KONSELING: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapannya
Vol.7, No.4, Juli 2026, pp. 213-226
e-ISSN: 2686-2875
https://journal.ilininstitute.com/konseling
DOI: 10.31960/konseling.v7i4.3120
Received on 22/01/2026; Revised on 20/04/2026; Accepted on 19/07/2026; Published on: 30/07/2026

Rekonseptualisasi Cyber Counseling dalam Transformasi Layanan Bimbingan dan Konseling

Muhammad Ilham Bakhtiar[)1], Nurul Ilmi[2]
[12] Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Makassar, Indonesia
Corresponding author, E-mail: ilhambakhtiar@unm.ac.id

Abstract. The development of digital technology has driven innovation in guidance and counseling services through cyber counseling, an online media-based counseling service that allows for non-face-to-face interactions. This study used the Systematic Literature Review (SLR) method by examining 15 articles published between 2021 and 2025 obtained from Google Scholar using relevant keywords. The study results indicate that cyber counseling offers advantages in accessibility, flexibility, and service effectiveness, with synchronous, asynchronous, and hybrid implementation models. Challenges faced include limited infrastructure, low digital literacy, and issues of ethics and data security. Recommendations include improving the digital competence of guidance and counseling teachers, providing supporting facilities, and developing ethical guidelines for online services. These findings confirm that cyber counseling has the potential to be a sustainable strategy to support guidance and counseling services in the digital era.

Key words : cyber counseling, bimbingan dan konseling, era digital, layanan daring.

Abstrak. Perkembangan teknologi digital telah mendorong inovasi dalam layanan bimbingan dan konseling melalui cyber counseling, yaitu layanan konseling berbasis media daring yang memungkinkan interaksi tanpa harus bertatap muka secara langsung. Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan menelaah 15 artikel yang diterbitkan antara tahun 2021 hingga 2025 yang diperoleh dari Google Scholar menggunakan kata kunci yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa cyber counseling menawarkan keunggulan dalam hal aksesibilitas, fleksibilitas, dan efektivitas layanan, dengan model penerapan yang mencakup metode sinkron, asinkron, dan hibrida. Tantangan yang dihadapi meliputi keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital, serta masalah etika dan keamanan data. Rekomendasi yang diberikan antara lain peningkatan kompetensi digital bagi guru bimbingan dan konseling, penyediaan fasilitas pendukung, serta pengembangan pedoman etika untuk layanan daring. Temuan ini menegaskan bahwa cyber counseling berpotensi menjadi strategi berkelanjutan untuk mendukung layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Kata kunci: cyber counseling, bimbingan dan konseling, era digital, layanan daring.

This is an open access article distributed under the Creative Commons Attribution License, which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited. ©2026 by author.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan terhadap penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling, terutama dalam cara konselor memberikan bantuan dan menjangkau konseli. Layanan yang sebelumnya lebih banyak mengandalkan pertemuan tatap muka kini memiliki alternatif melalui pemanfaatan platform digital dan teknologi komunikasi. Perubahan tersebut mendorong berkembangnya cyber counseling atau konseling daring sebagai pendekatan inovatif yang memungkinkan proses konseling berlangsung melalui berbagai media, seperti chat, konferensi video, surat elektronik

(email), dan aplikasi digital. Pemanfaatan teknologi ini memberikan peluang untuk mengatasi keterbatasan geografis dan waktu, sekaligus memperluas akses individu terhadap layanan bimbingan dan konseling. Maples dan Han (2008) menjelaskan perkembangan cybercounseling dalam kaitannya dengan kebutuhan mahasiswa dari generasi milenial dan generasi yang terhubung dengan jaringan digital. Sementara itu, Situmorang (2020) menunjukkan bahwa layanan online/cyber counseling memperoleh perhatian penting selama pandemi COVID-19 sebagai alternatif untuk menjaga keberlangsungan pelayanan konseling. Dalam lingkungan pendidikan, pemanfaatan teknologi digital juga berpotensi mendukung kebutuhan akademik, emosional, dan pengembangan diri peserta didik (Hidayat & Usanto, 2024; Syakir et al., 2016). Dengan demikian, cyber counseling tidak hanya menjadi alternatif media komunikasi antara konselor dan konseli, tetapi juga mencerminkan perubahan pendekatan dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling yang semakin adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Perkembangan penelitian mengenai cyber counseling memperlihatkan perhatian terhadap berbagai aspek transformasi layanan, mulai dari pemanfaatan platform digital, integrasi teknologi dalam lingkungan sekolah, pengembangan konseling sebaya, hingga peningkatan kompetensi profesional konselor. Mishna et al. (2013) mengkaji pengembangan pelatihan cyber counseling dalam program pendidikan pascasarjana pekerjaan sosial, yang memperlihatkan pentingnya kesiapan kompetensi tenaga profesional dalam memberikan layanan berbasis teknologi. Zeng et al. (2010) mengembangkan sistem web peer counseling sebagai alternatif pendukung konseling sebaya, sedangkan Çela et al. (2025) membahas penguatan layanan konseling sekolah melalui pemanfaatan teknologi dan studi kasus. Penelitian Hidayat dan Usanto (2024) memberikan perhatian pada keterkaitan penggunaan platform konseling digital dengan kesejahteraan siswa, ketahanan emosional, dan pencapaian akademik. Di sisi lain, Shafik (2025) membahas pertimbangan etika dan hukum dalam konseling digital, sementara Magantor (2026) mengangkat perkembangan psikologi dan konseling pada era kecerdasan buatan. Al-Tarawneh (2024) turut mengkaji dampak positif dan negatif cyberpsychotherapy melalui pendekatan tinjauan sistematis. Rangkaian penelitian tersebut memperlihatkan bahwa cyber counseling telah berkembang sebagai bidang kajian yang mencakup dimensi teknologi, profesionalitas, pelayanan pendidikan, dan etika. Namun, fokus pembahasan dalam masing-masing penelitian masih memperlihatkan keragaman objek dan sudut pandang, sehingga diperlukan kajian yang mengintegrasikan berbagai temuan tersebut untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai posisi cyber counseling dalam transformasi layanan bimbingan dan konseling.

Meskipun penelitian mengenai cyber counseling terus berkembang, masih terdapat kesenjangan kajian yang perlu diperhatikan. Pertama, pembahasan mengenai manfaat teknologi, seperti aksesibilitas, fleksibilitas, dan jangkauan pelayanan, belum sepenuhnya menjawab persoalan efektivitas layanan dalam membangun hubungan terapeutik antara konselor dan konseli. Interaksi melalui media digital menghadirkan tantangan dalam membangun kedekatan, menjaga komunikasi, serta mengelola dinamika transferensi dan kontratransferensi (Situmorang, 2020). Kedua, dampak penggunaan platform digital terhadap kesejahteraan emosional dan pencapaian akademik masih memerlukan pengkajian lebih lanjut (Hidayat & Usanto, 2024). Ketiga, persoalan privasi, kerahasiaan informasi, literasi digital, dan tanggung jawab profesional menjadi tantangan yang perlu diintegrasikan dalam pengembangan layanan (Shafik, 2025; Magantor, 2026; Al-Tarawneh, 2024). Selain itu, berdasarkan kumpulan literatur yang menjadi dasar penelitian ini, pembahasan mengenai kesenjangan antara kebutuhan layanan, kesiapan teknologi, kualitas pelayanan, dan keamanan infrastruktur digital belum terintegrasi secara khusus dalam kajian cyber counseling. Padahal, pendekatan evaluasi kesenjangan telah dibahas dalam bidang sistem informasi melalui model ISSERVQUAL (Taha et al., 2024), penilaian kebutuhan layanan konseling (Cohen et al., 2022), serta analisis kesiapan dan mitigasi kerentanan teknologi (Gourisetti et al., 2020a, 2020b). Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menghubungkan pembahasan inovasi layanan konseling dengan evaluasi kesiapan dan kualitas teknologi yang mendukung pelaksanaannya.

Berdasarkan perkembangan tersebut, state of the art penelitian ini terletak pada upaya memahami cyber counseling bukan hanya sebagai penggunaan media digital untuk melaksanakan konseling, melainkan sebagai strategi inovatif yang melibatkan perubahan pada sistem pelayanan bimbingan dan konseling. Penelitian terdahulu telah memberikan landasan mengenai pemanfaatan teknologi untuk memperluas akses layanan (Maples & Han, 2008), keberlanjutan konseling daring dalam situasi pandemi (Situmorang, 2020), pengembangan konseling sebaya berbasis web (Zeng et al., 2010), penguatan layanan konseling sekolah (Çela et al., 2025), serta pengembangan kompetensi konselor (Mishna et al., 2013). Penelitian lainnya menyoroti efektivitas layanan terhadap kesejahteraan dan ketahanan emosional peserta didik (Hidayat & Usanto, 2024), termasuk persoalan etika dan hukum dalam pemanfaatan teknologi (Shafik, 2025). Meskipun demikian, berbagai pembahasan tersebut belum secara bersamaan memberikan pemetaan yang

menghubungkan bentuk inovasi teknologi, aksesibilitas layanan, kompetensi konselor, efektivitas proses konseling, dan tantangan etis dalam satu kerangka kajian. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan melalui sintesis sistematis terhadap berbagai dimensi tersebut, disertai identifikasi kesenjangan penelitian yang berkaitan dengan kesiapan teknologi dan kualitas penyelenggaraan cyber counseling. Pendekatan ini juga memberikan ruang untuk mengkaji relevansi gap analysis sebagai perspektif evaluatif dalam memahami perbedaan antara kondisi layanan digital yang tersedia dan kebutuhan pelayanan bimbingan dan konseling yang diharapkan, tanpa mengasumsikan bahwa instrumen analisis kesenjangan dari bidang lain telah tervalidasi secara langsung untuk cyber counseling.

Atas dasar permasalahan dan kesenjangan tersebut, penelitian ini dilakukan dengan judul "Cyber Counseling sebagai Strategi Inovatif dalam Transformasi Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Digital: Systematic Literature Review". Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dan menganalisis perkembangan pemanfaatan cyber counseling dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling, mengkaji kontribusinya terhadap aksesibilitas dan fleksibilitas pelayanan, serta menelaah tantangan yang berkaitan dengan efektivitas konseling, hubungan terapeutik, kompetensi profesional, dan etika digital. Selain itu, penelitian ini diarahkan untuk mengidentifikasi kesenjangan kajian mengenai kesiapan teknologi dan kualitas pelayanan sebagai dasar pengembangan cyber counseling pada masa mendatang. Melalui metode Systematic Literature Review, berbagai hasil penelitian yang relevan akan diseleksi, dianalisis, dan disintesis secara sistematis untuk memperoleh gambaran mengenai perkembangan, kontribusi, keterbatasan, serta arah penelitian cyber counseling. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi perspektif transformasi layanan, kesiapan teknologi, efektivitas pelayanan, dan tanggung jawab etis dalam satu pemetaan kajian sistematis. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan landasan konseptual bagi pengembangan cyber counseling sebagai strategi inovatif yang tidak hanya berorientasi pada penggunaan teknologi, tetapi juga memperhatikan mutu dan keberlanjutan layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk menelaah berbagai hasil penelitian yang berkaitan dengan penerapan *cyber counseling* dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Pemilihan metode ini didasarkan pada kebutuhan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai perkembangan kajian, praktik penerapan, serta persoalan yang berkaitan dengan konseling berbasis teknologi. Melalui tinjauan sistematis, publikasi yang relevan dapat dihimpun dan dianalisis berdasarkan prosedur seleksi yang telah ditetapkan. Kitchenham (2004) menegaskan bahwa pelaksanaan tinjauan sistematis memerlukan tahapan yang terencana dan terdokumentasi agar proses penelusuran, pemilihan, serta pengolahan bukti penelitian memiliki dasar metodologis yang jelas.

Penelusuran sumber literatur dilakukan melalui Google Scholar dengan bantuan perangkat lunak *Publish or Perish* untuk memperoleh publikasi ilmiah beserta informasi bibliografisnya. Perangkat lunak ini digunakan sebagai sarana pendukung dalam melakukan pencarian berdasarkan sumber data yang dipilih, sedangkan penentuan relevansi dan kelayakan artikel dilakukan melalui pemeriksaan oleh peneliti. Penggunaan *Publish or Perish* dalam penelitian ini merujuk pada perangkat yang dikembangkan oleh Harzing (2007) untuk membantu penelusuran dan pengelolaan informasi publikasi ilmiah.

Strategi pencarian menggunakan kata kunci "*cyber counseling*" dan "era digital". Penelusuran difokuskan pada artikel yang diterbitkan dalam rentang 2021–2025 dengan pertimbangan bahwa periode tersebut dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan penelitian *cyber counseling* dalam beberapa tahun terakhir. Artikel yang diperoleh dari hasil pencarian selanjutnya diperiksa melalui judul dan abstrak untuk mengetahui kesesuaiannya dengan fokus penelitian. Pemeriksaan juga mencakup ketersediaan naskah lengkap sebagai bahan penelaahan lebih lanjut.

Seleksi literatur dilakukan dengan berpedoman pada kriteria inklusi yang telah ditentukan sebelum proses analisis. Artikel dapat dimasukkan apabila memenuhi persyaratan berikut: (1) membahas penggunaan teknologi digital dalam layanan bimbingan dan konseling, terutama penerapan *cyber counseling* di lingkungan pendidikan; (2) mencantumkan tujuan penelitian dan menjelaskan metode yang digunakan; (3) dipublikasikan dalam jurnal nasional atau internasional yang memenuhi ketentuan akreditasi maupun pengindeksan dalam penelitian ini; serta (4) menyediakan naskah lengkap (full text) sehingga substansi penelitian dapat diperiksa. Sebaliknya, publikasi yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan fokus kajian, tidak memberikan informasi metodologis yang memadai, atau tidak menyediakan naskah lengkap tidak dilanjutkan ke tahap analisis.

Prosedur pelaksanaan penelitian mengadaptasi tahapan tinjauan sistematis yang dijelaskan oleh Kitchenham (2004), yakni perencanaan (planning the review), pelaksanaan (conducting the review), dan pelaporan (reporting). Perencanaan dilakukan dengan menetapkan fokus penelitian, ruang lingkup literatur,

strategi pencarian, serta persyaratan artikel yang akan dianalisis. Pada tahap pelaksanaan, peneliti melakukan penelusuran publikasi, mengidentifikasi artikel yang sama, menyaring judul dan abstrak, kemudian memeriksa kelayakan artikel berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Tahap pelaporan mencakup pengolahan hasil telaah, pengelompokan temuan, serta penyusunan sintesis berdasarkan substansi penelitian yang dianalisis.

Proses identifikasi dan seleksi publikasi selanjutnya didokumentasikan menggunakan diagram alir PRISMA 2020 (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Pedoman ini digunakan untuk menyajikan secara sistematis jumlah artikel yang ditemukan, publikasi yang dikeluarkan pada setiap tahap, serta jumlah artikel yang akhirnya memenuhi persyaratan untuk dianalisis. Page et al. (2021) menjelaskan bahwa PRISMA 2020 dikembangkan untuk meningkatkan transparansi pelaporan tinjauan sistematis, terutama dalam menjelaskan proses identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan penetapan studi yang diikutsertakan. Dengan penggunaan pedoman tersebut, alur seleksi literatur dalam penelitian ini dapat disajikan secara lebih terstruktur.

Berdasarkan proses seleksi yang dilakukan, diperoleh 15 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria inklusi dan ditetapkan sebagai sumber utama dalam kajian ini. Publikasi yang terpilih menunjukkan variasi pendekatan penelitian, antara lain eksperimen, studi kepustakaan, wawancara, dan penelitian kualitatif. Penelaahan terhadap setiap artikel mencakup informasi penulis dan tahun terbit, tujuan penelitian, metode yang digunakan, fokus kajian, serta hasil penelitian. Informasi tersebut kemudian disusun untuk memudahkan perbandingan antarpublikasi dan menemukan kesamaan maupun perbedaan pembahasan.

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Seleksi Artikel Berdasarkan Protokol PRISMA

Proses seleksi literatur dalam penelitian ini menghasilkan sejumlah publikasi yang kemudian diperiksa kesesuaiannya dengan fokus kajian cyber counseling dalam layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Penelusuran dilakukan melalui Google Scholar dengan memanfaatkan Publish or Perish sebagai perangkat bantu pencarian publikasi dan pengumpulan informasi bibliografis. Penggunaan perangkat tersebut membantu peneliti memperoleh rekaman publikasi dari sumber indeks yang dipilih, sedangkan penilaian terhadap isi dan relevansi artikel dilakukan melalui pemeriksaan lebih lanjut (Harzing, 2007).

Tahapan identifikasi dan seleksi artikel mengacu pada pedoman PRISMA 2020 (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Pedoman tersebut memberikan kerangka pelaporan yang memungkinkan pembaca mengetahui asal publikasi, proses penyaringan, alasan pengeluaran artikel, hingga jumlah studi yang akhirnya digunakan dalam sintesis. Transparansi pada setiap tahapan ini menjadi bagian penting dalam pelaksanaan tinjauan sistematis karena memungkinkan proses seleksi literatur ditelusuri dan dievaluasi (Page et al., 2021).

Hasil pencarian awal menunjukkan terdapat 370 publikasi yang teridentifikasi berkaitan dengan topik penelitian. Seluruh publikasi tersebut kemudian diperiksa untuk menemukan kesamaan judul dan informasi bibliografis. Dari pemeriksaan tersebut, sebanyak 125 artikel diketahui merupakan publikasi duplikat sehingga dikeluarkan dari proses seleksi. Setelah penghapusan duplikasi, tersisa 245 artikel yang selanjutnya memasuki tahap penyaringan berdasarkan judul dan abstrak.

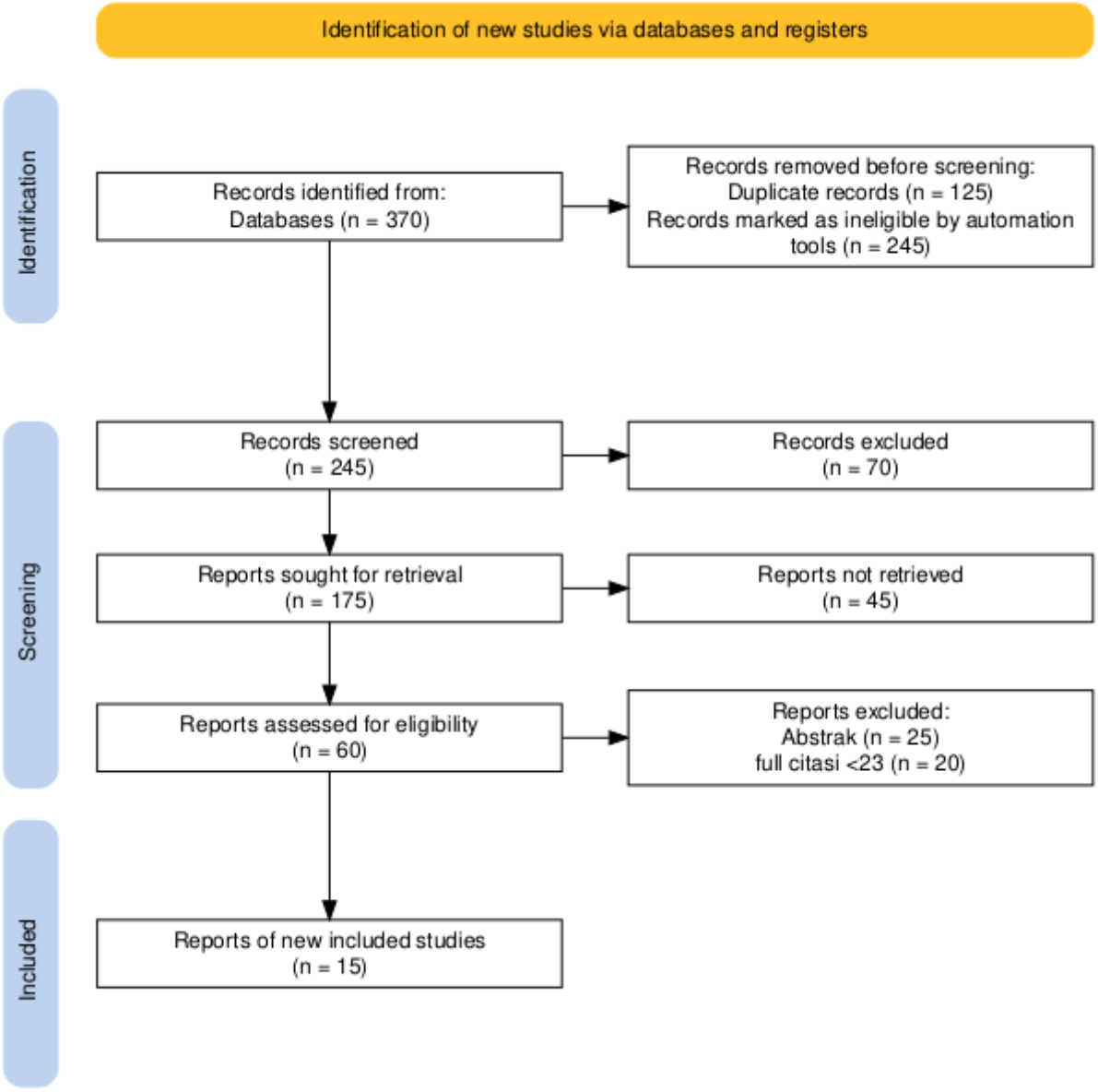
Pada tahap screening, peneliti memeriksa keterkaitan isi publikasi dengan ruang lingkup penelitian, terutama pembahasan mengenai penggunaan teknologi digital dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling. Penilaian diarahkan pada kesesuaian topik dengan praktik cyber counseling di lingkungan pendidikan. Artikel yang pembahasannya berada di luar fokus tersebut atau tidak memiliki hubungan langsung dengan permasalahan penelitian tidak dilanjutkan ke tahap berikutnya. Hasil penyaringan menunjukkan bahwa 70 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria relevansi, sedangkan 175 artikel lainnya dilanjutkan ke tahap pencarian naskah lengkap (reports sought for retrieval).

Tahap berikutnya adalah pemeriksaan kelayakan artikel (eligibility), yang dilakukan dengan menelaah ketersediaan naskah lengkap serta kesesuaian isi publikasi dengan tujuan penelitian. Pemeriksaan ini diperlukan untuk memastikan bahwa artikel yang dipilih benar-benar menyediakan informasi yang dapat digunakan dalam proses analisis. Snyder (2019) menjelaskan bahwa kejelasan strategi pencarian dan penerapan kriteria inklusi maupun eksklusi merupakan unsur penting dalam menjaga ketelitian suatu tinjauan literatur. Xiao dan Watson (2019) juga menekankan perlunya prosedur seleksi yang sistematis agar hasil tinjauan memiliki dasar yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan data yang tercantum dalam diagram PRISMA, sebanyak 60 artikel tercatat memasuki tahap penilaian kelayakan. Dari jumlah tersebut, 45 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan. Rinciannya terdiri atas 25 artikel yang hanya menyediakan abstrak tanpa naskah lengkap dan 20 artikel yang tidak memenuhi kriteria sitasi dalam proses seleksi. Setelah seluruh tahapan tersebut dilalui, diperoleh 15 artikel ilmiah yang dinyatakan memenuhi kriteria inklusi dan digunakan sebagai bahan utama dalam analisis penelitian.

Kelima belas artikel tersebut selanjutnya ditelaah untuk memperoleh gambaran mengenai perkembangan penelitian cyber counseling dalam layanan bimbingan dan konseling di era digital. Penelaahan difokuskan pada karakteristik penelitian, pendekatan metodologis, substansi pembahasan, serta temuan yang berkaitan dengan penerapan layanan konseling berbasis teknologi. Dengan demikian, hasil seleksi tidak hanya menghasilkan kumpulan artikel yang relevan, tetapi juga menjadi dasar untuk memahami kecenderungan penelitian dan persoalan yang muncul dalam pengembangan layanan tersebut.

Seluruh tahapan identifikasi, penyaringan, dan penetapan artikel yang digunakan dalam penelitian ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram Alir Seleksi Artikel Berdasarkan PRISMA 2020

2. Karakteristik Artikel yang Dianalisis

Lima belas artikel yang memenuhi kriteria seleksi selanjutnya dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai karakteristik penelitian cyber counseling dalam penyelenggaraan layanan bimbingan

dan konseling, khususnya di lingkungan sekolah. Analisis dilakukan dengan memperhatikan informasi bibliografis, tujuan penelitian, pendekatan metodologis, fokus pembahasan, dan hasil yang dilaporkan oleh masing-masing penulis. Penelaahan terhadap unsur-unsur tersebut diperlukan untuk melihat bagaimana topik cyber counseling dikaji dalam berbagai konteks penelitian serta bagaimana hasilnya dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan bimbingan dan konseling.

Dari segi metodologi, artikel yang terpilih memperlihatkan penggunaan pendekatan penelitian yang beragam. Sebagian penelitian menggunakan metode eksperimen untuk mengkaji hasil penerapan layanan konseling berbasis teknologi, sedangkan penelitian lainnya menggunakan studi kepustakaan untuk membahas konsep dan perkembangan praktik cyber counseling. Pendekatan kualitatif dan wawancara juga digunakan untuk memperoleh informasi mengenai pengalaman, pandangan, serta pelaksanaan layanan dalam konteks pendidikan. Perbedaan pendekatan tersebut memberikan ruang bagi peneliti untuk memahami penerapan cyber counseling melalui pengamatan terhadap hasil layanan maupun penelaahan terhadap proses pelaksanaannya.

Ditinjau dari ruang lingkup pembahasan, cyber counseling berkaitan dengan pemanfaatan teknologi komunikasi sebagai media dalam penyelenggaraan layanan konseling. Kehadiran teknologi digital membawa perubahan pada cara konselor memberikan layanan, terutama dalam hal penyampaian informasi, komunikasi dengan konseli, dan pelaksanaan proses konseling tanpa harus selalu bertemu secara langsung. Perubahan tersebut juga menuntut penyesuaian terhadap kompetensi profesional konselor, khususnya dalam menggunakan media digital serta menjaga kualitas hubungan konseling.

Penyelenggaraan konseling melalui media digital juga memerlukan perhatian terhadap aspek etika dan perlindungan konseli. Kerahasiaan informasi, keamanan komunikasi, perlindungan data pribadi, serta kesesuaian media dengan kebutuhan konseli menjadi bagian yang perlu diperhitungkan dalam pelaksanaan layanan. Hal tersebut sejalan dengan pedoman praktik telepsikologi yang diterbitkan oleh Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists (2013), yang membahas tanggung jawab profesional dalam penyelenggaraan layanan psikologis melalui teknologi komunikasi.

Untuk melihat kecenderungan pembahasan secara lebih jelas, kelima belas artikel dikelompokkan berdasarkan kesamaan fokus penelitian dan substansi temuan. Pengelompokan tersebut dilakukan dengan membandingkan isi setiap publikasi, kemudian mencermati tema yang muncul secara berulang maupun perbedaan hasil yang ditemukan oleh masing-masing peneliti. Melalui proses ini, hasil penelitian dapat dibaca secara terpadu sehingga hubungan antarkajian menjadi lebih mudah dipahami. Snyder (2019) menjelaskan bahwa sintesis literatur tidak cukup dilakukan dengan merangkum publikasi satu per satu, tetapi perlu memperlihatkan keterkaitan antartemuan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih bermakna.

Hasil pengelompokan artikel selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam membahas perkembangan cyber counseling sebagai bagian dari transformasi layanan bimbingan dan konseling di era digital. Pembahasan diarahkan pada efektivitas pelaksanaan layanan, strategi penerapan dalam lingkungan pendidikan, perubahan hubungan dan pola komunikasi antara konselor dengan konseli, serta kendala yang berkaitan dengan penggunaan teknologi. Aspek-aspek tersebut menjadi landasan untuk menelaah kontribusi layanan konseling berbasis digital sekaligus memahami keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam penerapannya di sekolah.

Ringkasan karakteristik dan hasil penelitian dari setiap artikel yang dianalisis disajikan dalam Tabel 1. Penyajian tersebut dimaksudkan untuk memperlihatkan keterkaitan antara tujuan penelitian, metode yang digunakan, fokus kajian, dan temuan yang dihasilkan oleh masing-masing publikasi.

Tabel 1. Ringkasan Temuan SLR

Nama Jurnal	Judul Artikel	Nama Penulis dan Tahun Terbit	Metode Penelitian yang digunakan penulis	Hasil Penelitian
Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial	*Cyber Counseling* Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di	Nurul Adela, Neviyarni & Herman	Tinjauan pustaka atau studi kepustakaan.	*Cyber counseling* memberikan kemudahan akses layanan konseling di sekolah, relevan

	Sekolah: *Literature Review*	Nirwana (2025)		dengan kebutuhan peserta didik di era digital. Menunjang peningkatan efektivitas layanan dan menjawab tantangan keterbatasan waktu serta jarak.
Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik	Efektivitas *Cyber Counseling* dalam Meningkatkan Kesejahteraan Psikologis Remaja di Era Digital	Putri Aulia Prayoga & Budi Suhartono (2025)	Pendekatan kuantitatif (Eksperimen)	*Cyber counseling* efektif meningkatkan kesejahteraan psikologis remaja dengan signifikan. Terjadi penurunan kecemasan dan stres, serta peningkatan rasa percaya diri setelah mengikuti layanan ini.
Haumeni Journal of Education	Pengaruh Penggunaan *Cyber Counseling* Terhadap Keterbukaan Diri Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Kupang	Katharina E.P Korohama & Vinsensia Owa (2022)	Pendekatan kuantitatif dengan metode *proportional stratified random sampling*	Pemanfaatan *cyber counseling* di SMP Negeri 7 Kupang menunjukkan hubungan yang searah dengan keterbukaan diri siswa. Artinya, semakin sering layanan ini digunakan, semakin besar pula tingkat keterbukaan diri yang ditunjukkan oleh para siswa.
Jurnal Bimbingan & Konseling: Jurnal Kajian Bimbingan & Konseling	*Cyber Counseling* Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: *Literature Review*	Hasan Lambause & Anggitiadi (2025)	*Literature review* atau studi kepustakaan	Layanan *cyber counseling* dianggap efektif karena mempermudah konselor maupun siswa dalam melaksanakan sesi konseling tanpa dibatasi oleh jarak dan waktu. Media yang dapat dimanfaatkan dalam pelaksanaannya antara lain email, *Facebook*, percakapan asinkron (*chat asynchronous*), aplikasi Riliv, konferensi video, telepon seluler, serta laman web.
Tarbiyah wa Ta'lim: Jurnal Penelitian	Kajian Aksiologi *Cyber Counseling* di Era Disrupsi	Dydik Kurniawan, Siti	Kajian Pustaka *(literatur research)*	Implementasi *cyber counseling* di sekolah bertujuan

Pendidikan dan Pembelajaran		Masitoh, & Mochamad Nursalim (2023)		memfasilitasi layanan bimbingan dan konseling kepada siswa sekaligus meningkatkan kinerja guru BK pada layanan yang belum terakomodasi dalam kurikulum. Berlandaskan kode etik yang berlaku, layanan ini menjadi alternatif efektif untuk menjaga keberlangsungan bimbingan dan konseling, baik pada masa pandemi COVID-19 maupun di periode pascapandemi.
Effect: Jurnal Kajian Konseling	*Cyber Counseling* Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah	May Dea Citra Tambunan, Egi Pratama Putra Tanjung, Ulfa Fadhillah Thohir, & Afwan Syahril Manurung (2025)	Kualitatif deskriptif	*Cyber* konseling sangat mempermudah cara kerja seorang konselor, dimana konselor dapat mengikuti seiring perkembangannya zaman yang semakin modern ini, dan dengan adanya *cyber* konseling ini dapat menjadi memperingkas atau mempermudah pekerjaan seperti dalam catatan masalah siswa tanpa menulis secara manual, dan mudah mendapatkan data siswa dari berbagai informasi *online* kemudian juda mempermudah sesi konseling jarak jauh (*online*) tanpa harus menjalankan sesi konseling *face to face*.
Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam	*Cyber Counseling* Berbasis Nilai Agama sebagai Upaya Mengembangkan Kesehatan Mental Remaja di Era Vuca	Beny Dwi Pratama, Asroful Kadafi, Diana Vidya Fakhriyani,	Quasi eksperimen pre-post design	*Cyber counseling* yang mengintegrasikan nilai-nilai agama terbukti efektif dalam meningkatkan kesehatan mental seseorang. Dengan

		Indaria Tri Hariyani, & Mayya Kholidah (2023)		demikian, metode ini dapat dipertimbangkan sebagai salah satu pilihan dalam penyelenggaraan layanan konseling, dengan tetap berpegang pada asas serta kode etik yang berlaku dalam praktiknya.
El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat	Pemanfaatan Media *Cyber* Konseling Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah MAN 3 Langkat	Ade Chita Putri Harahap, Ahmad Anas Hasibuan, Ayu Ari Lestari, Asmaida, Dina Indriany, Muslimah Berasa, Sopia Barira, & Mhd Yogi Heriawan (2024)	*Literature review* atau studi kepustakaan	Pemanfaatan *cyber counseling* dapat menjadi salah satu solusi efektif untuk meningkatkan mutu layanan bimbingan dan konseling di MAN 3 Langkat. Dengan media ini, peserta didik memiliki kemudahan dan fleksibilitas untuk memperoleh layanan tanpa harus bertatap muka langsung dengan konselor.
Jurnal Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya	Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling *Cyber Counseling* Berbasis Islam	Farsha Arfikna Saputri & Noor Syamsiah (2023)	Deskriptif kualitatif	Artikel ini menguraikan strategi layanan *cyber counseling* berbasis nilai Islami: pemanfaatan media daring seperti website, e-mail, chat dan video call; penekanan pada etika dan keamanan data sesuai prinsip Islam; dan pentingnya pelatihan khusus bagi konselor agar mampu mengintegrasikan teknologi dengan nilai keagamaan dalam praktik konseling.
Jurnal Mudarrisuna: Media Kajian Pendidikan Agama Islam	*Cyber Counseling*: Definisi, Layanan, Pase Dan Model	Muslima (2022)	Studi kepustakaan (*literature review*)	Artikel ini menyajikan tinjauan konseptual mengenai pengertian *cyber counseling*, bentuk layanan (individual, kelompok, krisis), tahapan pelaksanaan (pra, pelaksanaan, pasca), serta model-

				model *cyber counseling* (sinkron, asinkron, hybrid). Penulis menekankan pentingnya etika konseling digital, serta kesiapan konselor dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi.
Jurnal Inovasi Penelitian	Konseling Berbasis Digital, Tren Dalam Layanan Bimbingan Konseling : *Literature Review*	Zahratul Azizah, Neviyarni, Mudjiran, & Herman Nirwana (2022)	Studi Kepustakaan (*Library Research*)	Penelitian ini menemukan bahwa konseling berbasis digital layak diterapkan, sebab dapat mempermudah akses layanan bagi guru dan siswa.
Indonesian Research Journal on Education: Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan	Analisis Kebutuhan Media *Cyber* untuk Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Konseling Sesuai Karakter dan Budaya Peserta Didik	Arif Taufiq Dani Abdillah, Naharus Surur, & Agus Tri Susilo (2023)	Wawancara	Diperlukan media *cyber* untuk layanan dasar yang praktis digunakan oleh guru BK, mampu mendorong perkembangan daya pikir peserta didik, menumbuhkan antusiasme mereka dalam mengikuti layanan, serta memiliki efisiensi dan efektivitas pelaksanaan yang selaras dengan kecenderungan minat siswa.
AL-IRSYAD: Jurnal Bimbingan Konseling Islam	Pola Pelaksanaan *Cyber Konseling* sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling	Arifin Hidayat (2021)	*Lybrary Reseach*	Program bimbingan dan konseling berbasis internet memiliki potensi besar untuk dikembangkan, karena memudahkan baik konselor maupun konseli dalam menjalani proses konseling. Kondisi pandemi yang menuntut pembatasan interaksi fisik semakin memperkuat relevansi pengembangan layanan melalui *cyber counseling*.
JUBIKOPS: Jurnal Bimbingan	Optimalisasi Layanan BK di Sekolah dalam Pelaksanaan	Faiz Mudhokhi (2022)	Studi Pustaka	Guru BK perlu memanfaatkan *cyber counseling* untuk

Konseling dan Psikologi	*Cybercounseling* Sebagai Upaya Mereduksi Narkolema pada Pelajar			mengurangi akses siswa terhadap *narkolema*, melalui layanan virtual seperti Zoom, WhatsApp, *Facebook Messenger*, serta dukungan papan bimbingan daring dan media sosial untuk interaksi dua arah.
Jurnal Bimbingan dan Konseling Ar-Rahman	*Cybercounseling* Sebagai Inovasi Konselor Menghadapi tantangan Disrupsi Pada Era Society 5.0	Ball Qiss Ayuni, Syarifah Runika Umaria, & Amallia Putri (2021)	*Literature review*	*Cyber counseling* merupakan inovasi yang relevan di era *Society* 5.0, dengan keunggulan dapat dilakukan tanpa batasan lokasi serta menghemat waktu, karena konselor dan konseli dapat mengakses layanan ini kapan saja dan di mana saja sesuai kesepakatan.

Berdasarkan hasil telaah, ditemukan empat tema utama yang menggambarkan implementasi *cyber counseling* di era digital, yaitu: (A) manfaat dan keunggulan, (B) model dan strategi penerapan, (C) tantangan dan keterbatasan, serta (D) implikasi dan rekomendasi pengembangan.

Manfaat dan Keunggulan *Cyber Counseling*

Seluruh artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa *cyber counseling* memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bimbingan dan konseling, khususnya bagi peserta didik yang memiliki keterbatasan waktu, jarak, atau kondisi tertentu yang menghambat pertemuan tatap muka. Temuan ini sejalan dengan pendapat Nurul Adela, Neviyarni, dan Nirwana (2025) menegaskan bahwa layanan berbasis teknologi ini mampu mengatasi kendala geografis dan keterbatasan jadwal belajar.

Dari sisi psikologis, layanan ini terbukti memberikan dampak positif, seperti penurunan tingkat kecemasan dan stres, serta peningkatan kepercayaan diri (Prayoga & Suhartono, 2025). Selain itu, penelitian Tambunan dkk. (2025) menunjukkan bahwa *cyber counseling* membantu konselor dalam mengelola data, mencatat permasalahan siswa secara digital, dan melaksanakan sesi konseling jarak jauh tanpa hambatan lokasi.

Keunggulan lainnya adalah fleksibilitas waktu dan kemudahan akses, yang relevan bagi sekolah dengan rasio guru BK dan siswa yang tinggi. Penelitian Harahap dkk. (2024) serta Ayuni dkk. (2021) bahkan menyoroti peran *cyber counseling* dalam menjaga keberlangsungan layanan pasca-pandemi COVID-19.

Model dan Strategi Implementasi

Muslima (2022) membedakan *cyber counseling* menjadi tiga model utama: sinkron (tatap muka virtual seperti video call), asinkron (komunikasi tertunda seperti email atau pesan teks), dan *hybrid* (kombinasi keduanya). Strategi ini memberi fleksibilitas kepada siswa dan konselor dalam memilih metode sesuai kebutuhan.

Integrasi nilai agama juga menjadi strategi penting. Pratama dkk. (2023) serta Saputri dan Syamsiah (2023) menunjukkan bahwa *cyber counseling* berbasis nilai agama mampu meningkatkan kesehatan mental siswa sekaligus menjaga etika layanan. Penggunaan media daring seperti website, email, chat, dan video call yang dipadukan dengan prinsip keagamaan membuat layanan lebih diterima oleh peserta didik.

Abdillah dkk. (2023) menekankan pentingnya pemilihan media sesuai karakter siswa dan budaya sekolah, agar layanan lebih menarik dan efektif. Sementara itu, Mudhokhi (2022) mengembangkan strategi pencegahan masalah seperti narkolema melalui *cyber counseling* berbasis video *conference, messenger*, papan bimbingan *online*, dan media sosial untuk interaksi dua arah. Hidayat (2021) menggarisbawahi bahwa

program konseling berbasis internet dapat lebih mudah diakses baik oleh konselor maupun konseli, terutama saat situasi darurat yang membatasi interaksi fisik.

Tantangan dan Keterbatasan

Walaupun memiliki manfaat besar, *cyber counseling* tidak lepas dari tantangan. Tantangan utama yang ditemukan adalah terkait keamanan data dan privasi konseli. Beberapa penelitian (Kurniawan dkk., 2023; Muslima, 2022) menekankan pentingnya etika konseling digital, termasuk perlindungan data pribadi dan menjaga kerahasiaan komunikasi.

Selain itu, hambatan teknis seperti koneksi internet yang tidak stabil, keterbatasan perangkat, dan rendahnya literasi digital di kalangan guru BK maupun siswa sering kali mengurangi efektivitas layanan. Abdillah dkk. (2023) menemukan bahwa media yang tidak sesuai dengan karakter siswa berpotensi mengurangi keterlibatan mereka dalam layanan. Aspek lain yang menjadi kendala adalah kurangnya pelatihan khusus bagi konselor dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam praktik konseling (Saputri & Syamsiah, 2023). Tanpa kompetensi teknologi yang memadai, konselor berisiko tidak mampu memanfaatkan potensi penuh *cyber counseling*.

Implikasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil kajian*, cyber counseling* memiliki potensi menjadi layanan permanen di sekolah, bukan hanya solusi sementara saat pandemi. Namun, keberhasilan implementasinya memerlukan dukungan kebijakan, infrastruktur, dan peningkatan kompetensi guru BK.

Rekomendasi yang dapat diambil meliputi: (1) Penguatan infrastruktur digital di sekolah untuk memastikan kelancaran layanan; (2) Pelatihan keterampilan teknologi dan etika konseling digital bagi guru BK; (3) Pengembangan platform khusus sekolah dengan fitur keamanan tinggi dan ramah pengguna; (4) Integrasi nilai agama atau budaya lokal agar layanan lebih kontekstual dan diterima siswa; (4) Kolaborasi antara sekolah, orang tua, dan komunitas dalam mendukung keberlanjutan layanan daring. Dengan penerapan strategi tersebut, *cyber counseling* dapat menjadi inovasi berkelanjutan yang efektif meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan keberlanjutan layanan bimbingan dan konseling di era digital.

Simpulan dan Saran

Kajian ini menegaskan bahwa *cyber counseling* merupakan inovasi layanan bimbingan dan konseling yang selaras dengan kebutuhan dan perkembangan di era digital. Layanan ini tidak hanya memperluas akses, tetapi juga meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses konseling melalui pemanfaatan teknologi komunikasi daring. Hasil telaah menunjukkan bahwa *cyber counseling* mampu mendukung kesejahteraan psikologis, keterbukaan diri, dan kesehatan mental peserta didik, sekaligus memberikan fleksibilitas dalam pelaksanaan layanan. Meski demikian, keberhasilan implementasi *cyber counseling* sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kompetensi digital konselor, serta penerapan etika dan keamanan data yang ketat. Oleh karena itu, penguatan keterampilan teknologi guru BK, penyediaan perangkat dan jaringan yang memadai, serta integrasi nilai agama atau budaya lokal menjadi langkah strategis untuk memastikan keberlanjutan layanan ini.

Dengan dukungan kebijakan dengan dukungan serta kerja sama berbagai pihak, *cyber counseling* berpeluang menjadi komponen tetap dalam sistem layanan bimbingan dan konseling di sekolah, sekaligus menjawab tantangan pendidikan dan kesehatan mental di abad ke-21.

Daftar Rujukan

Abdillah, Arif Taufiq Dani; Surur, Naharus; Susilo, Agus Tri. Analisis Kebutuhan Media Cyber untuk Pelaksanaan Layanan Dasar Bimbingan Konseling Sesuai Karakter dan Budaya Peserta Didik. *Indonesian Research Journal on Education*, 2023, 3.3: 1194-1199.

Adela, N., Neviyarni, N., & Nirwana, H. (2025). Cyber Counseling sebagai metode meningkatkan layanan Bimbingan dan Konseling di sekolah: Literature Review. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *2*(12).

Ayuni, B. Q., Umaria, S. R., & Putri, A. (2021). Cybercounseling sebagai inovasi konselor menghadapi tantangan disrupsi pada era society 5.0. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, *7*(2), 100-108.

Azizah, Z., Neviyarni, N., Mudjiran, M., & Nirwana, H. (2022). Konseling Berbasis Digital, Tren Dalam Layanan Bimbingan Konseling: Literature Review. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *3*(6), 6671-6676.

Al-Tarawneh, A. M. A. (2024). An analysis of the positive and negative effects of cyberpsychotherapy: A systematic review. In *Proceedings of the 2nd International Conference on Cyber Resilience (ICCR 2024)*.

Çela, E., Paliktzoglou, V., Sengar, S., et al. (2025). *Enhancing school counseling with technology and case studies*.

Cohen, K. A., Graham, A. K., & Lattie, E. G. (2022). Aligning students and counseling centers on student mental health needs and treatment resources. *Journal of American College Health*.

Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *Counsellia: Jurnal Bimbingan dan Konseling, 11*(1), 86.

Gourisetti, S. N. G., Mylrea, M., & Patangia, H. (2020a). Cybersecurity vulnerability mitigation framework through empirical paradigm (CyFEr): Prioritized gap analysis. *IEEE Systems Journal*.

Gourisetti, S. N. G., Mylrea, M., & Patangia, H. (2020b). Cybersecurity vulnerability mitigation framework through empirical paradigm: Enhanced prioritized gap analysis. *Future Generation Computer Systems*.

Harahap, A. C. P., Hasibuan, A. A., Lestari, A. A., Asmaida, A., & Indriany, D. (2024). Pemanfaatan Media Cyber Konseling Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah MAN 3 Langkat. *El-Mujtama: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, *4*(2), 646-652.

Hidayat, A. H. (2021). Pola Pelaksanaan Cyber Konseling sebagai Upaya Pengembangan Program Bimbingan Konseling. *Jurnal Al-Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *3*(2), 325-342.

Harzing, A. W. (2007). Publish or Perish. https://harzing.com/resources/publish-or-perish.

Hidayat, A. N., & Usanto. (2024). Investigating the impact of digital counseling platforms on high school students' well-being for enhancing emotional resilience and academic performance. *Edelweiss Applied Science and Technology*.

Joint Task Force for the Development of Telepsychology Guidelines for Psychologists. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. American Psychologist, 68(9), 791–800. https://doi.org/10.1037/a0035001.

Korohama, K. E. P., & Owa, V. (2022). Pengaruh Penggunaan Cyber Counseling Terhadap Keterbukaan Diri Siswa Sekolah Menengah Pertama Negeri 7 Kupang. *Haumeni Journal of Education*, *2*(1), 76-84.

Kurniawan, D., Masitoh, S., & Nursalim, M. (2023). Kajian Aksiologi Cyber Counseling di Era Disrupsi. *Tarbiyah Wa Ta'lim: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Pembelajaran*, *10*(1), 23-33.

Kitchenham, B. (2004). Procedures for performing systematic reviews. Keele University, Department of Computer Science, Technical Report TR/SE-0401.

Lambause, H. (2025). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Literature Review. *SELLAN: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, *2*(1), 72-76.

Mudhokhi, F. (2022). Optimalisasi Layanan Bk Di Sekolah Dalam Pelaksanaan Cybercounseling Sebagai Upaya Mereduksi Narkolema Pada Pelajar. *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi*, *2*(1), 31-44.

Muslima, M. (2022). Cyber counseling: Definisi, layanan, pase dan model. *Jurnal MUDARRISUNA: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, *12*(2), 361-372.

Magantor, J. D. (2026). *Psychology and counseling in the age of artificial intelligence*.

Maples, M. F., & Han, S. (2008). Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation. *Journal of Counseling & Development*.

Mishna, F., Tufford, L., Cook, C., & Bogo, M. (2013). Research note: A pilot cyber counseling course in a graduate social work program. *Journal of Social Work Education*.

Pratama, B. D., Kadafi, A., Fakhriyani, D. V., Hariyani, I. T., & Kholidah, M. (2023). Cyber Counseling Berbasis Nilai Agama sebagai Upaya Mengembangkan Kesehatan Mental Remaja di Era Vuca. *Edu Consilium: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pendidikan Islam*, *4*(2), 41-51.

Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. BMJ, 372, n71. https://doi.org/10.1136/bmj.n71.

Prayoga, P. A., & Suhartono, B. (2025). Efektivitas cyber counseling dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis remaja di era digital. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, *2*(1), 619-628.

Saputri, F. A., & Syamsiah, N. (2023). Strategi Layanan Bimbingan Dan Konseling Cyber Counseling Berbasis Islam. *Religion: Jurnal Agama, Sosial, dan Budaya*, *2*(5), 708-718.

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. Journal of Business Research, 104, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039.

Shafik, W. (2025). Ethical and legal considerations in digital counseling: Navigating counseling in the digital age. In *Enhancing school counseling with technology and case studies*.

Situmorang, D. D. B. (2020). Online/cyber counseling services in the COVID-19 outbreak: Are they really new? *Journal of Pastoral Care & Counseling*.

Syakir, M., Mahmud, A., & Achmad, A. (2016). The model of ICT-based career information services and decision-making ability of learners. *International Journal of Environmental and Science Education*.

Taha, R., Abdallah, K., & Adel, Y. (2024). Proposed enhanced gap analysis model for information systems sector (ISSERVQUAL). *Acta Commercii*.

Tambunan, M. D. C., Tanjung, E. P. P., Thohir, U. F., & Manurung, A. S. (2025). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Konseling di Sekolah. *Effect: Jurnal Kajian Konseling*, *4*(1).

Ulima, L., & Septianawati, R. E. (2025). Systematic Literature Review (SLR): Konseling Kelompok dengan Pendekatan Realita. *TheraEdu: Journal of Therapy and Educational Psychology, 1*(1), 21-27.

Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. Journal of Planning Education and Research, 39(1), 93–112. https://doi.org/10.1177/0739456X17723971.

Zeng, W., Yi, C., Chen, H., & Xin, R. (2010). Web peer counseling system. In *Proceedings of the 2010 International Conference on Educational and Information Technology (ICEIT 2010)*.