orang individu, baik anak-anak, remaja, atau orang dewasa; agar orang yang dibimbing dapat mengembangkan kemampuan dirinya sendiri dan mandiri dengan memanfaatkan kekuatan individu dan sarana yang ada dan dapat dikembangkan berdasarkan norma-norma yang berlaku¹⁶.

Moh. Surya (2006) mengemukakan bahwa sejalan dengan perkembangan teknologi komputer, interaksi antara konselor dengan klien tidak hanya dilakukan melalui hubungan tatap muka tetapi dapat juga dilakukan melalui hubungan secara virtual (maya) melalui internet dalam bentuk “*e-counseling*”. Layanan bimbingan dan konseling ini merupakan salah satu model pelayanan konseling yang inovatif dalam upaya menunjukkan pelayanan yang praktis dan bisa dilakukan dimana saja asalkan ada koneksi atau terhubung dengan akses internet.

Cyber Counseling merupakan salah satu strategi bimbingan dan konseling yang bersifat virtual atau konseling yang berlangsung melalui bantuan koneksi internet. Dalam hal ini proses konseling berlangsung melalui internet berbasis whats app. Adanya cyber counseling, bukan berarti menyampingkan strategi layanan konseling yang lainnya. Namun hal ini adalah untuk mendukung dan membuat inovasi yang baru terkait dengan pelayanan konseling disamping meningkatkan kemampuan konselor itu sendiri khususnya dalam penguasaan teknologi di jaman yang semakin berkembang ini.

Cyber counseling merupakan pengaplikasian teknologi dengan memanfaatkan teknologi tersebut seoptimal mungkin dengan tetap menjaga karakteristik konseling. Dengan demikian proses layanan bimbingan dan konseling dapat berlangsung lebih efektif dan efisien sejalan dengan tuntutan teknologi informasi dan komunikasi. Teknologi informasi telah berkembang sedemikian rupa sehingga tidak lagi berupa sesuatu yang asing dan mahal akan tetapi merupakan bagian dari kehidupan sehari-hari. Kini jasa teknologi dengan segala fitur-fiturnya telah sedemikian memasyarakat dan dirasakan cukup murah untuk dapat diterapkan. Hal yang harus diwaspadai adalah terkait dengan keamanan data, dampak-dampak negatif, penyediaan perlengkapan, dan sebagainya. Konseling dapat dilakukan dalam ruang maya yang tidak memerlukan interaksi tatap muka, melainkan dengan menggunakan jaringan teknologi informasi dan komunikasi.

Whats App

WhatsApp Messenger atau WhatsApp adalah aplikasi pesan untuk smartphone dengan basis mirip Black Berry Messenger. jika dilihat dari fungsinya WhatsApp hampir sama dengan aplikasi SMS yang biasa dipergunakan di ponsel lama. Tetapi WhatsApp tidak menggunakan pulsa, melainkan data internet. Jadi, di aplikasi WhatsApp ini tak perlu khawatir soal panjang pendeknya karakter. Tidak ada batasan, selama data internet masih memadai.

WhatsApp Messenger merupakan sebuah aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan kita bertukar pesan tanpa biaya SMS, karena WhatsApp Messenger menggunakan paket data internet yang sama untuk email, browsing web, dan lain-lain.

Aplikasi WhatsApp Messenger menggunakan koneksi internet 3G, 4G atau WiFi untuk komunikasi data. Dengan menggunakan WhatsApp, kita dapat melakukan obrolan online, berbagi file, bertukar foto dan lain-lain.

Dikutip dari WikiPedia, WhatsApp didirikan pada 24 Februari 2009, berarti sekarang WhatsApp sudah menginjak usia kesembilan. WhatsApp didirikan oleh Brian Acton dan Jan Koum yang pernah bekerja sebagai pegawai Yahoo. Bermodalkan tabungan sebesar \$400.000 yang diperoleh selama bekerja di sana, Koum mengunjungi temannya, Alex Fishman untuk berdiskusi mengenai App Store yang kala itu baru berusia 7 bulan, Koum merasa toko ini menyimpan potensi. Fishman kemudian membantu Koum mencari pengembang aplikasi iPhone bernama Igor Solomennikov yang berasal dari Rusia.

¹⁵ Niamah. 2012. *Pengertian Bimbingan Konseling Menurut Pendapat Beberapa Ahli* (di unduh melalui : <http://warnaa-warnii.blogspot.com>)

¹⁶ Haryono. 2010. *Asas Bimbingan Konseling*. (di unduh melalui :<http://belajarpsikologi.com>)

Tapi meskipun WhatsApp Inc telah berdiri, aplikasi WhatsApp sendiri pada masa itu masih jauh dari kata sempurna. Dalam beberapa kali percobaan, aplikasi WhatsApp telah mengalami *crash* dan gagal berjalan seperti yang diharapkan. Putus asa, Koum berniat menutup perusahaannya dan mencari pekerjaan lain. Namun Brian Acton mendorongnya untuk tetap bertahan beberapa bulan lagi. Pada akhirnya setelah melewati waktu yang cukup panjang, pada bulan November 2009, WhatsApp resmi memulai kiprahnya di App Store. Sebelumnya, Koum telah membujuk Acton dan lima mantan pegawai Yahoo! lainnya untuk berinvestasi. Setelah mengunjungi App Store, pada bulan Januari 2010 WhatsApp mengembara ke BlackBerry Store dan disusul Android pada bulan Agustus.

Awalnya, WhatsApp dibuat untuk pengguna iPhone, kemudian seiring dengan perkembangannya, aplikasi WhatsApp tersedia juga untuk versi BlackBerry, Android, Windows Phone dan Symbian. Sampai pada November 2010, WhatsApp menduduki posisi peringkat ke 3, aplikasi paling laris yang diunduh melalui Nokia Ovi Store, setelah Swype dan NHL game center premium. Meskipun statusnya telah diubah dari gratis ke berbayar, popularitas WhatsApp tetap melesat cepat di hampir semua *platform*. Per Februari 2013 pengguna aktif WhatsApp meledak di angka 200 juta. Angka ini membengkak dua kali lipat pada bulan Desember dan naik lagi menjadi 500 juta pada bulan April 2014. Dan per September 2015, pengguna aktif WhatsApp tercatat sebanyak 900 juta.

WhatsApp dapat digunakan untuk pengguna iPhone, BlackBerry, serta Symbian (Nokia). Aplikasi WhatsApp hanya dapat bekerja untuk sesama pengguna yang memiliki aplikasi WhatsApp. Aplikasi WhatsApp ini dapat diunduh secara gratis di websitenya. Aplikasi ini menggunakan nomor telepon ponsel yang kita gunakan untuk berinteraksi dengan sesama pengguna WhatsApp. Aplikasi ini memungkinkan pengguna BlackBerry, iPhone, dan Symbian untuk dapat saling berkomunikasi satu sama lain. Aplikasi ini menggunakan fitur push sehingga Anda dapat selalu memberitahukan pesan yang sedang diterima.

Fitur-fitur unggulan WhatsApp

WhatsApp memiliki beberapa fitur, diantaranya:

1. Mengirim pesan teks
Untuk melakukan fitur pesan teks ini kita tinggal buka saja aplikasi WhatsApp, kemudian pilih chat dan selanjutnya kita tinggal mengetik pada teks board yang tersedia pesan yang akan kita sampaikan dan selanjutnya tinggal kirim.
2. Mengirim foto dari galeri ataupun dari kamera. Untuk mengirim foto baik dari galeri maupun dari kamera, bisa dengan cara berikut ini:
 - Buka sebuah chat
 - Ketuk menu lampiran
 - Pilih galeri untuk memilih foto yang sudah tersimpan di handphone. Untuk memilih beberapa gambar secara sekaligus bisa dengan cara mengetuk dan menahan foto kemudian pilih foto lainnya yang akan kita kirim.
 - Dapat juga menambahkan keterangan pada foto tersebut
 - Ketuk kirim
3. Mengirim video
Pada aplikasi WhatsApp terdapat pula fitur saling berbagi video yaitu dengan cara mengirimkan sebuah video pada siapa saja yang kita inginkan. Yaitu dengan cara :
 - Buka sebuah chat
 - Ketuk menu lampiran
 - Pilih galeri untuk memilih video yang sudah tersimpan di handphone. Untuk memilih beberapa video secara sekaligus bisa dengan cara mengetuk dan menahan video kemudian pilih video lainnya yang akan kita kirim.
 - Dapat juga menambahkan keterangan pada video tersebut
 - Ketuk kirim
4. Mengirimkan berkas-berkas kantor atau yang lainnya
Satu lagi keunggulan dan kelebihan dari WhatsApp yaitu kita bisa mengirimkan berkas-berkas berbentuk file dokumen, baik itu dokumen kantor atau data-data lainnya yang mungkin sewaktu

waktu dalam keadaan darurat dibutuhkan ini bisa kita kirim melalui fitur kirim dokumen. Ukuran maksimum dokumen yang diijinkan adalah 100 MB, untuk dapat mengirim dokumen dari dalam aplikasi WhatsApp, dokumen harus tersimpan secara lokal pada handphone. Alternatif lainnya, WhatsApp akan muncul sebagai opsi pada menuberbagi di aplikasi yang mengelola dokumen, seperti Dropbox dan Google Drive. Adapun cara untuk mengirim dokumen yaitu:

- Buka sebuah chat
- Ketuk lampiran
- Pilih menu dokumen, tentunya dokumen yang sudah tersimpan di handphone.
- Ketuk kirim

5. Menelpon melalui suara, termasuk mengirim pesan suara yang dapat didengarkan oleh penerima setiap saat.

Pesan suara WhatsApp sangat memungkinkan bagi anda untuk berkomunikasi secara langsung dengan kontak atau grup. Fitur ini menawarkan pengalaman percakapan yang lebih kaya, dan anda dapat dengan mudah menggunakannya untuk menyampaikan informasi yang penting atau sensitive terhadap waktu. Oleh sebab itu semua pesan suara akan diunduh secara otomatis.

Berikut langkah-langkah ntuk mengirim pesan suara:

- Buka sebuah chat
- Ketuk dan tahan mikrofon lalu mulai berbicara
- Setelah selesai, angkat jari anda dari mikrofon pesan suara akan terkirim secara otomatis.

Saat merekam pesan suara, kita dapat menggeser ke kiri untuk membatalkannya. Selain itu untuk merekam pesan suara yang lebih panjang, bisa dilakukan dengan cara :

- Buka sebuah chat
- Ketuk dan tahan mikrofon dan mulai berbicara
- Geser ke atas untuk mengunci rekaman handsfree
- Setelah selesai, ketuk kirim untuk mengirim pesan tersebut.

Ketika merekam pesan suara yang lebih panjang, kita dapat mengetuk BATAL untuk membatalkannya.

6. Berbagi lokasi memanfaatkan GPS
7. Mengirimkan kartu kontak
8. WhatsApp juga mendukung beberapa emoji, namun untuk stiker, WhatsApp tergolong minimalis. Berbeda dengan LINE yang lebih getol mengembangkannya.
9. Di WhatsApp, pengguna juga dapat mengatur panel profilnya sendiri, terdiri dari nama, foto, status serta beberapa alat pengaturan privasi untuk melindungi profil dan juga alat bantuan untuk membackup pesan, mengubah nomor akun dan melakukan pembayaran. Ah ya, WhatsApp ini akan menjadi aplikasi berbayar setelah setahun digunakan, biayanya hanya Rp 12.000 per tahunnya. Anda dapat juga membantu teman dengan cara membayarkan biaya berlangganan tersebut atas namanya.

Kelebihan Whatsapp

Adapun kelebihan *whatsapp* sebagai berikut:

1. Tidak memerlukan uang untuk memasang aplikasi *Whatsapp* di telefon pintar dan bianya percuma.
2. Boleh menghantar *mesej*, gambar, video, *audio* dan pesanan suara dengan mudah tanpa kos yang tinggi.
3. Boleh berkomunikasi dengan lebih 50 orang rakan dalam ruangan 'group'.
4. Kenalan yang mempunyai *Whatsapp* akan disenaraikan akaunnya tanpa perlu ditambah sebagai kenalan dan menunggu untuk diterima seperti rangkaian sosial yang lain.
5. Penggunaan data yang kecil berbanding aplikasi-aplikasi lain.

Kekurangan Whatsapp

Beberapa kekurangan *whatsapp* sebagai berikut:

1. Tiada pilihan untuk daftar keluar.
2. Tidak boleh digunakan di dalam komputer atau laptop, hanya di telefon pintar sahaja.

3. Gambar profil kita boleh dilihat oleh orang lain yang menyimpan nomor kita sama ada kita tahu ataupun tidak.
4. Tidak boleh sembunyikan waktu kali terakhir (*last seen*) kita menggunakan *Whatsapp*.
5. Tidak boleh menghubungi rakan kita melalui aplikasi *Whatsapp* kerana aplikasi ini tidak menawarkan perkhidmatan panggilan atas talian secara percuma.

Layanan Bimbingan Konseling Berbasis WhatsApp

Layanan Pesan Teks

Pada prinsipnya, kita hidup dalam dunia yang selalu berkembang, istilah internet tidak asing lagi terdengar di telinga kita. Bahkan benda tersebut sudah menjamur ke pelosok-pelosok negeri sebagai alat komunikasi canggih jarak jauh. Banyak sekali aplikasi-aplikasi yang bisa digunakan untuk mempermudah dan memperlancar proses kegiatan bimbingan dan konseling. Apabila media handphone dimanage secara baik, maka ada beberapa layanan yang bisa diupayakan, yaitu: Layanan Konsultasi, Konseling Individual, bimbingan karir, bimbingan belajar dan jenis layanan yang lain sesuai dengan daya kreativitas konselor itu sendiri. Sudah tentunya, untuk menjalankan layanan ini harus ada kesepakatan antara konselor dengan konseli untuk menjalankan layanan tersebut.

Salah satu aplikasi yang ada pada handphone dan kita kenal di masyarakat serta sangat banyak digunakan yaitu WhatsApp, yang mana apabila aplikasi ini dikelola dengan baik bisa bermanfaat sekali untuk menjalankan suatu strategi pelayanan komunikasi khususnya dalam aspek pelayanan bimbingan dan konseling, sudah tentunya akan menjadi cara inovatif dalam mendukung kegiatan konseling.

WhatsApp merupakan cara baru untuk berkomunikasi secara cepat dan efektif melalui handphone dengan jaringan internet. Sudah tentunya untuk dapat menjalankan hal ini maka konselor dan konseli harus memiliki aplikasi WhatsApp yang sudah terinstal di handphone masing-masing tentunya dengan handphone berbasis android.

Adapun jenis layanan yang bisa diupayakan lewat aplikasi WhatsApp yaitu:

1. Layanan konsultasi.
Layanan ini bisa diupayakan lewat pesan teks atau pesan sms antara konselor dengan konseli, dimana konseli berkomunikasi dengan mengetik pesan prihal yang akan dikonsultasikan kepada konselor.
2. Layanan informasi
Layanan ini bisa diupayakan oleh konselor untuk menulis pesan lewat e-mail kepada konseli yang membutuhkan informasi (sesuai dengan kebutuhan konseli, baik dalam bidang belajar, karir, sosial maupun tentang kepribadian) dan layanan lain yang bisa dikembangkan oleh konselor itu sendiri.

Layanan konseling berbasis WhatsApp ini akan sangat berguna dalam upaya menumbuhkan hubungan kehangatan antara konselor dengan konseli terutama bagi konseli yang malu untuk bertatap muka langsung. Melalui layanan ini setidaknya sejak awal sudah tercipta suatu keakraban yang selanjutnya dapat dilanjutkan dalam proses konseling di sekolah sesuai dengan kesepakatan yang sudah dibuat.

Layanan Video Conference

Selain berkomunikasi dengan pesan teks, pada aplikasi WhatsApp juga bisa digunakan fitur atau sarana *video conference* atau konferensi video, *video conference* merupakan bagian dari dunia *teleconference*. *Video conference* dapat diartikan sesuai dengan suku katanya, yaitu *video* = video, *conference* = konferensi, maka *video conference* adalah konferensi video dimana data yang di transmisikan adalah dalam bentuk video atau audiovisual. *Video conference* adalah telekomunikasi dengan menggunakan audio dan video sehingga terjadi pertemuan ditempat yang berbeda-beda. Ini bisa berupa antara dua lokasi yang berbeda (*point-to-point*) atau mengikutsertakan beberapa lokasi sekaligus di dalam satu ruangan konferensi (*multi-point*).

Melalui *videoconference* ini antar konselor serta konseli bisa bertatap muka secara langsung walaupun bersifat virtual, maka bentuk layanan yang bisa diupayakan adalah tergantung kreasi dari konselor itu sendiri. Sebagai gambaran, adapun bentuk layanan bimbingan dan konseling yang bisa diupayakan yaitu: *layanan konsultasi*, *layanan Informasi*, *layanan konseling individual*, *layanan*

COUNSELOR

JURNAL BIMBINGAN KONSELING DAN PSIKOLOGI ANAK

konseling kelompok, beserta layanan lain yang bisa dikembangkan oleh masing-masing konselor dan sesuai dengan kebutuhan konseli.

WhatsApp Web

Aplikasi WhatsApp umumnya banyak digunakan oleh masyarakat dengan media handphone sebagai wadah berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya, tentunya handphone yang digunakan yaitu handphone yang sudah berbasis android. Namun baru baru ini aplikasi WhatsApp sudah tersedia dengan berbasis web. WhatsApp web yaitu aplikasi WhatsApp berbasis web, dimana aplikasi WhatsApp web ini bisa di install dan digunakan di komputer atau PC. Pada prinsipnya WhatsApp web secara fitur ini sama saja dengan WhatsApp yang ada pada handphone, tapi secara tampilan lebih besar dan lebih lebar karena menggunakan komputer atau PC. Namun penggunaan WhatsApp web dirasa kurang praktis atau kurang simpel, karena harus selalu membuka laptop atau komputer PC, berbeda dengan aplikasi WhatsApp yang terinstal pada Handphone ini sangat simpel dan lebih praktis karena handphone bisa kita bawa kemanapun kita mau, dengan begitu komunikasi dalam proses pelayanan bimbingan dan konseling bisa kita lakukan dimanapun kita berada.

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan analisis data diatas, maka dapat disimpulkan:

1. Teknologi informasi diciptakan sebagai pemenuhan kebutuhan manusia sebagai individu yang ingin pekerjaannya lebih mudah dan sebagai makhluk sosial yang perlu berinteraksi. Dalam pelayanan bimbingan konseling teknologi informasi digunakan apabila pelayanan tersebut tidak memungkinkan untuk dilakukan secara langsung, jadi teknologi informasi dalam bimbingan konseling hanya sebagai alternatif.
2. Konselor dapat menggunakan komputer sebagai alat bantu dalam menyusun, mencari dan mengolah data. Komputer pun dapat menyimpan dan mendapatkan informasi dengan lebih cepat, mudah, dan praktis. Pelayanan konseling ditujukan untuk memecahkan masalah dan kalau bisa mencegah timbulnya masalah, namun kesibukan konseli dan konselor sendiri terkadang malah menambah masalah. Dengan teknologi informasi masalah tersebut akan dapat diminimalisir.
3. Kelebihan yang didapat dari pelayanan bimbingan konseling melalui teknologi informasi, diantaranya mudah diakses, tanpa biaya transportasi, tidak ada batas 'ruang' dan 'waktu'. Selain itu, klien lebih terbuka karena bersifat pribadi.
4. WhatsApp merupakan aplikasi terbaru yang fitur-fiturnya sangat lengkap yaitu pesan teks, pesan gambar, berbagi video, kirim data berupa dokumen, pesan suara atau voice masanger dan bahkan kita bisa berkomunikasi melalui video call atau video conference. Karena fiturnya yang sangat lengkap maka aplikasi WhatsApp bisa kita manfaatkan sebagai media atau sarana untuk mempermudah dan memperlancar dalam proses kegiatan bimbingan dan konseling yang dalam hal ini bisa disebut dengan Cyber Counseling berbasis WhatsApp.
5. Kelemahan dari penggunaan teknologi informasi, diantaranya penyediaan sarana yang tidak murah, keseriusan klien dalam bimbingan tidak dapat dipastikan, informasi yang diterima konselor terbatas, pengabaian faktor-faktor emosi, dan memungkinkan untuk timbulnya jarak antara klien dan konselor baik secara fisik maupun psikis.
6. Kode etik yang berlaku dalam profesi bimbingan konseling harus diperhatikan oleh konselor supaya tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Winkel, W.S, & M.M Sri Hastuti, *Bimbingan dan Konseling di Institut Pendidikan*, Yogyakarta: Media Abadi, 2004, Cet. III
- Yusuf, Syamsu, & A. Juntika Nurihsan, *Landasan Bimbingan dan Konseling*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2006, Cet. II__
- Niamah. 2012. *Pengertian Bimbingan Konseling Menurut Pendapat Beberapa Ahli*. (di unduh melalui : <http://warnaa-warnii.blogspot.com>)

COUNSELOR

JURNAL BIMBINGAN KONSELING DAN PSIKOLOGI ANAK

Hartanto, AAT: *Panduan Aplikasi Smartphone*, halaman 100. Gramedia Pustaka Utama, 2010. ISBN 100-6762-33-5

Sudrajat, Akhmad. 2008. *Fungsi Prinsip dan Asas Bimbingan Konseling*. (di unduh melalui: <http://akhmadsudrajat.wordpress.com>)