

DISRUPTION ERA: OPPORTUNITY OR THREAT FOR THE COUNSELOR?

Azmi Mustaqim

IAIN Ponorogo, Ponorogo Indonesia, ✉ mustaqim.azmi10@gmail.com

Abstract

The development of technology brings advancement in every part of human life. As well as, the counselor profession was influenced by the development of technology. The technological advancement has two impacts, positive and negative impact. Positive impact happens when the counselor has the ability to use the technology to develop in his counseling's service. The negative impact happens when the counselor unable to use the technology or reject it. This study is trying to describe the possible opportunities used by the counselor in technological advancement era, particularly on the internet (counseling online) in counseling services. The writer describes the opportunity and also the threat of technological advancement for counselor profession. In this study, the writer using the library research as a method and browsing the data from books, researches, and articles. Through this study, hopefully, the counselor will be aware to the technological development and be able to use that advancement on his counseling service.

Keywords: *Disruption Era, Counselor, Counseling Online*

Latar Belakang Masalah

Hari ini, kita dihadapkan pada kemajuan teknologi yang melekat pada tiap lini kehidupan. Kemajuan teknologi menjadi kebutuhan utama manusia untuk mempermudah aktifitas. Di satu sisi teknologi memiliki manfaat yang baik, tetapi di sisi lain ia dapat mengganggu keamanan teknologi sebelumnya. Hal inilah yang biasa disebut sebagai disrupsi (*disruption*). Istilah disrupsi muncul sebagai inovasi yang disadari atau tidak akan menggeser sistem yang sudah tertata. Perubahan yang terjadi di era disrupsi sangat cepat dan berpotensi mengganggu stabilitas sistem yang sudah muncul dan lama berjalan. Diakui atau tidak, diterima atau ditolak, era disrupsi membawa implikasi pada setiap sektor kehidupan manusia. Kemudahan-kemudahan yang ditawarkan oleh era disrupsi melalui kehadiran internet mampu membuat manusia tertarik yang berakibat pada perubahan pada setiap pola kehidupannya.

Pola disrupsi ini juga terlihat dari bagaimana pergeseran profesi yang dulu hanya bisa dilakukan manusia, sifatnya fisik (nyata) kepada inovasi yang dilakukan oleh suatu alat. Contohnya adalah karyawan pabrik akan dipinggirkan dengan kehadiran mesin yang lebih efektif dan efisien. Angkutan umum konvensional telah dipinggirkan akibat adanya angkutan berbasis online. Toko-toko fisik banyak yang gulung tikar karena penjual dan pembeli tertarik pada jual beli online. Suatu hal yang hari ini akan dikembangkan adalah mata uang digital yang akan menggantikan mata uang fisik. Ini semua adalah bentuk *disruption* yang dianggap sebagai 'inovasi'. Di mana 'inovasi' ini disamping bersifat kreatif juga sekaligus destruktif.

Mengikuti logika disrupsi yang berkembang dan berpengaruh terhadap profesi manusia, agaknya penulis tertarik mendiskusikan apakah (dengan mengikuti logika di atas) profesi konselor juga akan tergeser oleh *disruption era* dengan banyak dan berkembangnya layanan konseling online yang tidak membutuhkan *face to face* (FtF). Terlebih hari ini juga dunia telah mulai mengembangkan *artificial intelligence* yang disinyalir dapat membantu menyelesaikan problem manusia. Kemudian jika istilah konseling online telah berkembang, akankah hal itu memunculkan istilah konseling konvensional. Dan apakah konseling online yang memanfaatkan era disrupsi berkembang, akan menggeser bahkan menghilangkan proses layanan konseling konvensional yang selama ini telah mapan. Jawaban-jawaban dari pertanyaan ini akan penulis ulas melalui pintu memahami tantangan dan juga ‘ancaman’ era disrupsi terhadap profesi konselor.

Metode

Metodologi penelitian ini menggunakan penelitian berbasis studi pustaka/studi literatur yang dilakukan dengan mengkaji dan menggali berbagai teori dan praksis melalui penelusuran literatur dari buku-buku, penelitian-penelitian, jurnal ilmiah, e-book, internet dan berbagai data dan fakta yang berbentuk teks.

Era Disrupsi dalam Konteks Konseling

Era disrupsi dipandang sebagai penyebab perubahan yang terjadi secara cepat. Disrupsi sendiri muncul karena perubahan teknologi yang secara cepat yang mengakibatkan gangguan pada sistem teknologi yang telah mapan. Implikasinya adalah terjadi gejala dalam semua lini kehidupan manusia. Istilah disrupsi (*disruption*) hari ini dikenal berkaitan dengan dunia ekonomi. Menurut Christensen, *disruption* adalah menggantikan ‘pasar lama’, industri, teknologi yang menghasilkan suatu kebaruan yang lebih efisien dan menyeluruh (Christensen, Raynor, & McDonald, 2015). Pasar lama yang ia maksud adalah perubahan tatanan lama yang berkaitan dengan industri atau teknologi, yang dengannya sekaligus bersifat kreatif dan destruktif. Sifat kreatif inilah yang menurut Renald Kasali sebagai inovasi. Ia menyebut disrupsi sebagai inovasi menggantikan sistem lama dengan teknologi digital yang lebih bermanfaat dan efisien. Disrupsi menggantikan teknologi lama yang serba fisik dengan teknologi digital yang menghasilkan sesuatu yang benar-benar baru dan lebih efisien (Kasali, 2018). Karena proses ‘menggantikan pasar lama’ – tatanan lama itulah, era ini disebut sebagai era disrupsi (gangguan). Ini ditegaskan oleh Wibowo yang mengatakan era disrupsi ini penuh dengan gangguan karena banyak perubahan yang terjadi (Wibowo, 2018).

Era disrupsi ditandai dengan perubahan yang fundamental pada kehidupan masyarakat sebagai implikasi kreatifitas, inovasi (kemajuan) teknologi untuk merespon kebutuhan masyarakat di masa mendatang. Jika dilihat secara mendalam, bahwa disrupsi sebenarnya berkaitan erat dengan dunia perekonomian. Disrupsi disebabkan oleh perkembangan teknologi yang mempengaruhi industri dan pasar. Hal ini terlihat dari pernyataan Christensen di atas yang bermakna perubahan teknologi ini terjadi pada wilayah industri yang

kemudian merubah pada seting sosial. Namun, pengaruh industri dan pasar ini menyeret perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat. Baik secara langsung atau tidak, efek dari disrupsi itulah yang kemudian mempengaruhi baik itu perilaku sosial dan budaya masyarakat.

Setidaknya dari pemahaman terhadap disrupsi, terdapat dua pandangan. *Pertama*, disrupsi dipandang sebagai gangguan, yakni gangguan terhadap suatu sistem (teknologi) yang sudah mapan dirubah pada teknologi yang baru. *Kedua*, disrupsi sebagai inovasi yang mengganti sistem lama dengan teknologi baru baik itu berbentuk mesin ataupun digital. Disrupsi sebagai gangguan nampaknya lebih dekat dengan implikasi negatif yang bersifat destruktif. Sementara itu disrupsi sebagai inovasi dipandang sebagai suatu yang positif. Tetapi jika inovasi tersebut mengganti sistem lama, maka hal itu akan disebut sebagai gangguan. Penulis lebih sepakat jika disrupsi ini dimaknai sebagai inovasi yang melengkapi sistem lama (teknologi lama). Artinya tetap menggunakan teknologi lama tetapi lebih disempurnakan, ada sumbangsih yang sifatnya komplementer, bukan menghapus.

Jika pemaknaan ini diterima, artinya perkembangan teknologi atau penggunaan teknologi (internet) dalam konseling menjadi jelas. Sebenarnya teknologi dalam konseling telah dikenal sejak pertama kali konseling melalui internet di demonstrasikan melalui komputer pada *International Conference on Computer Communication* di Los Angeles pada tahun 1972 (Wardell, 2008). Kemudian istilah ini dikenal sebagai e-konseling (Gibson & Mitchell, 2008) (Ifdil, 2009) (Kolog, Surtinen, & Vanhalakka-Ruoho, 2014), konseling online (Ifdil, 2013), kemudian istilah cybercounseling.

Cara yang digunakan dalam konseling online (untuk menyebut proses konseling di era disrupsi) bisa melalui berbagai media, diantaranya melalui email, chat (yahoo massanger) video-conferencing dan pesan singkat (SMS) (Kolog dkk., 2014), facebook, line, Whatsapp, Telegram dan lain sebagainya. Selain itu layanan internet juga memungkinkan seorang konselor dengan konseli bertatap muka melalui fitur video call (*video conference*). Beberapa contoh yang telah disebutkan di atas merupakan suatu bentuk teknologi dalam konseling sebagai respon dari era disrupsi. Maksud dari inovasi ini adalah bahwa kreatifitas yang muncul akibat perkembangan teknologi merupakan bentuk penyempurnaan layanan. Upaya ini dilakukan dengan tujuan optimalisasi layanan konseling. Konseling online di era disrupsi adalah suatu upaya yang dilakukan oleh konselor untuk mengoptimalkan bentuk layanan melalui teknologi digital (internet) dengan memanfaatkan aplikasi media sosial.

Bagaimana Era Disrupsi Mempengaruhi Profesi Konselor

Adanya perubahan secara cepat di masyarakat menjadikan pergeseran perilaku sosial dan budaya yang memiliki implikasi nyata pada masyarakat. Perubahan perilaku individu, kelompok dan masyarakat pasti terjadi sebagai upaya merespon perubahan yang dialami. Terjadinya disrupsi secara massif ini disebabkan sumber kekuatan dan kemakmuran masyarakat di suatu negara ditentukan oleh ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi (Wibowo, 2018). Ketiga kekuatan inilah yang mempengaruhi kehidupan manusia dalam setiap bidang. Khususnya terhadap arus informasi, hari ini dengan dukungan teknologi (internet) mengalami perkembangan pesat. Tidak ada sekat-sekat yang

membatasi pengetahuan informasi dari belahan dunia. Informasi yang dibutuhkan seseorang secara langsung dan cepat telah tersedia di tangan. Seseorang dapat mencari informasi apa yang ia butuhkan dari belahan bumi manapun seketika itu juga. Dalam era disrupsi inilah yang kemudian secara langsung akan mempengaruhi profesi bantuan (*helping profession*) yakni profesi bimbingan dan konseling (Wibowo, 2018).

Era disrupsi ditandai dengan kemudahan seseorang dalam mencari informasi, apapun itu. Segala kebutuhan manusia tercukupi oleh kecanggihan teknologi. Seseorang ingin belajar tentang sesuatu bisa dengan mudah diakses melalui internet. Seseorang ingin mengetahui keberadaan orang ditempat lain hanya dengan mudah didapat melalui internet. Kondisi demikian ini menjadikan seseorang dengan mudah mengetahui apa yang ia butuhkan serta mampu mencari alternatif bagaimana ia menyelesaikan masalahnya. Jika seseorang mengalami suatu problem psikologis, misalnya dalam upaya adaptasi di tempat baru, seseorang tersebut dapat mencari jawaban dari penelusurannya di dunia maya. Jika dulu seseorang harus mencari orang lain untuk membantu dirinya menyelesaikan problem, di era disrupsi ini orang ditawarkan kemudahan mencari bantuan. Memang salah satu tujuan dari perkembangan teknologi adalah membantu, mencukupi kebutuhan manusia.

Profesi konselor, dulu hadir sebagai upaya untuk membantu seseorang dalam menyelesaikan problem-problem kehidupannya. Profesi ini juga menuntut seseorang untuk saling memberi informasi yang dibutuhkan konseli. Dengan hadirnya teknologi, profesi konselor seakan mulai tergantikan perannya. Disatu sisi, seseorang dapat mencari problem solvernya dari mencari informasi di internet. Disisi lain, seseorang juga membutuhkan kehadiran orang lain (nyata) sebagai upaya membantu jika dalam pencariannya di dunia maya tidak memuaskan. Dulu layanan konseling mengharuskan konseli mendatangi konselor, bertatap muka, *face to face* (FtF) sebagai bentuk terapeutik. Kehadiran konselor dianggap sebagai proses yang sangat menentukan dalam layanan. Keberadaan konselor mampu memberikan efek psikologis terhadap konseli.

Hari ini, di era disrupsi, banyak kemudahan-kemudahan yang bisa dilakukan baik oleh konselor maupun konseli. Melalui penggunaan media sosial, keduanya bisa saling berkomunikasi kapanpun dan dimanapun. Dalam keadaan yang mengharuskan penyelesaian segera, konseli dapat secara langsung menghubungi konselor, menyampaikan problem-problem yang dihadapi dan dengan segera konselor dapat memberikan bantuan. Teknologi yang berkembang mempengaruhi kehidupan yang sekaligus berpengaruh pada dunia konseling. Karena itu pula profesi konselor juga tidak bisa lepas dari perkembangan teknologi.

Peluang atau Ancaman

Telah dipahami secara umum jika kehadiran suatu teknologi memiliki dua kemungkinan, yakni cenderung positif atau negatif. Begitu juga perkembangan teknologi yang dikenal dengan era disruptif memiliki implikasi yang nyata pada profesi konseling. Melalui konseling online, layanan konseling yang dulunya dilakukan pertemuan secara fisik, hari ini bisa dilakukan melalui media sosial. Layanan konseling dapat dilakukan dari jarak jauh, bisa dilakukan

sewaktu-waktu dan dengan segala kemudahan lainnya. Banyak kemudahan yang didapat oleh konselor jika ia mampu memanfaatkan teknologi. Namun sebaliknya jika konselor menolak teknologi atau tetap bertahan dengan pola layanan yang lama, maka teknologi akan menjadi hambatan atau ancaman.

Peluang atau hambatan di era disrupsi bagi konselor, setidaknya dapat digambarkan melalui keuntungan dan kerugian yang diperoleh darinya. Kehadiran konseling online memiliki potensi kemudahan dalam meningkatkan layanan kesehatan mental khususnya bagi mereka yang terletak pada wilayah geografis terpencil (Sussman, 2004) atau layanan pada orang-orang yang mengalami kesulitan meninggalkan rumah karena menderita penyakit tertentu, keterbatasan fisik (disabilitas) dan kesulitan transportasi (Maples & Han, 2008). Secara khusus konseling online mungkin juga merupakan modal konstruktif dan terapeutik bagi konseli yang memiliki fobia sosial. Hal ini juga termasuk bagi orang-orang yang takut untuk mencari terapi konseling tatap muka karena memiliki kecemasan atau stigmatisasi (Lange, Ven, & Schriecken, 2003).

Konseling online mungkin dirasa lebih ekonomis bagi sebagian orang, karena menawarkan biaya yang lebih murah. Di sisi lain konseling online merupakan layanan yang nyaman dimanapun dan kapanpun, konseli dapat mengirim pesan kapanpun asalkan telah terjadi kesepakatan antar keduanya (Bailey, Yager, & Jenson, 2002). Pada dasarnya hal ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan syarat ada akses internet. Kemudahan ini menjadikan layanan konseling menjadi lebih fleksibel, tidak terlalu rigid dan menuntut waktu.

Beberapa konseling online dilakukan dengan korespondensi, tulis menulis bisa melalui email, sms atau sekarang dikenal whatsapp. Melalui tulisan baik konselor maupun konseli dapat menyimpannya sebagai pengingat, evaluasi dan refleksi dari apa yang telah dibicarakan. Dengan tulisan, ini bisa menjadi salah satu terapi (Walker, 2013). Menulis dipandang sebagai metode pengungkapan diri, eksplorasi masalah dan mampu meningkatkan kesadaran diri (Barak, 1999). Satu hal yang tidak ketinggalan adalah kerahasiaan identitas konseli (anonimitas). Hal ini dapat membantu seseorang untuk mengurangi atau menghilangkan stigma negatif terkait dalam mencari layanan kesehatan mental (Suler, 2000). Ini sangat penting bagi konseli yang memiliki rasa malu dan bagi individu yang takut dihakimi (Tate & Zabinski, 2004). Singkatnya, ada berbagai banyak keuntungan yang diperoleh dari kemajuan teknologi yang bisa diterapkan dalam layanan konseling oleh konselor.

Sebaliknya, selalu ada dua sisi mata uang yang berbeda, era disrupsi selain memberikan kemudahan, ia juga membawa konsekuensi, bisa hambatan atau meningkat menjadi sebuah ancaman. Sisi kerugian yang ditimbulkan era disrupsi bagi konselor nampak pada ketidakhadiran secara fisik dalam komunikasi manusia dapat menurunkan rasa keintiman, kepercayaan dan komitmen dalam hubungan terapeutik. Akibatnya hal ini dapat melemahkan pengembangan pondasi terapeutik antara konselor dan konseli. Ketiadaan isyarat vokal, ekspresi wajah, bahasa tubuh dan nada suara dapat memicu timbulnya miskomunikasi ((Lau, Rafidah Aga, & Sharil, 2013).

Beberapa emosi penting bagi konselor sebagai bahan evaluasi dan memahami keadaan, seperti frustrasi emosi, kesopanan, tarikan nafas. Tanpa kehadiran visual dan cikal sebagai isyarat, konselor dan konseli mungkin

mengadapi kesulitan atau ketidakmampuan untuk membangun hubungan terapeutik yang kuat. Karena ini sebagai salah satu cara konselor mendiagnosa problem-problem konseli (Peterson & Beck, 2003). Selain itu, komunikasi melalui teks tampak kaku dan dingin, hal ini disebabkan teks ditulis tanpa ikatan empati. Melalui teks sulit bagi konselor mengungkapkan empatinya (Suler, 2000). Akibatnya terdapat kata-kata yang mungkin terdengar kaku, keras dan susah untuk dimengerti maksudnya. Ini juga termasuk adanya potensi salah menafsirkan teks yang kemudian berakibat timbulnya jarak antara konselor dengan konseli, terlebih pada individu yang memiliki sensitifitas yang tinggi.

Tanda-tanda nonverbal juga nampaknya sulit terlihat jika layanan konseling melalui online. Salah satunya adalah kegugupan, atau ada tidaknya kontak mata yang dipertahankan, bagaimana seseorang mengambil jarak tubuh dan lain sebagainya (Lau dkk., 2013). Inkonsistensi perasaan mungkin juga dapat ditimbulkan sebagai implikasi konseling online. Seseorang yang mengetik teks tampaknya baik-baik saja akan tetapi sebenarnya ia menangis atau sebaliknya ia menangis namun seakan-akan pada konten tidak ditunjukkan menangis. Inkonsistensi perasaan ini bisa dijadikan sebagai indikator dalam mendiagnosa permasalahan mental.

Beberapa hal di atas, mungkin dapat menjadi penghambat dalam layanan konseling jika konselor tidak benar-benar mampu memahami dan peka terhadap perubahan teknologi. Banyak hal yang menjadi kekurangan jika layanan konseling dilakukan secara online. Meskipun tidak menutup mata pada keunggulan-keunggulan yang bisa dijadikan sebagai peluang dalam mengoptimalkan layanan konseling. Artinya tidak semua kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi (era disrupsi) mampu meng-cover semua permasalahan. Ada kalanya layanan konseling dilakukan secara online karena berbagai macam pertimbangan, juga ada kalanya perlu kembali menggunakan layanan konseling konvensional melalui tatap muka atau *face to face*.

Kesimpulan

Kemajuan teknologi di era disrupsi selain memberikan kemudahan dalam kehidupan manusia, juga menimbulkan problem tersendiri. Disrupsi dianggap sebagai hambatan (ancaman) pada setiap bidang kehidupan yang telah mapan. Namun dalam konteks konseling disrupsi perlu dimaknai ulang sebagai inovasi yang melengkapi sistem lama (layanan konseling konvensional). Inovasi ini merupakan bentuk kreatifitas sebagai upaya optimalisasi (efektifitas dan efisiensi) layanan konseling. Oleh sebab itu perlu adanya perpaduan antara konseling konvensional (FtF) dengan konseling online. Antara keduanya memiliki hubungan saling melengkapi. Melalui term ini, kekhawatiran akan tergesernya posisi konselor oleh kemajuan teknologi terbantahkan. Sumbangsiah tatap muka dalam layanan konseling akan terus dibutuhkan mengingat urgensi dan implikasi psikologis yang ditimbulkan.

Referensi

Bailey, R., Yager, J., & Jenson, J. (2002). The psychiatrist as clinical computerologist in the treatment of adolescents: Old barks in new bytes. *American Journal of Psychiatry*, 159, 1298–1304.

- Barak, A. (1999). Psychological applications on the Internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8, 231–245.
- Christensen, C. M., Raynor, M. E., & McDonald, R. (2015). What Is Disruptive Innovation? Diambil 30 September 2018, dari <https://hbr.org/2015/12/what-is-disruptive-innovation>
- Gibson, R. L., & Mitchell, M. H. (2008). *Introduction to Counseling and Guidance*. New York: Macmillan Publisher.
- Ifdil, I. (2009). Pelayanan e-Konseling (Pengolahan Hasil Pengadministrasian Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan menggunakan program aplikasi. Dipresentasikan pada Seminar Internasional Bimbingan dan Konseling Dalam Rangka Kongres XI dan Konvensi Nasional XVI ABKIN, Surabaya.
- Ifdil, I. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-Konseling. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 1(1), 15–21.
- Kasali, R. (2018). *Disruption*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Kolog, E. A., Surtinen, E., & Vanhalakka-Ruoho, M. (2014). E-Counseling Implementation: Student's Life Stories And Counselling Technologies in Perspective. *International Journal of Education and Development Using Information and Communication Technology*, 10(3), 32–48.
- Lange, A., Ven, V. de, & Schrieken, B. (2003). nterapy: Treatment of post- traumatic stress via the Internet. *Cognitive Behavior Therapy*, 32(3), 110–124.
- Lau, P. L., Rafidah Aga, M. J., & Sharil, A. H. (2013). Understanding the Two Sides of Online Counseling and their Ethical and Legal Ramifications. Dipresentasikan pada 13th International Educational Technology Conference, Sakarya Universitesi, Turkey: Elsevier Ltd.
- Maples, M. ., & 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*, 86, 178–183.
- Peterson, M. R., & Beck, R. . (2003). E-mail as an adjunctive tool in psychotherapy: Response and responsibility. *merican Journal of Psychotherapy*, 57(2), 167–181.
- Suler, J. (2000). Psychotherapy in cyberspace: A 5-dimensional model of online and computer-mediated psychotherapy. *CyberPsychology & Behavior*, 3(2), 151–159.
- Sussman, R. J. (2004). Counseling over the Internet: Benefits and Challenges in the Use of New Technologies. Diambil dari <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED478216.pdf>
- Tate, D. F., & Zabinski, M. F. (2004). Computer and Internet applications for psychological treatment: Update for clinicians. *Journal of Clinical Psychology: In Session*, 60(2), 209–220.
- Walker, M. (2013, Januari). Mental health treatment online. Diambil 1 Oktober 2018, dari <http://digitalinclusion.pbwiki.com/f/Mental+Health+Treatment+Online+elec+231>

- Wardell, S. (2008). History of Online Counseling and Child Development. Diambil 11 September 2018, dari <http://ezinearticles.com/?History-of-Online-Counseling-and-Child-Development&id=1049584>
- Wibowo, M. E. (2018). Tantangan dan Peluang Bimbingan dan Konseling dalam Pusaran Disrupsi Sosial dan Budaya. Dipresentasikan pada Seminar Nasional Pelantikan dan Rapat Kerja Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia Daerah dan Cabang se-DIY, Yogyakarta.