



SUTIJONO & DIMAS ARDIKA MIFTAH FARID

Cyber Counseling di Era Generasi Milenial

RESUME: Tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan “cyber counseling” di era generasi milenial. Tantangan konselor di era globalisasi saat ini adalah memberikan layanan kepada generasi milenial, yang jumlahnya cukup besar dan semua serba menggunakan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi). Permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan ini, dengan menggunakan metode kualitatif dan penjelasan yang deskriptif, difokuskan pada peran konselor di era globalisasi. Hasil kajian menunjukkan bahwa perkembangan TIK yang semakin pesat dapat digunakan untuk menunjang aktivitas layanan yang dilakukan oleh konselor terhadap siswa-siswi di sekolah. Oleh karena itu, konselor harus mengenali karakteristik generasi milenial, yaitu: “technology reliant” atau percaya teknologi; “image driven” atau jaga image; “multitasking” atau serba bisa; “open to change” atau terbuka pada perubahan; “confident” atau percaya diri; “team-oriented” atau berorientasi tim; “rich of information” atau kaya akan informasi; “impatient” atau tidak sabaran; serta “adaptable” atau mudah beradaptasi. Saat ini, layanan konseling dapat ditawarkan dengan menggunakan “cyber counseling”, yakni menggunakan media sosial, seperti: e-mail, whatsapp, dan videocall kepada konseli tanpa harus bertatap muka atau “face to face” dengan para siswa. Jika konselor dan konseli sudah paham akan manfaat dan pentingnya TIK dalam menunjang proses layanan bimbingan dan konseling, maka ke depannya pelaksanaan “cyber counseling” akan lebih memudahkan siswa-siswi dalam mengembangkan karakternya. Oleh karena itu, konselor diharapkan memiliki berbagai wawasan, pengetahuan, nilai, dan sikap yang dapat dijadikan referensi tepat dalam penanganan konseli dengan menggunakan TIK di sekolah.

KATA KUNCI: Cyber Counseling; Generasi Milenial; Pendidikan Karakter; Konselor dan Konseli; Media Sosial.

ABSTRACT: “Cyber Counseling in the Millennial Generation Era”. The purpose of this paper is to describe the cyber counseling in millennial generation era. The challenge of counselors in the current era of globalization is to provide services to millennial generation, which is large enough and all in all use of ICT (Information and Communication Technology). The issues to be studied in this paper, by using qualitative methods and descriptive explanations, focused on the role of counselors in the era of globalization. The results of the study show that the rapid development of ICT can be used to support the activities of services conducted by counselors to students in the school. Therefore, the counselor must recognize millennial generation characteristics, namely: technology reliant; image driven; multitasking; open to change; confident; team-oriented; rich of information; impatient; as well as adaptable. Currently, counseling services can be offered by using the cyber counseling, i.e. using social media, such as: e-mail, whatsapp, and videocall to counselee without having face to face with the students. If counselors and counselees already understand the benefits and importance of ICT in supporting the process of guidance and counseling services, then in the future, implementation of cyber counseling will be easier for students in developing the character. Therefore, the counselor is expected to have a variety of insights, knowledge, values, and attitudes that can be used as appropriate reference in the handling of counselees by using ICT in the school.

KEY WORD: Cyber Counseling; Millennial Generation; Character Building; Counselors and Counselees; Social Media.

About the Authors: Sutijono dan Dimas Ardika Miftah Farid adalah Dosen di Program Studi Bimbingan dan Konseling FKIP UNIPA (Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas PGRI [Persatuan Guru Republik Indonesia] Adibuana) di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia. Untuk kepentingan akademik, penulis bisa dihubungi dengan alamat emel: sutijono1947@gmail.com dan dimas.ardika17@gmail.com

Suggested Citation: Sutijono & Dimas Ardika Miftah Farid. (2018). “Cyber Counseling di Era Generasi Milenial” in SOSIOHUMANIKA: Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan Kemanusiaan, Volume 11(1), May, pp.19-32. Bandung, Indonesia: Minda Masagi Press and UNIPA Surabaya, ISSN 1979-0112.

Article Timeline: Accepted (March 2, 2018); Revised (April 5, 2018); and Published (May 30, 2018).

PENDAHULUAN

Fenomena yang menarik dalam kehidupan masyarakat adalah maraknya budaya global (*global culture*) dan gaya hidup (*life style*). Fenomena ini terjadi sebagai dampak dari arus globalisasi yang sudah tidak bisa dibendung lagi. Globalisasi sering dimaknai sebagai dunia seperti menjadi tanpa tapal batas atau *the borderless world*. Segala aspek akan mengalami perubahan yang cepat pada era globalisasi saat ini (Wahana, 2015; dan Maulidi, 2017).

Perubahan ini ditandai dengan hadirnya teknologi informasi. Teknologi informasi digambarkan sebagai item peralatan (*hardware*) dan program komputer (*software*) yang memungkinkan kita untuk mengakses, menyimpan, mengorganisir, memanipulasi, dan menyajikan informasi dengan cara elektronik (Purnama, 2016). Dengan demikian, apapun informasi yang diperoleh dapat diproses dengan menggunakan ICT (*Information and Communication Technology*), sehingga dapat memiliki nilai tambah, terutama dari segi manfaatnya bagi manusia (Sumarwiyah & Zamroni, 2012).

ICT saat ini telah menjadi poin penting dalam Kementerian Pendidikan Nasional, yang sekarang telah menjadi Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI (Republik Indonesia). Kebijakan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan RI adalah dengan telah mulai dirancangnya peningkatan peranan teknologi dalam proses pembelajaran. Oleh karena itu, di era globalisasi ini, internet telah menjadi media sosial yang cenderung merupakan kebutuhan dalam kegiatan belajar-mengajar (Kristiyanti, 2010).

Era globalisasi informasi diwarnai dengan perkembangan internet dan berbagai media sosial, seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan sebagainya, yang saat ini banyak digunakan manusia untuk membantu kegiatan akses informasi dan menunjukkan eksistensi diri. Kemajuan peradaban membawa dampak pada perilaku manusia, dimana puluhan tahun lalu masyarakat masih mencari informasi

dengan menggunakan media elektronik dan media cetak, seperti televisi, radio, dan surat kabar (Panjaitan & Prasetya, 2017).

Kini, manusia memanfaatkan kecanggihan teknologi media *online* dalam pencarian informasi, sehingga dapat diperoleh dengan cepat dan mudah. Setiap aktivitas manusia di seluruh dunia mampu dijangkau melalui media sosial, seperti *instagram*, *facebook*, *twitter*, dan lain sebagainya. Penggunaan media sosial tersebut tanpa adanya batas-batas ruang, biaya, waktu, usia, suku, budaya, dan agama (Maryulis, 2014; dan Panjaitan & Prasetya, 2017).

Media sosial adalah media *online* yang mendukung adanya hubungan yang intens antar individu dalam menggunakan teknologi berbasis web. Media ini dapat membuat perubahan komunikasi satu arah menjadi dialog interaktif. Teknologi yang membuat penggunaannya dengan mudah untuk berinteraksi berbagi pesan dalam bentuk blog, jejaring sosial, wiki/ensiklopedia online, forum-forum maya, termasuk *virtual worlds*. Media sosial berbasis pada teknologi internet, yang membentuk pola komunikasi dan penyebaran informasi dari satu ke banyak audiens ataupun lebih dari itu (McMillan, 2006; dan Paramitha, 2011).

Media sosial diidentifikasi memiliki enam fungsi dasar, diantaranya adalah: manajemen identitas pengguna; upaya menemukan ahli di internet; kesadaran konteks; manajemen konten; kesadaran jaringan; dan pertukaran konten. Enam hal tersebut didasarkan pada tujuan komunitas internet dalam berbagi konten dan pengetahuan; dan hal tersebut juga didasarkan pada kebutuhan untuk tetap terhubung dengan orang lain melalui jaringan internet (Oh & Syn, 2015; dan Syahniar *et al.* eds., 2017).

Secara harfiah, istilah "media sosial" merupakan suatu aktivitas yang dilakukan banyak orang dalam satu lini masa tertentu melalui teknologi berbasis internet, sehingga terdapat suatu koneksi antar pengguna dan membentuk suatu komunitas tertentu (Xiang *et al.*, 2015; dan

Carley & Spapens, 2017). Pada banyak penelitian, pengembangan media sosial berfokus pada berbagai aktivitas tingkah-laku individu yang terlibat di dalamnya, seperti berbagi pengaruh pribadi, membagikan info-info pribadi, saling berbagi identitas, dan sebagainya (Ngai, Tao & Moon, 2015; dan Roth *et al.*, 2016).

Dampak arus globalisasi, dimana telah terjadi transformasi budaya dan nilai-nilai kehidupan dari berbagai negara yang nyaris tanpa filter, telah berdampak negatif bagi perkembangan kepribadian anak bangsa yang cenderung bertentangan dengan nilai-nilai kehidupan berbangsa dan bernegara yang religius dan humanis (Mansyur, 2011; dan Suneki, 2012). Beberapa perilaku menyimpang tersebut, misalnya, pergaulan bebas, penyalahgunaan NARKOBA (narkotika dan obat atau bahan berbahaya), perkuliahian antar pelajar, perkuliahian antar geng, perkuliahian antar kampung, geng motor yang sangat meresahkan, dan berbagai perilaku agresif lain yang sangat memprihatinkan. Bahkan, akhir-akhir ini terjadi peristiwa yang sangat memilukan, yaitu praktek prostitusi yang melibatkan pelajar SMP (Sekolah Menengah Pertama) sebagai pelacur dan mucikari (Elhesmi *et al.*, 2013; dan Kartono, 2014).

Berbagai kondisi tersebut merupakan tantangan bagi dunia pendidikan, dalam hal ini sekolah, khususnya lembaga BK (Bimbingan dan Konseling) yang memegang peran strategis dalam membantu siswa. Melalui BK, siswa diharapkan menjadi pribadi-pribadi yang sehat, yaitu pribadi yang tetap *survive* dalam mempertahankan jati dirinya sebagai manusia yang memiliki fitrah sebagai makhluk yang mulia, bermartabat, dan menjalankan fungsi sebagai penopang peradaban kemanusiaan. Beberapa fungsi BK dalam hal ini, diantaranya, adalah fungsi pemahaman, fasilitasi, penyesuaian, penyaluran, adaptasi, pencegahan, perbaikan, penyembuhan, pemeliharaan, dan pengembangan (Badrujaman, 2011; dan Kamaluddin, 2011).

Dasar pemikiran penyelenggaraan BK di sekolah atau madrasah bukan

semata-mata terletak pada ada atau tidak adanya landasan hukum (perundang-undangan) atau ketentuan dari atas, namun yang lebih penting adalah menyangkut upaya memfasilitasi peserta didik, yang selanjutnya disebut *konseli*, agar mampu mengembangkan potensi dirinya atau mencapai tugas-tugas perkembangannya, yang menyangkut aspek fisik, emosi, intelektual, sosial, dan moral-spiritual (Tohirin, 2007; dan Kamaluddin, 2011).

Salah satu fenomena penting dalam proses globalisasi adalah telah melahirkan generasi *gadget*, istilah yang digunakan untuk menandai munculnya generasi milenial (Zuhal, 2000; dan Wahana, 2015). *Gadget* sebenarnya lebih tepat diartikan dengan peralatan, sehingga generasi *gadget* dimaksudkan dengan generasi yang dalam kehidupannya selalu bersinggungan dengan peralatan yang mengandung unsur teknologi informasi. Jadi, seolah-olah berbagai peralatan tersebut telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan mereka; seolah-olah berbagai alat *high-technology* telah menjadi bagian penting dalam kehidupannya (Zuhal, 2000; dan Naisbitt *et al.*, 2002).

Fenomena pemakaian internet dan akses media sosial telah menjadi *new lifestyle* bagi masyarakat modern. Hal ini terlihat pada pola perilaku akses informasi oleh generasi manusia di seluruh dunia, termasuk generasi muda di Indonesia, dalam pencarian berbagai jenis kebutuhan informasi (Ayun, 2015; dan Panjaitan & Prasetya, 2017). "Generasi" dapat diartikan sekelompok orang yang memiliki karakteristik yang berbeda antara satu dengan lain, utamanya adalah perbedaan tahun kelahiran. Perbedaan tahun kelahiran menjadi pembeda antar generasi, dimana setiap generasi manusia hidup pada perkembangan zaman yang berbeda; begitu juga dengan perkembangan teknologi informasi. Salah satu generasi sekarang dikenal dengan nama "generasi milenial", yang hidup di zaman perubahan komunikasi dan internet (Vodanovich, Sundaram & Myers, 2010; dan Panjaitan & Prasetya, 2017).

Generasi milenial adalah terminologi yang saat ini banyak diperbincangkan. Generasi milenial, juga dikenal sebagai Generasi Y, adalah kelompok demografis atau *cohort* setelah Generasi X (Strauss & Howe, 2000; dan Subandowo, 2017). Menurut BPS (Badan Pusat Statistik), sekitar 50 persen generasi penduduk produktif berasal dari generasi milenial. Diperkirakan pada tahun 2025 mendatang, generasi milenial ini akan menduduki porsi tenaga kerja di seluruh dunia sebanyak 75 persen (Eugene *et al.*, 2017; dan Rahadian, 2017).

Generasi milenial merupakan generasi yang unik, dan berbeda dengan generasi lainnya. Hal ini banyak dipengaruhi oleh munculnya *smartphone*, meluasnya internet, dan munculnya jejaring sosial media. Ketiga hal tersebut banyak mempengaruhi pola pikir, nilai-nilai, dan perilaku yang dianut (Nahriyah, 2017; dan Hariansyah, 2018).

Globalisasi, tidak lain, adalah proses hilangnya batas-batas geografis akibat perkembangan teknologi informasi, transportasi, dan komunikasi (Schaeffer, 2003; dan Hiariej, 2012). Tantangan konselor pada era globalisasi saat ini adalah bagaimana memberikan layanan kepada generasi milenial yang jumlahnya cukup besar. Generasi milenial ini sangat melek teknologi dan familier dengan media sosial, sehingga konselor dalam hal ini harus menyesuaikan layanan konseling dengan mengikuti perkembangan teknologi komunikasi (Kilber, Barclay & Ohmer, 2014; dan Subandowo, 2017).

Guru BK (Bimbingan dan Konseling) harus melek teknologi, karena guru BK dituntut untuk mengembangkan keterampilan berbasis teknologi informasi dan komunikasi dalam program bimbingan dan konseling, yakni: asesmen perkembangan konseli berbasis *online*, *cyber counseling*, dan *teleconference*; pengembangan media bimbingan dan konseling berbasis *online*; serta menjalin kerjasama antar guru BK dalam komunitas profesional bimbingan dan konseling melalui group *WhatsApp*, *Facebook*, dan *Twitter* (Hidayah, 2015a dan 2015b).

Kebutuhan peserta didik sekarang bukan lagi berupa layanan konseling klasik atau konvensional alih-alih *face to face*, melainkan mereka lebih nyaman jika konseling dilakukan tidak bertatap muka secara langsung. Keakraban para peserta didik dengan media sosial, seperti: *facebook*, *twitter*, *instagram*, *blog*, *e-mail*, *skype*, *whatsapp*, dan *videocall* dapat menjadi sarana penting untuk dimaksimalkan dalam pelaksanaan proses *counseling online*, atau lebih dikenal *cyber counseling*, sehingga dampak positif dalam penggunaan media sosial dapat dirasakan secara langsung oleh para peserta didik yang membutuhkan *cyber counseling* (Kraus *et al.*, 2011; Mulyatiningsih, 2015; dan Dahlan, 2017).

Media berbasis *website* menjadi bagian dalam kehidupan masyarakat modern, termasuk peserta didik. Para peserta didik, atau *konseli*, sudah tidak asing dengan media internet. Mereka sering menggunakan media internet untuk berkomunikasi, mencari sumber belajar, bermain, menonton video, mendengarkan musik, belanja *online*, dan lain-lain (Kraus *et al.*, 2011). Media tersebut mudah digunakan, memiliki asas kerahasiaan, praktis, dan dapat diakses dari mana saja. Bahkan, media tersebut dapat diaplikasikan dalam layanan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, *cyber counseling* menjadi pilihan bagi para peserta didik untuk mengkonsultasikan problem mereka (Mulyatiningsih, 2015).

Studi yang dilakukan oleh L.J. Murphy & D.L. Mitchell (1998) dan S. Caudron (1998) menyatakan bahwa di era ICT (*Information and Communication Technology*), internet telah mengambil alih telepon sebagai sarana untuk melakukan konseling (Murphy & Mitchell, 1998; dan Caudron, 1998). Yang lebih menarik adalah bahwa telepon seluler yang ada dan WAP (*Wireless Application Protocol*) memungkinkan seseorang untuk berada dalam suatu sesi kapan saja, di mana saja mereka suka (McClellan, 2006; dan Purnama, 2009).

Permasalahan yang akan dikaji dalam penulisan ini, dengan menggunakan metode kualitatif dan penjelasan yang

deskriptif (Miles & Huberman, 1992; Moleong, 2005; dan Budiutomo, 2016), difokuskan pada peran konselor di era globalisasi. Perkembangan TI (Teknologi Informasi) yang semakin pesat dapat digunakan untuk menunjang aktivitas layanan yang dilakukan oleh konselor terhadap siswa-siswi di sekolah. Seperti halnya *cyber counseling*, yang dapat digunakan sebagai salah satu solusi untuk siswa-siswi saat ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Konselor di Era Globalisasi.

Perkembangan TI (Teknologi Informasi) adalah salah satu kemajuan yang dicapai manusia pada abad ke-21 (Romero, Usart & Ott, 2015; Sheikh, Sood & Bates, 2015; Carley & Spapens, 2017; dan O'Neill *et al.*, 2017). Dalam dekade terakhir, berbagai cabang penelitian dan pengembangan dilakukan berkaitan dengan teknologi ini. Salah satu perkembangan teknologi informasi yang sangat mencolok adalah dinamika internet secara global (Billieux *et al.*, 2015; Prestin, Vieux & Chou, 2015; Xiang *et al.*, 2015; dan Andreassen *et al.*, 2016).

Guru BK (Bimbingan dan Konseling) harus bisa memahami karakter anak didik kita. Manusia merupakan spesies yang memiliki potensi yang besar, tetapi sangat lemah pada saat ia dilahirkan. Manusia lahir tanpa perilaku yang secara genetis sudah tercetak dalam keberlangsungan hidup manusia. Konseling, dengan demikian, merupakan bagian integral dari bimbingan. Bahkan ada yang menyatakan bahwa konseling adalah "jantungnya" bimbingan. Dengan kata lain, praktek bimbingan dianggap belum ada, apabila belum melakukan konseling (Tohirin, 2007).

Karakteristik Generasi Milenial.

Generasi milenial adalah generasi yang lahir antara tahun 1977-1994. Fase penting yang terjadi saat generasi milenial tumbuh adalah perkembangan teknologi yang memasuki kehidupan sehari-hari (Schiffman & Kanuk, 2007). Sedangkan ciri dari generasi ini adalah tingkat pendidikan dan pengetahuan yang lebih baik dari generasi sebelumnya. Terdapat

keberagaman dari segi etnik yang lebih baik dari generasi sebelumnya (Strauss & Howe, 2000; Subandowo, 2017; dan Hariansyah, 2018).

Generasi milenial sering dinamai *echo-boomers* atau *millennium generation*. Nama *echo boomers* hadir karena mereka yang termasuk dalam generasi ini adalah generasi yang lahir pada masa Perang Dunia II (1939-1945). Sedangkan dinamai *millennium generation* karena mereka merasakan perkembangan teknologi dan pergantian tahun *millennium* (Strauss & Howe, 2000; Subandowo, 2017; dan Hariansyah, 2018).

Menurut J. Kilber, A. Barclay & D. Ohmer (2014), karakteristik yang terbentuk pada generasi milenial adalah kecanduan internet; percaya diri dan harga diri yang tinggi; lebih terbuka dan bertoleransi terhadap perubahan; memperlihatkan gaji dan pemberian pengakuan untuk individu; jadwal kerja yang fleksibel; serta *career advancement* sebagai faktor yang penting bagi generasi milenial (Kilber, Barclay & Ohmer, 2014). Kepuasan kerja generasi milenial ditentukan oleh faktor intrinsik, seperti kesempatan untuk kepemilikan organisasi, pemberian pelatihan, persepsi atas dukungan supervisor, pekerjaan yang bervariasi dan bermakna, serta keseimbangan antara kehidupan dengan pekerjaan (Strauss & Howe, 2000; Subandowo, 2017; dan Hariansyah, 2018).

Setelah Perang Dunia II (1939-1945), kelompok demogra (cohort) dibedakan menjadi 4 generasi, yaitu generasi *baby boomer*, generasi X (*Gen-Xer*), generasi milenial, dan generasi Z. Generasi *baby boomer* adalah generasi yang lahir setelah Perang Dunia II, yang saat ini berusia 51 hingga 70 tahun. Disebut generasi *baby boomer*, karena di era tersebut kelahiran bayi sangat tinggi (Strauss & Howe, 2000; Subandowo, 2017; dan Hariansyah, 2018).

Generasi X adalah generasi yang lahir pada tahun 1965 hingga 1980, yang saat ini berusia 35 hingga 50 tahun. Definisi paling rasional adalah bahwa generasi milenial adalah generasi yang lahir antara tahun 1980-2000 (Sutherland & Thompson, 2001;

dan Howe & Strauss, 2003), atau yang saat ini berusia 15 tahun hingga 34 tahun.

Generasi milenial muncul dengan karakteristik yang unik dan berbeda dengan generasi lainnya. Di Indonesia, studi tentang generasi milenial belum banyak dilakukan, walaupun populasinya cukup banyak. Jumlah populasi penduduk Indonesia yang berusia antara 15-34 pada tahun 2015, misalnya, lebih dari 33% adalah penduduk muda yang berusia 15 – 34 tahun (Ali, 2016; dan Subandowo, 2017).

Hasil penelitian di Amerika Serikat, yang dilakukan oleh BCG (*Boston Consulting Group*) pada tahun 2011; dan oleh Jeff Fromm, Celeste Lindell & Lainie Decker (2011), menyatakan bahwa generasi milenial memiliki karakter kunci, yakni: *technology reliant* atau percaya teknologi; *image driven* atau jaga image; *multitasking* atau serba bisa; *open to change* atau terbuka pada perubahan; *confident* atau percaya diri; *team-oriented* atau berorientasi tim; *information rich* atau kaya informasi; *impatient* atau tidak sabaran; dan *adaptable* atau mudah beradaptasi (BCG, 2011; dan Fromm, Lindell & Decker, 2011).

Karakteristik dan ciri khas nilai-nilai budaya generasi milenial yang ditunjukkan siswa SMA (Sekolah Menengah Atas) di Indonesia, antara lain, adalah menjadikan teknologi sebagai gaya hidup atau *lifestyle*, dan sebagai generasi yang ternaungi atau *sheltered*, karena mereka lahir dari orang tua yang terdidik. Mereka juga *multi-talented*, *multi-languages*, lebih ekspresif, dan eksploratif. Pandangan terhadap hakekat hidup adalah selalu yakin, optimistik, percaya diri, menginginkan kesempitan, dan segala sesuatunya serba instan. Pandangan terhadap hakekat karya atau kerja, mereka melihat prestasi merupakan sesuatu yang harus dicapai; bekerja dan belajar lebih interaktif melalui kerjasama tim; kolaborasi dan kelompok berpikir; mandiri dan terstruktur dalam penggunaan teknologi, khususnya *communication gadget*; serta dalam akses internet, mereka lebih menyukai petunjuk visual atau gambar (Ayun, 2015; dan Rahadian, 2017).

Para pakar banyak memberikan rekomendasi, bahwasanya seorang konselor harus melek teknologi informasi (Gale & McKee, 2002; Bloom & Walz, 2004; Sumarwiyah & Zamroni, 2012; dan Dahlan, 2017). Sebagaimana juga dikemukakan oleh A. Gale & E. McKee (2002) bahwa sebaiknya agar efektif, konselor harus diberi informasi teknologi yang baik dan dapat membangun situs web yang mudah dipahami dan dinavigasi oleh klien (Gale & McKee, 2002). Oleh karena masyarakat umum terus meningkatkan pengetahuannya tentang teknologi, maka konselor juga akan diminta untuk terus mengikuti perkembangan teknologi komunikasi (Guterman & Kirk, 1999). Bahkan, menurut D. Oblinger & B. Hawkins (2005) dan M. Prensky (2005), siswa merasa jengkel apabila guru BK gagal dalam menggunakan teknologi informasi secara efektif (Oblinger & Hawkins, 2005; dan Prensky, 2005).

Mengenai Cyber Counseling. Menurut Alfin Toffler (1980), sebagaimana juga dikutip oleh L.M.H. Harun, Z.N. Zainudin & R.H. Hamzah (2001), bahwa kita sekarang berada di gelombang ketiga. Pada gelombang ketiga, ianya menekankan pada penggunaan ICT (*Information and Communication Technology*) di setiap aspek kehidupan kita. ICT bukan lagi konsep yang baru, tetapi sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari (Toffler, 1980; dan Harun, Zainudin & Hamzah, 2001).

Menurut W.J. Severin & J.W. Tankard (2005), sebagaimana dikutip dalam H.D. Wahana (2015), bahwa sejumlah penelitian menunjukkan adanya dampak dan pemanfaatan internet sebagai menjadi sumber utama untuk belajar tentang apa yang sedang terjadi di dunia. Internet sebagai media hiburan, relaksasi, menghilangkan kesepian, mengisi waktu, serta melakukan sesuatu dengan teman dan keluarga (Severin & Tankard, 2005; dan Wahana, 2015).

Berbagai hasil survey menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia merupakan pemakai internet yang cukup tinggi (Utomo, 2013; dan Pramudya, 2017).

Menurut L. Purwandi (2016), misalnya, pengguna internet di Indonesia pada tahun 2015 mencapai 93.4 juta pengguna (47.9% dari populasi), yang akan terus bertambah hingga tahun 2019, diprediksi akan mencapai 133.5 juta pengguna; dan tahun 2020 mencapai 140 juta pengguna. Diprediksi, Indonesia akan menjadi pasar digital terbesar di Asia Tenggara pada tahun 2020 (Purwandi, 2016).

Seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi, konseling tidak hanya dilakukan secara *face to face*. Dalam konteks ini, *cyber counseling* adalah konseling *online* dengan *e-mail* atau lewat *inbox facebook*. Jenis konseling ini menggunakan nama-nama, seperti: *e-terapi*, *konseling*, atau *cyber therapy* (Kraus *et al.*, 2011; Hidayah & Ramli, 2013; Mulyatiningsih, 2015; dan Prasetiawan, 2016). Menurut J.A. Nicholson & G. Golsan (1983), penggunaan istilah *cyber counseling* untuk merujuk pada konseling yang tidak terjadi dalam ruang kantor, melainkan dilakukan di beberapa tempat dengan jarak yang berjauhan (*cf* Nicholson & Golsan, 1983; dan Petrus & Sudibyo, 2017).

Adanya perkembangan peralatan teknologi komunikasi elektronik yang sangat pesat, semakin canggih, dan mudah dalam pengoperasiannya menuntut konselor untuk lebih aktif dan proaktif. Dengan mengikuti perkembangan tersebut diharapkan konselor tidak tertinggal dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling. Salah satu tindakan pengembangan atau inovasi yang dapat dilakukan oleh konselor adalah dengan memberikan layanan konseling melalui WA (*WhatsApp*) dan *e-mail*. Konseling dengan cara ini sangat efektif, terutama bagi konselor di sekolah, yang tidak memiliki pertemuan tatap muka untuk layanan BK secara rutin dan terjadwal pada setiap minggu (Kraus *et al.*, 2011; Hidayah & Ramli, 2013; Mulyatiningsih, 2015; dan Prasetiawan, 2016).

Konseling melalui WA dan *e-mail* sebenarnya tidaklah sulit atau rumit, oleh karena hampir semua konselor sudah memiliki *smartphone* dan mahir ICT. Di samping itu, hampir semua sekolah sudah

memiliki *website*, fasilitas laboratorium komputer, dan lain-lain terkait dengan teknologi informasi. Konselor tinggal mengkomunikasikan program BK yang direncanakan, sehubungan dengan kegiatan layanan konseling melalui WA atau *e-mail* kepada pihak terkait di sekolah, agar dapat terlaksana dengan lancar. Hal ini penting, karena juga merupakan salah satu kewajiban sekolah dalam memfasilitasi program dimaksud dengan dukungan sistem (Kraus *et al.*, 2011; Hidayah & Ramli, 2013; Mulyatiningsih, 2015; dan Prasetiawan, 2016).

Cara pelaksanaan layanan konseling melalui *cyber counseling by e-mail* bagi konselor dan konseli adalah: (1) memiliki alamat *e-mail*; (2) ada fasilitas komputer, *laptop*, atau *netbook*; serta (3) terhubung dengan *internet*, *modem*, *wifi*, *hot spot*, *smartphone*, *android*, dan *warinet* atau warung internet. Sedangkan cara pelaksanaan layanan konseling melalui *cyber by whatsapp* bagi konselor dan konseli adalah: (1) memiliki *smartphone*; (2) *download* dan *install software WhatsApp* di *Playstore/AppStore*; (3) memiliki nomor HP atau *Hand Phone* yang sudah di *sign up* di *WhatsApp*; serta (4) memiliki jaringan internet (Omrod, 2008; dan Asrowi, 2012).

Bagi seorang konselor sangatlah penting untuk memahami *cyber counseling*. Oleh karena salah satu kemampuan memberi layanan bimbingan dan konseling, baik dalam *setting* individu maupun kelompok; dan baik dalam layanan secara konvensional maupun *cyber counseling* (Prasetiawan, 2016).

Menurut A. Gale & E. McKee (2002), agar pelayanan konseling melalui *cyber counseling* dapat efektif, konselor harus diberi informasi teknologi yang baik (Gale & McKee, 2002). Di samping itu, juga membuat situs web yang mudah dipahami dan diakses oleh konseli atau siswa (Torres-Rivera, Maddux & Phan, 1999). Oleh karena generasi milenial cenderung terus meningkatkan pengetahuannya tentang teknologi komunikasi, maka konselor disarankan juga untuk terus mengikuti perkembangan teknologi komunikasi

(Gutterman & Kirk, 1999).

Disadari bahwa saat ini, *cyber counseling* telah terbukti menjadi pilihan yang layak untuk banyak klien (Cook & Doyle, 2002). Disamping itu, konseling online dapat memungkinkan akses yang lebih baik ke konselor, dan klien lebih banyak pilihan untuk terapi (Guanipa, Nolte & Lizarraga, 2002).

Model konseling yang dilakukan secara *face to face* (tatap muka) memiliki banyak kelemahan. Kelemahan-kelemahan tersebut, diantaranya, konseli harus menemui konselor secara langsung, proses konseling membutuhkan waktu lebih lama, dan beban belajar konseli berlebih, sehingga konseli sedikit waktu untuk bisa menemui konselor, akhirnya konseling yang dilakukan *face to face* kurang diminati oleh siswa; sementara di sisi lain, tenaga konselor itu terbatas (Hidayah & Triyono, 2010; dan Hidayah & Ramli, 2013).

Dengan demikian, terobosan baru untuk mengembangkan konseling online sangat diperlukan agar peserta didik dapat memanfaatkan layanan konseling yang diberikan oleh Guru BK, tanpa harus bertemu secara *face to face*, melainkan dilakukan melalui jarak jauh atau *distance/remote counseling* (Hidayah & Ramli, 2013).

Cyber counseling merupakan terobosan baru yang menjanjikan untuk menggantikan layanan konseling *face to face* (Hidayah & Triyono, 2010; Hidayah & Ramli, 2013; dan Hidayah, 2015a dan 2015b). Model layanan konseling *online*, atau *cyber counseling*, dibutuhkan oleh para guru BK di era globalisasi, dimana peserta didik tidak terikat oleh jarak dan waktu ketika berkonsultasi dengan guru BK. Bimbingan dapat dilakukan di luar jam sekolah, sehingga tidak mengganggu jam belajar peserta didik di sekolah. Konseling online berbasis website terbaru hasil pengembangan adalah *videocall* (Hidayah, 2015a dan 2015b).

Beberapa ahli mendefinisikan *cyber counseling* dari sudut pandang strategi layanan, media, serta sarana dan prasarananya (Bloom & Walz, 2004; Kraus *et al.*, 2011; dan Asrowi, 2012). R.L.

Gibson & M.H. Mitchell (2011), misalnya, memaknai *cyber counseling* adalah layanan konseling berbantuan telepon atau komputer untuk memfasilitasi komunikasi antara konseli dan guru BK dari jarak jauh (Gibson & Mitchell, 2011). Manakala S. Asrowi (2012) berpendapat bahwa *cyber counseling* adalah layanan konseling yang dilakukan dimana dan kapan saja, mengutamakan koneksi atau terhubung dengan internet, sehingga memiliki nilai praktis dan inovatif (Asrowi, 2012).

Ditegaskan juga oleh J. Bloom & G. Walz (2004) bahwa *cyber counseling* merupakan layanan konseling melalui internet tanpa mengabaikan prinsip-prinsip konseling. Dengan demikian dapat diartikan bahwa *cyber counseling* adalah layanan konseling profesional yang melibatkan guru BK dan konseli melalui internet, yang memungkinkan bertatap muka dari layar monitor komputer tanpa menuntut kehadirannya secara fisik, serta dapat dilakukan kapan dan dimana saja (Bloom & Walz, 2004).

Layanan *cyber counseling* menggunakan berbagai sarana, seperti: telepon, komputer, internet, *wifi*, dan/ atau *hot-spot*. Adapun layanan konseling berbasis teknologi dan dunia maya dapat dilakukan dengan berbagai jenis, di antaranya: konseling melalui telepon/telewicara, konseling melalui radio dan televisi, konseling melalui *e-mail*, dan konseling melalui *video-conference* (Kraus *et al.*, 2011).

Keempat sarana yang digunakan untuk memberikan layanan konseling tersebut memiliki karakteristik, keunggulan, dan keterbatasan masing-masing. Konseling melalui telepon lazim disebut *telewicara*, yaitu layanan konseling antara guru BK dan konseli melalui komunikasi telepon. Konseling melalui radio dan televisi adalah percakapan guru BK dan konseli yang dipancarkan. Layanan konseling ini biasanya sebatas pemberian informasi dan nasihat, karena tingkat kerahasiaannya kurang dapat dipertanggungjawabkan (Kraus *et al.*, 2011; Hidayah & Ramli, 2013; Mulyatiningsih, 2015; dan Prasetiawan, 2016).

Adapun konseling melalui *e-mail* adalah konseling dengan kegiatan *chat*-menulis,

dan dapat pula kemungkinan bertemu langsung dengan guru BK. Layanan konseling melalui *video-conference* adalah interaksi komunikasi dengan video berbantuan internet dan jaringan komputer, yang dipandu dengan gambar, suara, dan gerak (Wibowo, 2016).

Berdasarkan keempat karakteristik jenis *cyber counseling*, sebagaimana disebutkan di atas, maka jenis yang inovatif adalah *video conference* berbasis *skype* dan *bistri videocall* yang diletakkan pada fitur *website*. Pemilihan *video conference* berpadu dengan *bistri videocall* beralasan sangat kuat dari tinjauan keamanan, privasi, serta teramati dari sikap dan mimik muka konseli, dibandingkan dengan konseling yang lain. Keunggulan *video conference* dengan *bistri videocall* juga tidak ditemukan pada jenis konseling melalui telepon, radio, televisi, serta konseling melalui *e-mail* (Latipun, Yustiana & Ilyas eds., 2015).

Prosedur layanan *cyber counseling* terdiri atas tiga tahapan, yaitu: awal konseling; proses konseling; dan akhir konseling (Wibowo, 2016). Tahap awal ada persiapan, yang mana pada tahap ini ada dua hal: *pertama*, penyiapan teknis, yaitu *hardware* dan *software*. *Hardware*, atau perangkat keras, terdiri atas komputer terhubung dengan internet, *headset*, *microphone*, *webcam*, dan perangkat lain. *Software*, atau perangkat lunak, program, misalnya *website/situs* sebagai sarana pelaksanaan layanan, seperti *e-mail* dan *whatsapp*. *Kedua*, konselor menyiapkan kelayakan akademik, keterampilan, dan wawasan terhadap layanan konseling berbasis *online (cyber counseling)*.

Tahap proses *cyber counseling* serupa dengan konseling tatap muka. Pelaksanaan *cyber counseling* lebih bersifat "kontinum fleksibel" sesuai dengan tahap dan lebih terbuka untuk dimodifikasi, menggunakan teknik umum dan teknik khusus, akan tetapi tidak dilakukan secara utuh sebagaimana proses konseling *face to face*. Layanan *cyber counseling* lebih menekankan pada terselesainya masalah konseli (Suhartiwi & Musifuddin, 2013; dan Wibowo, 2016).

Tahap akhir konseling berarti mengakhiri konseling dan memberikan evaluasi terhadap keberhasilan konseling serta *follow-up*. Evaluasi pada akhir konseling terdapat empat kemungkinan, di antaranya: (1) keberhasilan konseling ditandai oleh kondisi konseli yang EDL, *Effective Daily Living*, atau KES, *Kehidupan Efektif Sehari-hari*; (2) konseling akan dilanjutkan dengan konseling *face to face*; (3) konseling dilanjutkan pada sesi berikutnya; serta kemungkinan (4) konseli akan dirujuk kepada konselor atau ahli lain (Wibowo, 2016).

Etika yang perlu diketahui oleh guru BK ketika melakukan *cyber counseling* adalah sebagai berikut: (1) memahami potensi dan informasi tentang konseli; (2) kemungkinan untuk memberikan kepedulian dan persetujuan kepada konseli saat konseling; (3) pemahaman tentang identitas konseli; (4) pemahaman tentang resiko kerahasiaan dari komunikasi *online*; serta (5) menjaga komunikasi pribadi dan menyimpan data (Gladding, 2000; Hunainah, 2016; dan Wibowo, 2016).

Beberapa situasi yang tidak direkomendasikan kepada guru BK untuk melakukan *cyber counseling* adalah sebagai berikut: (1) konseli memiliki pikiran untuk menyakiti dan membunuh orang lain atau diri sendiri; (2) konseli berada pada situasi yang mengancam jiwa; (3) konseli mempunyai sejarah situasi perilaku bunuh diri, kekerasan, dan kasar; (4) konseli mempunyai delusi; (5) konseli mengalami halusinasi; serta (6) konseli menyalahgunakan alkohol dan obat-obatan (Hidayah, 2015a dan 2015b).

Inovasi dan perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang bagi pertumbuhan berbagai *platform* media sosial di dunia (Ruths & Pfeffer, 2014). Media sosial merupakan dunia baru yang banyak dituju oleh berbagai pengguna di dunia untuk berbagi konten-konten tertentu dan berinteraksi satu sama lain, sehingga membentuk suatu komunitas digital (Habibi, Laroche & Richard, 2014; dan Bonilla & Rosa, 2015). Pada taraf tertentu, media sosial dapat menciptakan

reaksi positif dalam diri individu, seperti mendapatkan wawasan penting melalui konten yang dibagikan orang lain; bertemu dengan individu lain dengan minat yang sama; mendapatkan hal-hal baru untuk mengembangkan diri; serta hal-hal positif lainnya (Syahniar *et al.* eds., 2017).

Namun, media sosial juga dapat mengganggu kondisi diri individu sehari-hari, terutama kondisi yang berkaitan dengan aspek psikologis individu. Berbagai permasalahan yang muncul dari media sosial menuntut konselor untuk tanggap terhadap perkembangan teknologi informasi; dan diharapkan memiliki berbagai wawasan, pengetahuan, nilai, dan sikap yang dapat dijadikan referensi tepat dalam penanganan konseli dengan kasus berkenaan pengaruh teknologi informasi (Kusmanto, 2015; dan Syahniar *et al.* eds., 2017).

KESIMPULAN

Di era digital ini, konselor harus senantiasa menciptakan inovasi-inovasi baru dalam pelayanan bimbingan dan konseling, tentunya ditunjang oleh kompetensi yang memadai mengenai ICT (*Information and Communication Technology*). ICT mampu menunjang pelayanan bimbingan dan konseling agar lebih efektif. Oleh karena itu, konselor harus selalu meningkatkan kemampuannya dalam menggunakan ICT. Penggunaan model *cyber counseling*, berdasarkan berbagai studi, menunjukkan bahwa model ini sangat cocok bagi generasi milenial. Disamping itu, penggunaan *cyber counseling* dapat menghemat biaya dan waktu.

Tantangan konselor pada era globalisasi saat ini adalah bagaimana memberikan layanan kepada generasi milenial yang jumlahnya cukup besar. Oleh karena itu, konselor harus mengenali karakteristik generasi milenial, yaitu: *technology reliant* (percaya teknologi), *image driven* (jaga image), *multitasking* (serba bisa), *open to change* (terbuka pada perubahan), *confident* (percaya diri), *team-oriented* (berorientasi tim), *rich of information* (kaya akan informasi), *impatient* (tidak sabaran), dan *adaptable* (mudah beradaptasi). Sementara

itu, dengan hadirnya internet, layanan konseling dapat ditawarkan melalui jaringan kepada konseli, tanpa harus bertatap muka (*face to face*).

Jika konselor dan konseli sudah paham akan manfaat dan pentingnya ICT atau TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) dalam menunjang proses layanan bimbingan dan konseling, maka ke depannya bimbingan dan konseling akan menjadi suatu bidang pendidikan yang inovatif dan efisien berkat kemajuan teknologi informasi, namun tetap tidak menghilangkan esensi dari layanan bimbingan dan konseling itu sendiri.

Beberapa saran yang perlu dikemukakan, diantaranya, bahwa dalam pelaksanaan *cyber counseling* di sekolah harus didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Penyediaan perangkat teknologi informasi adalah hal yang mutlak dalam *cyber counseling*. Dengan demikian, diharapkan layanan bimbingan dan konseling akan berjalan efektif tanpa batas ruang dan waktu. Tidak kalah pentingnya adalah konselor atau guru BK (Bimbingan dan Konseling) harus memahami dan dapat menggunakan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), yang dimanfaatkan untuk melaksanakan *cyber counseling*.

Oleh karena itu, konselor diharapkan memiliki berbagai wawasan, pengetahuan, nilai, dan sikap yang dapat dijadikan referensi tepat dalam penanganan konseli, dengan kasus berkenaan pengaruh teknologi informasi.¹

Referensi

Ali, Hasanuddin. (2016). "Indonesia 2020: The Urban Middle-Class Millennials". Tersedia secara online di: <https://hasanuddinali.com/2016/01/26/>

¹*Pernyataan:* Kami, dengan ini, menyatakan bahwa artikel ini adalah karya asli kami berdua, ianya bukan hasil plagiat, karena semua sumber yang kami kutip dalam teks disebutkan secara jelas dalam Referensi. Artikel ini juga belum pernah dikirim untuk direviu dan diterbitkan pada jurnal ilmiah lainnya. Kami bersedia menerima hukuman secara akademik, sekiranya apa-apa yang kami nyatakan ini ternyata di kemudian hari tidak benar dan tidak sesuai dengan kenyataan.

- [indonesia-2020-the-urban-middle-class-millennials/](#) [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 20 Mei 2017].
- Andreassen, C.S. *et al.* (2016). "The Relationship between Addictive Use of Social Media and Video Games and Symptoms of Psychiatric Disorders: A Large-Scale Cross-Sectional Study" in *Psychology of Addictive Behaviors*, Volume 30(2), pp.240-252.
- Asrowi, S. (2012). "Cyber Counseling sebagai Alternatif Pengembangan Komunikasi Konseling Individual dan Aspirasi Perkembangan Teknologi Modern (Online)". Tersedia secara online di: <https://himcyoo.wordpress.com> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 20 Mei 2017].
- Ayun, Primada Qurrota. (2015). "Fenomena Remaja Menggunakan Media Sosial dalam Membentuk Identitas" dalam *Channel*, Vol.3, No.2 [Oktober], hlm.1-16. Tersedia secara online juga di: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=374823> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 20 Mei 2017].
- Badrujaman, Aib. (2011). *Teori dan Aplikasi Program Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: PT Indeks.
- BCG [Boston Consulting Group]. (2011). *Millennials: A Portrait of Generation Net*. Berkeley: University of Berkeley and BCG.
- Billieux, J. *et al.* (2015). "Can Disordered Mobile Phone Use be Considered a Behavioral Addiction? An Update on Current Evidence and a Comprehensive Model for Future Research" in *Current Addiction Reports*, Volume 2(2), pp.156-162.
- Bloom, J. & G. Walz. (2004). *Cyber Counseling and Cyber Learning: An Ancore*. Greensboro: CAPS Press.
- Bonilla, Y. & J. Rosa. (2015). "#Ferguson: Digital Protest, Hashtag Ethnography, and the Racial Politics of Social Media in the United States" in *American Ethnologist*, Volume 42(1), pp.4-17.
- Budiutomo, Nanang. (2016). "Metode Penelitian Kualitatif beserta Contoh Judul, Contoh Proposal (Lengkap)". Tersedia secara online di: <https://bukubiruku.com/metode-penelitian-kualitatif/> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Carley, M. & P. Spapens. (2017). *Sharing the World: Sustainable Living and Global Equity in the 21st Century*. London and New York: Routledge.
- Caudron, S. (1998). "Shrink-Wrap" in *Industry Week*, Volume 247, pp.76-78.
- Cook, J. & C. Doyle. (2002). "Working Alliance in Online Therapy as Compared to Face-to-Face Therapy: Preliminary Results" in *Cyber Psychology and Behavior*, Volume 5, pp.95-105.
- Dahlan, Zaini. (2017). "Peningkatan Kualitas Kompetensi Guru BK sebagai Konselor di Sekolah dalam Menghadapi Tantangan Global" dalam Syafaruddin, Ahmad Syukri Sitorus & Ahmad Syarqawi [eds]. *Bimbingan Konseling: Perspektif Al-Qur'an dan Sains*. Medan: Perdana Publishing, hlm.24-37. Tersedia secara online juga di: <http://repository.uinsu.ac.id/3344/1/BIMBINGAN%20DAN%20KONSELING> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Elhesmi, Shudra *et al.* (2013). "Peran Guru BK dan Guru Mata Pelajaran dalam Mencegah Tawuran Antar Pelajar" dalam *Jurnal Ilmiah Konseling*, Vol.2, No.3 [September]. Padang: UNP [Universitas Negeri Padang].
- Eugene, Danny *et al.* (2017). *Follow the Sun: Economic and Market Outlook 2018*. Jakarta: Megakapital Sekuritas. Tersedia secara online juga di: <http://www.megasekuritas.id/rsch/Outlook> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Fromm, Jeff, Celeste Lindell & Lainie Decker. (2011). "American Millennials, Deciphering the Enigma Generation: A Report from Barkley Based on Research Conducted as Part of a Joint Partnership with Service Management Group, the Boston Consulting Group and Barkley". Available online at: <https://barkley.s3.amazonaws.com/barkleyus/AmericanMillennials.pdf> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Gale, A. & E. McKee. (2002). "An Information Literate Approach to the Internet for Counselors" in *Journal of Technology in Counseling*, Volume 2. Available online also at: http://itc.colstate.edu/vol2_2/gale.htm [accessed in Surabaya, East Java, Indonesia: December 27, 2017].
- Gibson, R.L. & M.H. Mitchell. (2011). *Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Pustaka Pelajar, Terjemahan.
- Gladding, Samuel T. (2000). *Counseling: A Comprehensive Profession*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Guanipa, C., L.M. Nolte & J. Lizarraga. (2002). "Using the Internet to Help Diverse Population: A Bilingual Website" in *Journal of Technology in Human Services*, Volume 19, pp.13-23.
- Gutterman, J. & M. Kirk. (1999). "Mental Health Counselors and the Internet" in *Journal of Mental Health Counseling*, Volume 21, pp.309-325.
- Habibi, M.R., M. Laroche & M.O. Richard. (2014). "The Roles of Brand Community and Community Engagement in Building Brand Trust on Social Media" in *Computers in Human Behavior*, Volume 37, pp.152-161.
- Hariansyah, M. (2018). "Generasi Millennials dan Ekonomi Digital" dalam *Medan Bisnis Daily: Jendela Informasi Sumatera Utara*. Medan: 29 Maret. Tersedia secara online juga di: http://www.medanbisnisdaily.com/news/read/2018/03/29/342312/generasi_millennials_dan_ekonomi_digital/ [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 2 Mei 2018].
- Harun, L.M.H., Z.N. Zainudin & R.H. Hamzah. (2001). "E-Counseling: The Willingness to Participate". Paper presented in an International Education Conference (IEC) at Petaling Jaya Hilton, Selangor, Malaysia, on 27th-28th August.
- Hiariej, Eric. (2012). *Globalisasi, Kapitalisme, dan Perlawanan*. Yogyakarta: Jurusan Hubungan Internasional UGM [Universitas Gadjah Mada], Terjemahan.
- Hidayah, N. (2015a). "Mengasah Keterampilan Berpikir Kritis dan Kreatif". *Makalah* dalam Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling di Surabaya, kerjasama Pengurus

- Daerah ABKIN [Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia] Jawa Timur dan Universitas PGRI [Persatuan Guru Republik Indonesia] Adibuana Surabaya.
- Hidayah, N. (2015b). "Peluang dan Tantangan Guru BK Berdaya Saing di Era MEA". *Makalah dalam Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling: Profesi BK di Era Masyarakat Ekonomi ASEAN (MEA)*, di Universitas Muhammadiyah Malang, Jawa Timur, Indonesia.
- Hidayah, N. & M. Ramli. (2013). "Cyber Counseling Kognitif Behavioral di Malang Raya, Jawa Timur". *Makalah Tidak Diterbitkan*, ada pada penulis.
- Hidayah, N. & Triyono. (2010). "Pengembangan Model Konseling Rational Emotif Behavior Berbasis ICT untuk Mengelola SRL Siswa SMP di Malang". *Laporan Penelitian Tidak Diterbitkan*. Malang: Lembaga Penelitian UM [Universitas Negeri Malang].
- Howe, N. & W. Strauss. (2003). *Millennials Go to College*. USA [United States of America]: AACRAO & Life Course Associates.
- Hunainah. (2016). *Etika Profesi Bimbingan Konseling*. Bandung: Rizqi Offset. Tersedia secara online juga di: <http://repository.uinbanten.ac.id/1828/1/ETIKA> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Kamaluddin, H. (2011). "Bimbingan dan Konseling Sekolah" dalam *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, Vol.17, No.4 [Juli].
- Kartono, Kartini. (2014). *Patologi Sosial 2: Kenakalan Remaja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kilber, J., A. Barclay & D. Ohmer. (2014). "Seven Tips for Managing Generation Y" in *Journal of Management Policy and Practice*, Volume 15(4), pp.80-90.
- Kraus, R. et al. (2011). *Online Counseling: A Handbook for Mental Health Professionals*. India: Elsevier Inc.
- Kristiyanti, Mariana. (2010). "Internet Sebagai Media Pembelajaran yang Efektif" dalam *Majalah Ilmiah INFORMATIKA*, Vol.1, No.1 [Januari]. Tersedia secara online juga di: <http://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/viewFile/3/3> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Kusmanto, Agung Slamet. (2015). "Penggunaan Media dan Teknologi dalam Membentuk Karakter Cerdas melalui Pelayanan Bimbingan dan Konseling" dalam *Prosiding Seminar Nasional Kebangkitan Teknologi*. Kudus: Universitas Muria. Tersedia secara online juga di: http://eprints.umk.ac.id/4903/12/Buku_Prosiding_Dies_35_Seri_Ilmu_Sosial_Final2.99-108.pdf [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Latipun, Yusi Riksa Yustiana & Asmidir Ilyas [eds]. (2015). *Prosiding Seminar Nasional Bimbingan dan Konseling: Profesi Bimbingan dan Konseling di Era Masyarakat Ekonomi Asean (MEA)*. Malang: UNMUH [Universitas Muhammadiyah] Malang. Tersedia secara online juga di: <http://konseling.umm.ac.id/files/file/Draft%20%2B%20Editor%20Fix.pdf> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Mansyur, Fakhri. (2011). *Runtuhnya Teori Pembangunan dan Globalisasi*. Yogyakarta: Insis Press.
- Maryulis. (2014). "Pengaruh Aktivitas di Media Sosial terhadap Rutinitas Blogger Sumatera Barat" dalam *Jurnal Pekommas*, Vol.17, No.2 [Agustus], hlm.119-128. Tersedia secara online di: <https://media.neliti.com/media/publications/222380-pengaruh-aktivitas-di-media-sosial-terha.pdf> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Maulidi, Achmad. (2017). "Pengertian Globalisasi secara Umum". Tersedia secara online di: <https://www.kanalinfo.web.id/2017/04/pengertian-globalisasi-secara-umum.html> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- McClellan, Edward. (2006). *Science and Technology in World History*. Washington: Johns Hopkins University Press.
- McMillan, Sally J. (2006). "Exploring Models of Interactivity from Multiple Research Traditions: Users, Documents, and Systems" in L.A Lievrow & Sonia M. Livingstone [eds]. *Handbook of New Media*. London: Sage, pp.205-229.
- Miles, B. & A.M. Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI [Universitas Indonesia] Press, alih bahasa oleh Tjetjep Rohendi Rohidi.
- Moleong, Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsih, Rudi. (2015). "Konseling melalui Dunia Maya (Cyber Counseling)" dalam *Kompasiana*. Jakarta: 24 Juni. Tersedia secara online juga di: <https://www.kompasiana.com/rudimulyatiningsih/konseling-melalui-dunia-maya> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Murphy, L.J. & D.L. Mitchell. (1998). "When Writing Helps to Heal: E-Mail as Therapy" in *British Journal of Guidance and Counselling*, Volume 26, pp.21-31.
- Nahriyah, Syafa'atun. (2017). "Tumbuh Kembang Anak di Era Digital" dalam *RISĀLAH: Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, Vol.4, No.1 [December].
- Naisbitt, J. et al. (2002). *High Tech High Touch*. Jakarta: Pustaka Mizan, Terjemahan.
- Ngai, E.W., S.S. Tao & K.K. Moon. (2015). "Social Media Research: Theories, Constructs, and Conceptual Frameworks" in *International Journal of Information Management*, Volume 35(1), pp.33-44.
- Nicholson, J.A. & G. Golsan. (1983). *The Creative Counselor*. New York: McGraw Hill Book Company.
- Oblinger, D. & B. Hawkins. (2005). "The Myth about Student: We Understand Our Students" in *EDUCAUSE*, Volume 5, pp.12-13.
- Oh, S. & S.Y. Syn. (2015). "Motivations for Sharing Information and Social Support in Social Media : A Comparative Analysis of Facebook, Twitter, Delicious, YouTube, and Flickr" in *Journal of the Association for Information Science and Technology*, Volume 66 [April], pp.2045-2060. Available online also at: <https://doi.org/10.1002/asi> [accessed in Surabaya, East Java, Indonesia: December 27, 2017].

- Omrod, Jeanne Ellis. (2008). *Psikologi Pendidikan Membantu Siswa Tumbuh dan Berkembang*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- O'Neill, B.C. et al. (2017). "The Roads Ahead: Narratives for Shared Socio-Economic Pathways Describing World Futures in the 21st Century" in *Global Environmental Change*, Volume 42, pp.169-180.
- Panjaitan, P. & A. Prasetya. (2017). "Pengaruh Social Media terhadap Produktivitas Kerja Generasi Millennial: Studi pada Karyawan PT Angkasa Pura I Cabang Bandara Internasional Juanda" dalam *JAB: Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol.48, No.1 [Juli].
- Paramitha, C.R.P. (2011). "Analisis Faktor Pengaruh Promosi Berbasis Sosial Media terhadap Keputusan Pembelian Pelanggan dalam Bidang Kuliner". *Thesis Magister Tidak Diterbitkan*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNIDIP [Universitas Diponegoro].
- Petrus, Jerizal & Hanung Sudiby. (2017). "Kajian Konseptual Layanan Cybercounseling" dalam *Konselor*, Vol.6, No.1, hlm.6-12. Tersedia secara online juga di: <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/viewFile/6724/5977> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Pramudya, Y.B. Willy. (2017). "Hasil Survey: Masyarakat Kian Gemar Mengakses Media Digital, tapi Penetrasi TV Masih Tinggi" dalam *Wartakotalive.Com*. Jakarta: 31 Juli. Tersedia secara online juga di: <http://wartakota.tribunnews.com/2017/07/31/hasil-survei> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Prasetiawan, H. (2016). "Cyber Counseling Assisted with Facebook to Reduce Online Game Addiction" in *GUIDENA: Journal of Guidance and Counseling*, Vol.6(1), June, pp.28-36.
- Prensky, M. (2005). "Engage Me or Enrage Me: What Today's Learners Demand" in *EDUCAUSE*, Volume 5, pp.60-64.
- Prestin, A., S.N. Vieux & W.S. Chou. (2015). "Is Online Health Activity Alive and Well or Flatlining? Findings from 10 Years of the Health Information National Trends Survey" in *Journal of Health Communication*, Volume 20(7), pp.790-798.
- Purnama, Bambang Eka. (2009). "Pemanfaatan Teknologi WAP Telepon Seluler untuk Media Pembelajaran Jarak Jauh" dalam *Journal SPEED: Sentra Penelitian Engineering dan Edukasi*, Vol.1, No.3. Tersedia secara online juga di: <http://ijns.org/journal/index.php/speed/article/viewFile/1355/1343> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Purnama, Chamdan. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto: Penerbit Insan Global. Tersedia secara online juga di: http://dosen.stie-alanwar.ac.id/file/content/2018/04/chamdan_Purnama_sistem_informasi_manajemen [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Purwandi, L. (2016). *Indonesia 2020: The Urban Middle Class Millennials*. Jakarta: PT Alvara Strategi Indonesia.
- Rahadian, Agnes. (2017). "Kami (Mungkin) Bukan Master Generation". Tersedia secara online di: <http://rahadiantheory.tumblr.com/post/167089540428/kami-mungkin-bukan-master-generation> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 15 Januari 2018].
- Romero, M., M. Usart & M. Ott. (2015). "Can Serious Games Contribute to Developing and Sustaining 21st Century Skills?" in *Games and Culture*, Volume 10(2), pp.148-177.
- Roth, P.L. et al. (2016). "Social Media in Employee Selection-Related Decisions: A Research Agenda for Uncharted Territory" in *Journal of Management*, Volume 42(1), pp.269-298.
- Ruths, D. & J. Pfeffer. (2014). "Social Media for Large Studies of Behavior" in *Science*, Volume 346(6213), pp.1063-1064.
- Schaeffer, Robert K. (2003). "Globalization and Technology" in *Phi Kappa Phi Forum*, Volume 83(4), pp.30-33.
- Schiffman, Lean & Leslie Lazar Kanuk. (2007). *Consumer Behavior*. New jersey: Patience Hall International, Inc., seventh edition.
- Severin, W.J. & J.W. Tankard. (2005). *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode & Terapan di dalam Media Massa*. Jakarta: Prenada Media, Terjemahan, edisi kelima.
- Sheikh, A., H.S. Sood & D.W. Bates. (2015). "Leveraging Health Information Technology to Achieve the 'Triple Aim' of Healthcare Reform" in *Journal of the American Medical Informatics Association*, Volume 22(4), pp.849-856.
- Strauss, William & Neil Howe. (2000). *Millennials Rising: The Next Great Generation*. New York: Vintage Original.
- Subandowo, M. (2017). "Peradaban dan Produktivitas dalam Perspektif Bonus Demografi serta Generasi Y dan Z" in *SOSIOHUMANIKA: Jurnal Pendidikan Sains Sosial dan Kemanusiaan*, Volume 10(2), November, pp.191-208. Bandung, Indonesia: Minda Masagi Press and UNIPA Surabaya, ISSN 1979-0112.
- Suhartiwi & Musifuddin. (2013). "Modus dan Format Pelaksanaan Pelayanan Konseling dalam Memahami Klien Lintas Budaya" dalam *JKP: Jurnal Konseling dan Pendidikan*, Vol.1, No.1 [Februari], hlm.73-82. Tersedia secara online juga di: <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=66321&val=4796> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 24 April 2007].
- Sumarwiyah & E. Zamroni. (2012). "Pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling sebagai Representasi Berkembangnya Budaya Profesional Konselor dalam Melayani Siswa" dalam *Jurnal Prodi Bimbingan Konseling FKIP UNISKA Muhammad Arsyad al-Banjari*, Volume 2, Nomor 1.
- Suneki, Sri. (2012). "Dampak Globalisasi terhadap Eksistensi Budaya Daerah" dalam *Jurnal Ilmiah CIVIS*, Vol.II, No.1 [Januari].
- Sutherland, A. & B. Thompson. (2001). *Kidfluence: Why Kids Today Mean Business*. USA [United States of America]: McGraww Hill Ryerson Limited.
- Syahniar, S. et al. [eds]. (2017). *Proceeding International Counseling and Education Seminar ICES 2017*

- The Responsibility of Counselor and Educator in Millennium Era*. Padang: UNP [Universitas Negeri Padang].
- Toffler, Alfin. (1980). *The Future Shock: Third Wave*. New York: Bantam Book.
- Tohirin. (2007). *Bimbingan dan Konseling di Sekolah dan Madrasah (Berbasis Integrasi)*. Jakarta: Divisi Perguruan Tinggi, PT Raja Grafindo Persada.
- Torres-Rivera, Edil, Cleborne D. Maddux & Loan Phan. (1999). "An Evaluation of Style and Design Elements of Counseling" in *World Wide Web Sites*, Volume 1(1). Available online also at: http://jtc.colstate.edu/vol1_1/multicultural.htm [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 24 April 2007].
- Utomo, Dea Anggraeni. (2013). "Motif Pengguna Jejaring Sosial Google+ di Indonesia" dalam *Jurnal E-Komunikasi*, Vol.1, No.3. Tersedia secara online juga di: <https://media.neliti.com/media/publications> [diakses di Surabaya, Jawa Timur, Indonesia: 27 Desember 2017].
- Vodanovich, S., D. Sundaram & M. Myers. (2010). "Digital Natives and Ubiquitous Information Systems" in *Information Systems Research*, Volume 21(4), pp.711-723.
- Wahana, H.D. (2015). "Pengaruh Nilai-nilai Budaya Generasi Milenial dan Budaya Sekolah terhadap Ketahanan Individu: Studi di SMA Negeri 39, Cijantung, Jakarta" dalam *Jurnal Ketahanan Nasional*, Volume XXI (1), April, hlm.14-22.
- Wibowo, Nur Cahyo Hendro. (2016). "Bimbingan Konseling Online" dalam *Jurnal Ilmu Dakwah*, Volume 36(2).
- Xiang, Z. et al. (2015). "Adapting to the Internet: Trends in Travelers' Use of the Web for Trip Planning" in *Journal of Travel Research*, Volume 54(4), pp.511-527.
- Zuhail. (2000). *Visi IPTEK Memasuki Milenium III*. Jakarta: Penerbit UI [Universitas Indonesia] Press.