

ETIKA KOMUNIKASI KONSELOR DALAM KONSELING *ONLINE* BERBASIS TEKS

Ainun Sheilla¹⁾, Nandang Budiman²⁾, Nadia Aulia Nadhirah³⁾

Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Pendidikan Indonesia

email: ainunsheilla@upi.edu

nandang.budiman@upi.edu, nadia.aulia.nadhirah@upi.edu

ABSTRAK

Di samping berbagai kelebihan dari konseling *online* berbasis teks, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaannya. Beberapa faktor tersebut di antaranya adalah adanya kesalahan penulisan tanda baca dan emoji; penulisan kata atau penggunaan *font* yang kurang tepat; keterlambatan dalam membalas pesan; serta tidak menggunakan bahasa yang baik, sopan, dan jelas. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji terkait bagaimana etika komunikasi konselor dalam melaksanakan layanan konseling *online* berbasis teks. Penelitian dalam artikel ini menggunakan metode kajian literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Belum ada pedoman/kode etik yang secara khusus membahas mengenai konseling *online* berbasis teks. Oleh karena itu, ketika melaksanakan konseling *online* berbasis teks masing-masing konselor memiliki strategi tersendiri, sesuai dengan pengalaman, kompetensi, dan keterampilan yang dimiliki. Seorang konselor dalam memberikan layanan konseling secara *online* harus memiliki dasar kompetensi terkait teknologi dan kompetensi terkait konseling berbasis teks itu sendiri. Adapun keterampilan-keterampilan yang harus dimiliki dalam melaksanakan konseling *online* berbasis teks yaitu *typing skills*, *typing style*, dan bagaimana sikap dalam menulis.

Kata Kunci: konseling *online*, konseling berbasis teks.

ABSTRACT

In addition to the various advantages of text-based online counseling, there are several factors that can hinder its implementation. Some of these factors include punctuation and emoji errors; Inappropriate wording or font use; delays in replying to messages; and not using good, polite, and clear language. This article aims to examine how counselor communication ethics in implementing text-based online counseling services. The research in this article uses a literature review method with a qualitative descriptive approach. There is no guideline/code of ethics that specifically addresses text-based online counseling. Therefore, when carrying out text-based online counseling, each counselor has their own strategy, according to their experience, competence, and skills. A counselor in providing online counseling services must have a foundation of technology-related competencies and competencies related to text-based counseling itself. The skills that must be possessed in conducting text-based online counseling are typing skills, typing style, and how to attitude in writing.

Keywords: *online counseling, text-based counseling.*

PENDAHULUAN

Konseling *online* merupakan proses konseling yang dilaksanakan dengan memanfaatkan berbagai media *online*. Konseling *online* sendiri dikenal dengan berbagai istilah, diantaranya *e-counseling*, *e-therapy*, konseling internet, *e-psychotherapy*, *cyber counselling*, dan lain sebagainya. Salah satu alternatif pilihan dalam konseling *online* yaitu konseling *online* berbasis teks. Beberapa media yang mendukung keberlangsungan konseling *online* berbasis teks diantaranya yaitu, seperti *twitter*, *facebook*, *whatsapp*, *myspace*, *email*, *skype*, *google talk*, *messenger*, *window live messenger*, dan lain sebagainya (Ardi dkk., 2013). Hasil riset yang dilakukan oleh Trisnani (2017) dan Sugiarti (2020) mengemukakan bahwa berbagai kalangan terutama peserta didik cenderung lebih banyak menggunakan media sosial berupa *whatsapp*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa konselor maupun konseli sangat memungkinkan untuk memilih *whatsapp* sebagai salah satu media yang digunakan dalam konseling *online* berbasis teks. Oleh karena itu, seorang konselor hendaknya memiliki pengetahuan, wawasan, keterampilan, nilai, dan sikap yang menunjang proses konseling konseling tersebut (Gunawan, 2018).

Kraus dkk (2010) mengemukakan bahwa layanan konseling *online* berbasis teks dapat diartikan sebagai proses interaksi antara konselor dan konseli yang dilakukan dengan saling berbalas pesan melalui sebuah *room chatt*. Konseling berbasis teks merupakan proses konseling yang dilaksanakan secara *line by line* oleh konselor dan konseli (Petrus & Sudiby, 2017). Komunikasi tersebut dapat dilaksanakan secara sinkronus maupun asinkronus. Terdapat berbagai media yang dapat dimanfaatkan oleh konselor dan konseli untuk berkomunikasi secara *realtime*, seperti telegram, *whatsapp*, facebook, dan lain sebagainya. Salah satu kelebihan dari konseling *online* berbasis teks adalah kerahasiaan konseli yang lebih terjamin. Goss dan Anthony (dalam Haryadi dkk., 2019) mengemukakan bahwa tidak jarang konseli memutuskan untuk melakukan konseling *online* berbasis teks karena merasa kerahasiaan lebih terjamin dan dapat merasakan kedekatan dengan konselor.

Koutsonika (dalam Ardi dkk., 2013) mengemukakan bahwa konseling *online* berbasis teks dapat mempermudah konseli untuk mengungkapkan perasaan ataupun mengekspresikan dirinya karena tidak ada rasa canggung atau tekanan ketika melakukan

chatting dengan konselor. Selain itu, konseling *online* berbasis teks juga dapat lebih menghemat kuota karena cenderung tidak membutuhkan jaringan internet yang kuat. Sehingga, konseling *online* berbasis teks ini bisa dijadikan sebagai salah satu alternatif pilihan yang dapat ditempuh oleh konselor dan konseli dalam melaksanakan kegiatan konseling. Di samping berbagai kelebihannya, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat dalam konseling *online* berbasis teks. Haryadi dkk (2019) mengemukakan beberapa faktor yang dapat menghambat pelaksanaan konseling *online* berbasis teks yaitu adanya kesalahan penulisan tanda baca dan emoji; penulisan kata atau penggunaan *font* yang kurang tepat; keterlambatan dalam membalas pesan; serta tidak menggunakan bahasa yang baik, sopan, dan jelas. Oleh karena itu, seorang konselor harus memperhatikan etika-etika dalam konseling, termasuk etika komunikasi ketika melaksanakan konseling *online* berbasis teks, agar tidak terjadi kesalahpahaman ataupun kesalahan persepsi. Artikel ini bertujuan untuk mengkaji terkait bagaimana etika komunikasi konselor dalam melaksanakan layanan konseling *online* berbasis teks.

METODE PENELITIAN

Penelitian dalam artikel ini menggunakan metode kajian literatur, yaitu metode penelitian yang dilaksanakan dengan mengumpulkan berbagai sumber literatur, kemudian membaca, mengolah, dan mengkaji literatur yang relevan dengan topik yang diteliti (Mirzaqon & Purwoko, 2018). Sumber data sekunder yang digunakan diperoleh melalui berbagai sumber yang relevan, seperti jurnal ilmiah, buku, dan *e-book*. Selanjutnya perolehan data dianalisis secara deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif sendiri merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberikan deskripsi, penjelasan, ataupun validasi terkait topik yang sedang diteliti (Ramdhan, 2021). Adapun penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bersifat deskriptif serta cenderung melibatkan analisis (Zakariah dkk., 2020).

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Etika Komunikasi dalam Konseling *Online* Berbasis Teks

Etika merupakan suatu pedoman yang membahas mengenai perilaku manusia (Masruri, 2016). Terdapat beberapa prinsip mengenai etika, yaitu prinsip otonomi, tidak melanggar kode etik sebagai konselor maupun konseli, penuh kasih sayang, prinsip

keadilan, dan kesetiaan (Corey dalam Ishak dkk., 2012). Membahas mengenai etika, Keraf (dalam Sugiana dkk., 2019) mengklasifikasikan etika menjadi dua, yaitu:

1. *General ethics*, yaitu etika yang berkaitan dengan bagaimana hakikat manusia berperilaku dan menentukan pilihan yang etis, serta berpedoman pada moral yang berlaku sebagai standar baik buruknya.
2. *Special ethics*, yaitu etika yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip moral yang menjadi dasar pada bidang tertentu.

Selain itu, Haryatmoko (dalam Sugiana dkk., 2019) juga mengemukakan pendapatnya mengenai etika, yaitu:

1. Etika merupakan konsep yang membahas mengenai perilaku manusia.
2. Etika berakar dari akal pikiran atau filsafat, yang bersifat relatif dan khusus.
3. Etika berfungsi sebagai pedoman standar baik buruknya perilaku manusia.
4. Etika dapat berubah seiring dengan perkembangan zaman.

Ketika melaksanakan layanan bimbingan dan konseling, seorang konselor harus memiliki keahlian dan memperhatikan etikanya (Farozin, 2019). Etika komunikasi dalam memberikan layanan konseling *online* berbasis teks sendiri menjadi hal yang dapat menimbulkan perdebatan, karena belum ada pedoman atau kode etik yang secara khusus membahas mengenai hal tersebut. ASCA (*American School Counseling Association*) secara singkat telah membahas mengenai etika dalam melaksanakan konseling melalui internet, namun belum ada pedoman yang lebih khusus mengenai perilaku etisnya (Humphreys, dkk. dalam Syamila & Marjo, 2022). Indonesia sendiri belum memiliki pedoman/kode etik yang secara khusus membahas mengenai pelaksanaan layanan konseling *online*. Seharusnya pihak terkait bisa lebih tanggap dan dapat memperbaharui kode etik konseling sesuai dengan kebutuhan masyarakat seiring dengan perkembangan zaman (Budianto, 2019). Hal tersebut sangat penting untuk diperhatikan dan ditindak lanjuti mengingat sudah banyak praktik konseling yang dilaksanakan secara *online*, sedangkan Indonesia sendiri belum memiliki kode etiknya. Oleh karena itu, umumnya seorang konselor memiliki cara berkomunikasi yang berbeda-beda dalam melaksanakan konseling *online* berbasis teks, sesuai dengan pengalaman, kompetensi, serta keterampilan yang dimiliki.

Konseling *online* berbasis teks melibatkan media sosial sebagai media komunikasinya, sehingga seorang konselor juga perlu memperhatikan etika

berkomunikasi dalam media sosial. Etika komunikasi sendiri tidak hanya mencakup baku tidaknya bahasa yang digunakan, namun berkaitan juga dengan niat, ekspresi, kesabaran, dan empati, agar tercipta komunikasi yang dua arah. Etika berkomunikasi merupakan tolak ukur bagaimana etika yang diterapkan oleh individu yang sedang berkomunikasi dalam menilai teknik, isi, dan tujuan dari komunikasi (Karimah dkk., 2010). Johannesen (dalam Sugiana dkk., 2019) mengemukakan bahwa ada beberapa unsur yang harus diperhatikan dalam upaya mencapai etika komunikasi, yaitu menghormati seorang individu tanpa memperdulikan umur, status, maupun hubungan; menghormati ide, perasaan, makna, dan integritas orang lain; memiliki pemikiran yang terbuka dan objektif agar mendorong kebebasan berekspresi, menghormati alternatif yang memiliki bukti dan pertimbangan yang rasional; serta menjadi pendengar yang baik dan cermat.

Kompetensi dalam Konseling *Online* Berbasis Teks

Menurut BACP (*British Association for Counseling and Psychotherapy*) seorang konselor yang memberikan layanan konseling secara *online* harus memiliki dasar kompetensi terkait teknologi dan kompetensi konseling *online* berbasis teks itu sendiri (CCPA, 2019). Dasar kompetensi terkait teknologi ini mencakup enkripsi, sistem pencadangan, *password*, *firewall*, anti virus, *hardware*, *software*, dan internet. Adapun kompetensi konseling yang harus dimiliki konselor dalam melaksanakan layanan konseling *online* berbasis teks yaitu:

1. Memahami gaya *typing* yang membantu (terapeutik).
2. Mengenali dan memahami berbagai unsur yang menunjang keberlangsungan konseling *online*.
3. Memprediksi, memahami, dan mengelola resiko yang terjadi ketika melaksanakan konseling *online*.
4. Menentukan batasan dalam konseling *online*.
5. Dapat mengendalikan dampak *disinhibition*.

Keterampilan Berkomunikasi dalam Konseling *Online* Berbasis Teks

Keterampilan menulis kalimat yang terapeutik merupakan kunci keberhasilan dalam konseling *online* berbasis teks. Hal tersebut tentunya menimbulkan tantangan tersendiri bagi seorang konselor, karena konselor yang terampil dalam konseling tatap muka belum tentu terampil dalam konseling *online* berbasis teks. Kraus dkk. (2011) mengemukakan

bahwa terdapat beberapa keterampilan yang harus dimiliki dalam pelaksanaan konseling *online* berbasis teks, yang meliputi:



1. *Typing Skills*









Keterampilan menulis/mengetik yang baik dan benar dapat menciptakan *good relationship* antara konselor dan konseli. Sebaliknya, keterampilan menulis yang buruk memungkinkan terjadinya konflik dan kesalahpahaman. Keterampilan menulis ini mencakup bagaimana menyerap/menerima sebuah teks, kesabaran, dan pola pikir yang rasional dalam memahami sebuah teks (Prabawa, 2021). Keterampilan menulis ini sangat diperlukan agar dapat mempersepsikan teks dari berbagai sudut pandang. Selain itu, konselor juga dapat mengungkapkan perasaannya melalui variasi emoji. Terdapat beberapa manfaat penggunaan emoji dalam konseling *online* berbasis teks, yaitu:

- a. Menambah keakraban dan kehangatan.
- b. Menunjukkan keramahan.
- c. Mengurangi dampak negatif dan memperkuat dampak positif.
- d. Memperkuat makna tulisan.
- e. Sebagai variasi dalam teks.

Disamping berbagai manfaat dari emoji, perlu digaris bawahi juga bahwa sebaiknya menghindari penggunaan emoji yang terlalu sering atau berlebihan, karena memungkinkan timbulnya persepsi bahwa konselor hanya berpura-pura dan tidak tulus kepada konseli (Tang & Hew, 2019). Selain itu, perlu diingat bahwa jangan sampai salah mengirimkan emoji, karena dapat menimbulkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, seorang konselor perlu memiliki pengetahuan dan wawasan mengenai makna dari berbagai emoji yang digunakan. Terdapat beberapa emoji yang sering disalah artikan (Bai dkk., 2019). Diantara beberapa emoji tersebut dapat dilihat dalam tabel 1.

Tabel 1. Kesalahan Definisi dan Definisi Asli Emoji

Emoji	Nama	Kesalahan Definisi	Definisi Asli
	Wajah tertawa sangat bahagia sehingga mengeluarkan air mata	Menangis keras	Ekspresi tertawa dan berbahagia
	Wajah mengantuk	Wajah menangis	Lelah

	Wajah mengeluarkan asap dari hidung	Wajah bangga	Marah
	Wajah diam	Wajah tercengang	Ekspresi khawatir
	Wajah Kebingungan	Frustasi atau sedih	Ekspresi bingung
	Wajah lega dari kekhawatiran	Menangis	Ekspresi khawatir atau cemas
	Wajah meringis	Seringai	Malu atau gugup
	Wanita memberi isyarat "oke"	Letakkan tanganmu di atas kepala/angkat tangan	Oke
	Pusing	Ide fantastik	Menjadi pusing
	Tangan terlipat	Tos	Terima kasih, tolong, atau berdo'a

Selain emoji, *relationship conditions* dalam konseling *online* juga berpengaruh terhadap kualitas teks yang ditulis. Apabila terjalin hubungan konseling yang hangat, maka konseli akan lebih bisa terbuka, sehingga dapat lebih ekspresif dalam menulis. Konseli tidak akan ragu untuk mengungkapkan perasaan dan pikirannya. Komposisi tulisan seorang individu sendiri tergantung pada perkembangan hubungan dalam komunikasinya (Prabawa, 2021).

2. *Typing Style*

Prabawa (2021) mengemukakan bahwa kepribadian seseorang individu dapat berpengaruh terhadap gaya ketik/menulisnya. Gaya seorang individu dalam *self expression* (konkret, abstrak, dan emosional); penggunaan kosa kata; struktur kalimat; dan pola pikir juga dapat menggambarkan kepribadian yang dimiliki seorang individu dan mempengaruhi respon dirinya terhadap sesuatu. Begitu pula dengan seorang konselor. Kepribadian yang dimiliki seorang konselor akan mempengaruhi bagaimana dirinya merespon sesuatu dan bagaimana gaya tulisannya. Individu yang kompulsif biasanya cenderung memiliki tulisan yang logis, terstruktur, formal, dan jarang mengalami kesalahan tulisan. Individu yang histrionik cenderung memiliki tulisan yang dramatis serta lebih ekspresif dalam menggunakan *font*, spasi, emoji, huruf kapital, dan bahasa yang berbunga-bunga. Individu yang narsis biasanya cenderung memiliki tulisan yang berbelit-belit dan panjang. Individu yang skizoid cenderung menutup diri dari sosial, sehingga memiliki tulisan yang jelas dan padat. Individu yang impulsif biasanya memiliki tulisan yang kurang terstruktur dan menggunakan penekanan emosional dengan *capslock*. Kualitas pribadi konselor

sendiri dapat dilihat berdasarkan *self-knowledge*, *competence*, *mental health*, *trustworthiness*, *honesty*, sikap yang hangat, responsif, sabar, peka, dan kesadaran holistik (Astutik, 2018).

Selain itu, *self-esteem* juga berpengaruh terhadap gaya *chatting* seorang individu (Santi & Damariswara, 2017). Individu yang memiliki *self-esteem* tinggi cenderung lebih bisa menghargai diri sendiri, sehingga dirinya tidak mudah dipengaruhi oleh penilaian orang lain. Hal tersebut membuat individu yang memiliki *self-esteem* tinggi cenderung lebih bisa terbuka, berempati, bersikap positif selama proses komunikasi, dan tidak minder ketika berkomunikasi. Sebaliknya, individu yang memiliki *self-esteem* rendah cenderung kurang mampu dalam mengekspresikan diri dan takut gagal dalam berkomunikasi.

3. Bersikap dalam menulis

Sikap dapat didefinisikan sebagai kecenderungan respon untuk *approach/avoid* dan *positive/negative* terhadap berbagai situasi sosial, pribadi, organisasi, ide, konsep, dan lain sebagainya (Bunga dkk. dalam Alawiyah dkk., 2020). Sikap seorang individu dalam menulis berpengaruh terhadap proses layanan konseling berbasis teks. Jejak tulisan ketika melaksanakan konseling juga dapat menjadi kenangan tersendiri bagi seorang individu. Ketika mengawali konseling, seorang konselor perlu melakukan identifikasi kemampuan, sikap, serta pengalaman konseli dalam *reading and typing*. Konselor harus memberi pemahaman kepada konseli bahwa keterampilan *reading and typing* merupakan kunci utama dalam konseling *online* berbasis teks. Seorang konselor harus bisa mendorong konseli agar dapat mengekspresikan dirinya melalui kalimat/teks untuk mengembangkan hubungan terapeutik (Prabawa, 2021).

Sikap dalam menulis juga dapat dipengaruhi oleh emosi. Wibowo (2019) mengemukakan bahwa emosi memiliki peran yang cukup penting agar konselor dapat bersikap proporsional ketika berkomunikasi dengan konseli. Seorang konselor harus mampu mengontrol emosinya agar tetap stabil. Oleh karena itu, kecerdasan emosi berpengaruh terhadap sikap menulisnya. Seorang konselor yang memiliki emosi yang stabil akan mampu mengambil sikap positif, sehingga dapat menciptakan suasana konseling yang nyaman, tenang, akrab, dinamis, dan dapat mencapai tujuan dari konseling itu sendiri. Konselor yang memiliki kecerdasan emosi tinggi mampu menjadi konselor yang fasilitatif dan efektif, karena dapat memahami emosi diri dan

konseli, memberikan dorongan, mengelola emosi, serta mampu berinteraksi dengan baik (Goleman dalam Astutik, 2018).

KESIMPULAN

Konseling *online* berbasis teks dapat diartikan sebagai proses interaksi antara konselor dan konseli yang dilakukan dengan berbalas pesan melalui fitur *room chat*. Ketika melaksanakan konseling *online* berbasis teks, terdapat etika-etika yang penting untuk diperhatikan. Pada dasarnya memang belum ada pedoman/kode etik yang secara khusus membahas mengenai konseling *online* berbasis teks. Oleh karena itu, ketika melaksanakan konseling *online* berbasis teks masing-masing konselor memiliki strategi tersendiri, sesuai dengan pengalaman, kompetensi, dan keterampilan yang dimiliki. Ketika memberikan layanan konseling secara *online* berbasis teks, seorang konselor harus memiliki dasar kompetensi terkait teknologi dan kompetensi konseling berbasis teks itu sendiri. Adapun keterampilan-keterampilan yang harus dimiliki dalam melaksanakan konseling *online* berbasis teks yaitu *typing skills*, *typing style*, dan bersikap dalam menulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Alawiyah, D., Khairul Rahmat, H., & Pernanda, S. (2020). "Menemumenali Konsep Etika dan Sikap Konselor Profesional dalam Bimbingan dan Konseling." *Jurnal Mimbar: Media Intelektual Muslim & Bimbingan Rohani*, 6 (2).
<http://journal.iainsinjai.ac.id/index.php/mimbar>
- Anthony, K., & Nagel, D. M. (2010). *Therapy Online: A Practical Guide*. SAGE.
- Ardi, Z., Yendi, M. F., & Ifdil. (2013). "Konseling Online: Sebuah Pendekatan Teknologi dalam Pelayanan Konseling." *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 1–5.
<http://jurnal.konselingindonesia.com>
- Astutik, S. (2018). "Konseling Konseptual: Sebuah Tinjauan Filosofis." *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 2 (2): 135–142.
<https://doi.org/10.30653/001.201822.42>
- Bai, Q., Dan, Q., Mu, Z., & Yang, M. (2019). A Systematic Review of Emoji: Current Research and Future Perspectives. In *Frontiers in Psychology* (Vol. 10). Frontiers Media S.A. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02221>
- Budianto, A. E. (2019). *Learning Android and Cyber Counseling*. Media Nusa Creative.
- CCPA. (2019). *Guidelines for Uses of Technology in Counseling and Psychotherapy*. CCPA.
- Farozin, M. (2019). Counselor professional identity of counselor profession education. *Cakrawala Pendidikan*, 38(1), 104–119. <https://doi.org/10.21831/cp.v38i1.22515>
- Gunawan, R. (2018). "Peran Tata Kelola Layanan Bimbingan dan Konseling Bagi Siswa Di Sekolah." *Jurnal Selaras: Kajian Bimbingan & Konseling Serta Psikologi Pendidikan*, 1(1): 1–15.
- Haryadi, R., Rahmah, N. R., Khatimah, K., & Irmahwati, S. (2019). "Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Konseling Online Berbasis Teks (Chat)." *Jurnal Mahasiswa BK An-Nur: Berbeda, Bermakna, Bermulia*, 5(2), 23–26. <https://ojs.uniska-bjm.ac.id/index.php/AN-NUR>

- Ishak, N. M., Amat, S., & Bakar, A. Y. A. (2012). "Counseling Professional Ethics From Viewpoint Of Counselor Educators." *Journal of Educational Pshychology & Counselin*, 5, 71–80. <https://www.researchgate.net/publication/271336608>
- Karimah, Kismiyati, E., & Wahyudin, U. (2010). *Filsafat dan Etika Komunikasi*. Widya Padjajaran.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2010). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals* (second). Academic Press.
- Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. Elsevier.
- Masruri. (2016). "Etika Konseling dalam Konteks Lintas Budaya Dan Agama." *Al-Tazkiyah*, 5(2), 139–150.
- Mirzaqon, T. A., & Purwoko, B. (2018). "Studi Kepustakaan Mengenai Landasan Teori dan Oraktik Konseling Expressive Writing." *Jurnal BK Unesa*, 8(1): 1–8.
- Petrus, J., & Sudibyoy, H. (2017). "Kajian Konseptual Layanan Cyberconseling." *Konselor*, 6(1): 6. <https://doi.org/10.24036/02017616724-0-00>
- Prabawa, A. F. (2021). "Konseling Online Berbasis Teks: Keterampilan, Gaya, dan Sikap Berkomunikasi." *Procceeding International Conference on Islamic Educational Guidance and Counseling*, 94–105.
- Ramdhan, M. (2021). *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Santi, N. N., & Damariswara, R. (2017). "Hubungan antara, Self Esteem dengan Self Disclosure pada Saat Chatting di Facebook." *Pedagogia : Jurnal Pendidikan*, 6(1), 110–123. <https://doi.org/10.21070/pedagogia.v6i1.611>
- Sugiana, D., Setiaman, A., Sari, K. D., Karimah, E. I., Wahyudin, U., Wibowo, N. A., Herwandito, S., Sjuchro, D. W., Yusanto, Y., Ramadhani, E., Ningsih, I. N. D. K., Samudro, A., Gemiharto, I., & Koswara, I. (2019). *Komunikasi dalam Media Digital*. Buku Litera Yogyakarta.
- Sugiarti, Y. (2020). "Penerapan E-Konseling Berbasis Whatsapp dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri pada Peserta Didik SMK Negeri 5 Banjarmasin." *Jurnal Sipatokkong BPSDM Sulawesi Selatan*, 1(2), 2721–5407. <https://ojs.bpsdmsulsel.id/>
- Syamila, D., & Marjo, H. K. (2022). "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Konseling Kelompok Online dan Asas Kerahasiaan." *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 116. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i1.4527>

- Tang, Y., & Hew, K. F. (2019). "Emoticon, Emoji, and Sticker Use in Computer-Mediated Communication: A Review of Theories and Research Findings." In *International Journal of Communication* (Vol. 13). <http://ijoc.org>.
- Trisnani. (2017). "Pemanfaatan Whatsapp Sebagai Media Komunikasi Dan Kepuasan Dalam Penyampaian Pesan Dikalangan Tokoh Masyarakat." *Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 6(3): 1–12.
- Wibowo, E. M. (2019). *Konselor Profesional Abad 21*. Semarang: UNNES Press.
- Zakariah, M. A., Afriani, V., & Zakariah, K. M. (2020). *Metodologi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Action Research, Research and Development (RnD)*. Yayasan Pondok Pesantren Al Mawaddah Warrahmah Kolaka.