

# Menuju Konseling Digital yang Memanusiakan Manusia: Kajian Filosofis Berbasis Teori Humanistik Carl Rogers

Sahda Estinengtyas<sup>1</sup>, Akhmad Fajar Prasetya<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia ; <sup>2</sup>Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia

Email:<sup>1</sup> [2507056003@webmail.uad.ac.id](mailto:2507056003@webmail.uad.ac.id) ; <sup>2</sup> [akh.prasetya@bk.uad.ac.id](mailto:akh.prasetya@bk.uad.ac.id)

## Abstrak

Perkembangan konseling digital telah mengubah cara konseling dilakukan, khususnya dalam hubungan antara konselor dan orang yang diberi bimbingan. Teknologi memudahkan akses dan memberikan fleksibilitas layanan, tetapi juga menimbulkan kekhawatiran bahwa sisi kemanusiaan akan hilang jika konseling dilakukan secara kaku dan mengikuti prosedur. Oleh karena itu, sangat penting untuk melakukan kajian mendalam agar konseling digital tetap berfokus pada hubungan antar manusia. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti konseling digital dengan menggunakan teori humanistik dari Carl Rogers, dengan menyoroti pentingnya empati, penerimaan tanpa syarat, dan keaslian konselor dalam konteks layanan yang berbasis teknologi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mengkaji literatur dari artikel jurnal nasional dan internasional yang berhubungan dengan konseling digital dan pendekatan humanistik. Analisis data dilakukan dengan menemukan tema-tema utama yang berkaitan dengan hubungan dalam konseling, kehadiran psikologis, dan peran teknologi dalam praktik konseling. Hasil kajian menunjukkan bahwa konseling digital masih bisa memanusiakan orang jika prinsip-prinsip humanistik diterapkan sebagai dasar. Empati ditunjukkan melalui komunikasi yang hangat dan responsif, penerimaan tanpa syarat terlihat dari sikap menghargai konseli apa adanya, dan keaslian konselor tampak dalam konsistensi dan ketulusan saat berinteraksi secara daring. Dengan begitu, konseling digital perlu dipahami sebagai ruang interaksi yang tetap mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan dalam proses bimbingan dan konseling.

**Kata Kunci:** Konseling Digital, Teori Humanistik, Relasi Konseling, Empati

## Pendahuluan

Perkembangan konseling berbasis digital bukan hanya mengganti cara layanan, tetapi juga menimbulkan pertanyaan tentang bagaimana nilai-nilai kemanusiaan tetap dijaga dalam hubungan konseling yang dilakukan melalui teknologi. Penggunaan teknologi informasi memang membuat layanan lebih mudah diakses dan fleksibel, tetapi bisa saja mengubah hubungan antara konselor dan klien menjadi hal yang lebih teknis jika tidak didasari oleh prinsip-prinsip filosofis yang kuat (Chintyasari, 2025). Banyak penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan kesehatan mental secara digital masih bergantung pada kualitas hubungan antara terapis dan klien, yang terlihat dari koneksi, kepercayaan, dan pengalaman relasional yang dimiliki klien (Taylor et al., 2025). Di Indonesia, empati, kehadiran psikologis, dan komunikasi yang hangat dari

konselor sangat penting agar konseling digital tetap bermakna, sekaligus membawa tantangan etis dan profesional dalam praktiknya (Yasin & Sa'adah, 2024; Farsiah et al., 2025). Maka dari itu, teori humanistik dari Carl Rogers menjadi dasar filosofis yang penting untuk menekankan bahwa konseling digital harus tetap berfokus pada kemanusiaan.

Penerapan konseling digital membawa masalah penting tentang bagaimana hubungan antara konselor dan klien tetap menghargai sesama manusia saat berinteraksi melalui teknologi. Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam konseling online membutuhkan rasa etika agar rasa kepedulian dan penghargaan terhadap klien tetap terjaga. Namun, dari sudut pandang klien, seringkali mereka merasa belum sepenuhnya dipahami dan didengarkan karena keterbatasan dari media digital (Sheila et al., 2023; Pramana & Arianti, 2025). Kajian tentang etika profesi dan kode etik konseling online juga menunjukkan perlunya nilai-nilai seperti empati, tanggung jawab profesional, dan kesadaran etis agar konseling digital tidak hanya menjadi layanan teknis saja (Ayub & Marjo, 2022; Sari & Marjo, 2022). Hal ini menekankan betapa pentingnya kajian filosofis yang didasarkan pada teori humanistik Carl Rogers untuk memandu konseling digital agar tetap berfokus pada kemanusiaan.

Penelitian mengenai konseling digital di Indonesia saat ini lebih fokus pada seberapa efektif layanan tersebut, manfaat yang bisa didapat, serta masalah teknis dan etika saat menjalankannya. Hal ini termasuk kesulitan dalam komunikasi online dan masalah menjaga kerahasiaan pasien (Sosialita, 2023 ; Utami et al., 2023). Kajian lain juga mengungkapkan bahwa konseling online banyak digunakan untuk menangani berbagai masalah mental dan memberikan hasil yang baik. Namun, pembahasan tersebut masih lebih sering berkisar pada cara layanan dilaksanakan dan belum menggali hubungan antara konselor dan klien dari sudut pandang filosofi (Habibah, 2025). Penelitian mengenai konsultasi kesehatan mental melalui internet di Indonesia juga menemukan kesulitan dalam menciptakan hubungan yang kuat antara terapis dan klien. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi nonverbal dan rasa percaya dari pasien (Arjadi et al., 2023). Oleh karena itu, masih ada kekurangan dalam penelitian yaitu tidak ada cukup kajian yang menggunakan teori humanistik dari Carl Rogers sebagai dasar untuk mengembangkan konseling digital yang lebih berorientasi pada kemanusiaan.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat konseling digital dari sudut pandang filosofi dengan memakai teori humanistik dari Carl Rogers sebagai dasar untuk memahami hubungan antara konselor dan konseli di dunia digital. Fokus dari studi ini adalah untuk mencari dan merumuskan cara memasukkan nilai-nilai empati, penerimaan tanpa syarat, dan keaslian dalam konseling digital supaya hubungan

konseling tetap penting bagi konseli. Penelitian ini juga menganalisis secara kritis kecenderungan metode konseling digital yang berkembang secara teknis dan berprosedur tanpa dasar nilai kemanusiaan yang cukup. Hal baru dari penelitian ini adalah penggunaan pendekatan filosofi humanistik yang menganggap konseling digital sebagai hubungan antarmanusia, bukan hanya sekadar cara atau alat untuk memberikan layanan. Jadi, penelitian ini memberikan ide-ide yang bisa menjadi pedoman dalam mengembangkan praktik konseling digital yang lebih mengutamakan kemanusiaan.

## **Metode**

Penelitian ini memakai metode kualitatif dengan cara meninjau literatur untuk memahami konseling digital dari sudut pandang filosofi berdasarkan teori humanistik yang diajukan oleh Carl Rogers. Fokus penelitian ini bukan pada orang-orang secara langsung, tetapi pada karya ilmiah seperti artikel jurnal baik nasional maupun internasional yang berkaitan dengan konseling digital, hubungan dalam konseling online, dan nilai-nilai humanistik dalam praktik konseling, sama seperti yang biasa dilakukan dalam penelitian yang mengkaji literatur (Creswell, 2014 ; Snyder, 2019). Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah panduan untuk mencari dan mengklasifikasikan literatur yang bertujuan untuk menemukan tema-tema utama seperti empati, penerimaan tanpa syarat, keaslian, dan hubungan antara konselor dan klien dalam konteks digital. Proses penelitian dilakukan dengan langkah-langkah mengumpulkan literatur, memilih sumber berdasarkan relevansi dan hal-hal baru, membaca dengan teliti, lalu mengelompokkan temuan dengan tema yang sesuai, sesuai dengan prinsip analisis kualitatif dalam kajian konsep (Grant & Booth, 2009). Untuk menganalisis data, digunakan metode analisis tema dan refleksi guna menyatukan ide-ide, membandingkan temuan dari berbagai literatur, dan mengartikan makna filosofis dalam konteks teori humanistik Carl Rogers, sehingga didapatkan pemahaman menyeluruh tentang konseling digital sebagai hubungan yang menghargai kemanusiaan.

## **Hasil**

Hasil penelitian ini didapat dengan cara menganalisis tema-tema yang ada dalam tulisan mengenai konseling digital dan pendekatan humanistik yang dikembangkan oleh Carl Rogers. Dari analisis tersebut, terdapat beberapa temuan penting mengenai bagaimana nilai-nilai humanistik muncul dalam praktik konseling yang menggunakan teknologi. Pertama, tulisan-tulisan yang diteliti menunjukkan bahwa konseling digital mengubah cara hubungan antara konselor dan konseli, dari bertemu secara langsung menjadi berinteraksi lewat alat teknologi. Namun, hubungan

konseling masih bisa terbentuk melalui cara komunikasi yang teratur, responsif, dan terencana. Kedua, rasa empati dalam konseling digital ternyata masih bisa ditunjukkan, meskipun caranya berbeda dengan konseling langsung. Ekspresi empati lebih banyak ditunjukkan lewat kata-kata dan tulisan, seperti dengan menggunakan ungkapan yang ramah, menghargai perasaan konseli, serta memperhatikan tanggapan konseli saat sesi berlangsung. Ketiga, penerimaan tanpa syarat muncul sebagai tema penting dalam konseling digital. Klien merasa lebih diterima saat konselor menghargai apa yang mereka alami tanpa menilai, dan juga memberikan tempat yang aman untuk klien berbicara tentang diri mereka di dunia maya. Keempat, keaslian konselor juga jadi penemuan yang penting. Konselor dianggap hadir dengan cara yang asli ketika mereka menunjukkan sikap yang konsisten, tulus merespon, dan terbuka saat berinteraksi, meskipun itu dilakukan secara online. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa konseling digital masih bisa membangun hubungan yang berfokus pada nilai kemanusiaan jika empati, penerimaan tanpa syarat, dan keaslian konselor dijadikan dasar dalam memberikan layanan.

## **Pembahasan**

### **Konseling Digital dan Perubahan Relasi Konselor dan Konseli**

Konseling digital dalam studi ini menggambarkan perubahan cara konselor dan klien mendekat satu sama lain. Mereka tidak hanya bergantung pada pertemuan langsung, tetapi juga menggunakan layar, pesan teks, dan fitur aplikasi untuk menciptakan suasana hubungan. Banyak penelitian menunjukkan bahwa kerja sama dan kualitas hubungan dalam konseling melalui video, metaverse, atau chat dapat terbentuk dengan baik, dan di banyak kasus, cukup kuat untuk membantu perubahan mental klien (Smith et al., 2022). Di Indonesia, platform seperti aplikasi KALM memberi kesempatan bagi klien untuk memilih cara komunikasi (chat, video call, atau tatap muka) dan sebagian besar pengguna melaporkan merasa lebih nyaman dibanding konseling langsung, karena merasa lebih bebas dalam berbicara di tempat yang merasa aman dan pribadi (Aditia et al., 2025).

Dalam budaya Jawa, jarak fisik dan anonimitas saat konseling online bisa membuat klien merasa lebih santai dan terbuka, meskipun tantangan dari komunikasi nonverbal dan rasa "hadir secara langsung" masih dirasakan oleh konselor (Rosyidi et al., 2024). Secara umum, hubungan antara konselor dan klien berubah menjadi lebih fleksibel dan targetting pada bagaimana teknologi digunakan untuk tetap menjaga kehangatan, kepercayaan, dan rasa terhubung di tengah keterbatasan saat bertatap muka (Cataldo et al., 2020). Namun, penelitian juga menunjukkan bahwa perubahan hubungan ini datang dengan tuntutan baru bagi para konselor. Banyak konselor mengatakan bahwa untuk membangun kedekatan emosional dalam ruang digital,

mereka perlu berusaha lebih. Ini termasuk menyesuaikan cara berkomunikasi, lebih jelas menunjukkan empati dalam kata-kata, serta menggunakan fasilitas teknis seperti kamera, kualitas suara, dan kestabilan jaringan agar kehadiran terapeutik tetap terasa kuat (Kang, Chung, et al., 2025).

Penelitian lain juga menunjukkan bahwa masalah teknis seperti koneksi yang putus atau gangguan suara dan gambar dapat membuat klien menilai sesi dengan kurang baik, terutama bagi klien yang memiliki masalah psikologis yang lebih serius (Kang, Tsai, et al., 2025). Di sisi lain, konseling melalui video call dan pesan teks terbukti bisa membuat remaja lebih terbuka karena mereka merasa tidak terlalu dihakimi dan bisa mengatur cara mereka tampil di depan konselor, misalnya dengan video call atau chat di WhatsApp yang terasa lebih santai dan aman (Dihra Ardaly Siregar et al., 2024). Jadi, hubungan antara konselor dan klien dalam konseling digital menjadi lebih bisa dinegosiasikan. Kualitas hubungan ini sangat tergantung pada kemampuan konselor mengelola aspek teknis, emosional, dan budaya, serta seberapa baik teknologi digunakan sebagai alat bantu yang memperkuat, bukan menggantikan, kehadiran manusia.

### **Empati dalam Konseling Digital: Peluang dan Tantangan**

Empati dalam konseling online ternyata masih dapat dirasakan oleh klien, meskipun cara berinteraksinya tidak sama seperti bertatap muka. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dalam telehealth dan chat langsung, empati yang terlihat di dunia digital ada pada keaslian, keterlibatan emosi, komunikasi yang jelas, dan kemampuan untuk menyesuaikan cara bicara sesuai kebutuhan klien (Abou Hashish, 2025). Klien yang menggunakan layanan video atau online kadang-kadang merasa terapis lebih mendukung dan empatik dibandingkan saat sesi langsung, mungkin karena mereka merasa lebih aman, tidak dihakimi, dan bisa mendapatkan bantuan dari tempat yang nyaman bagi mereka (Sperandeo et al., 2021).

Dalam chat yang tertulis, empati bisa terlihat dari respon yang cepat, penggunaan bahasa yang hangat tetapi tetap profesional, serta penjelasan tentang informasi medis atau psikologis dengan kata-kata yang mudah dipahami (Luetke Lanfer et al., 2024). Di berbagai platform dukungan online, penggunaan keterampilan empatik seperti validasi, pengakuan emosi, dan penegasan otonomi klien berkaitan dengan perbaikan, meskipun kecil, pada gejala depresi dan kecemasan (Yang et al., 2024). Konsep "empati digital" sendiri berkembang dengan cepat dalam bidang keperawatan dan pendidikan kesehatan, dan didefinisikan sebagai kemampuan untuk membangun hubungan yang nyata, memahami, dan merespons perasaan orang lain dengan tulus di dunia digital (Rabe, 2025). Di sisi lain, penelitian menunjukkan adanya beberapa masalah penting. Kurangnya atau terbatasnya sinyal nonverbal seperti gerakan tangan, tatapan mata

langsung, dan ekspresi tubuh membuat beberapa konselor merasa kemampuan mereka termasuk dalam menyampaikan empati menurun saat melakukan teleterapi, terutama untuk yang terbiasa berkomunikasi secara emosional tanpa kata-kata (Lin & Anderson, 2024).

Dalam layanan dan aplikasi yang sepenuhnya otomatis, penelitian tentang “aliansi terapeutik digital” menunjukkan bahwa elemen-elemen seperti empati dan kehangatan jauh lebih sulit untuk ditiru dibandingkan dengan tugas yang bersifat kognitif atau edukatif (Tong et al., 2022). Meskipun teknologi kecerdasan buatan dapat membantu meningkatkan kualitas tanggapan empatik, misalnya dengan memberikan saran kalimat yang lebih penuh empati bagi pendukung sebaya (Sharma et al., 2023). Para peneliti memperingatkan bahwa empati emosional dan motivasional tetap merupakan hal yang sangat sulit dilakukan tanpa kehadiran manusia (Rubin et al., 2024). Jadi, kesempatan terbaik untuk konseling digital adalah menggunakan teknologi untuk memperkuat, bukan menggantikan, sentuhan manusia dalam menyampaikan empati kepada klien.

### **Penerimaan Tanpa Syarat dan Kehadiran Psikologis di Ruang Digital**

Temuan dari penelitian terbaru menunjukkan bahwa keberadaan psikologis di dunia digital sangat dipengaruhi oleh perasaan diterima apa adanya dan pengalaman dekat dengan orang lain, meskipun interaksi terjadi melalui layar. Dalam konteks Generasi Z, memiliki kemampuan yang baik dalam media baru membuat orang-orang bisa lebih fleksibel secara emosional dan menerima diri mereka tanpa syarat, yang pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan mental mereka di lingkungan digital yang penuh dengan tuntutan sosial dan perbandingan diri (Lim et al., 2025). Dalam dunia interaksi antara manusia dan teknologi, desain komunikasi yang ramah dan fokus pada hubungan (chatbots yang berkomunikasi dengan cara sosial dan memiliki profil yang "berjiwa") terbukti bisa menciptakan interaksi parasosial dan rasa komunikasi yang nyata, sehingga pengguna merasa lebih terhubung dan dihargai, bukan sekadar dianggap sebagai data (Tsai et al., 2021). Rasa kehangatan dan pengakuan ini bisa dilihat sebagai bentuk penerimaan tanpa syarat di tingkat kecil: pengguna merasa bahwa pengalaman, pertanyaan, dan keinginan mereka valid dan pantas mendapatkan respons yang serius.

Kehadiran psikologis di dunia digital sangat dipengaruhi oleh seberapa baik lingkungan virtual dapat memberikan rasa kehadiran yang nyata dan dukungan emosional yang konsisten. Penelitian mengenai media sosial dan siaran langsung menunjukkan bahwa rasa kehadiran sosial dan "kehadiran komunikatif" dapat meningkatkan rasa percaya, rasa memiliki, dan keinginan untuk terus terlibat. Ketika cara berkomunikasi terasa lebih dialogis dan emosional, pengguna merasa lebih

diterima dan menjadi bagian dari komunitas, bukan hanya penonton yang pasif (Ni & Ueichi, 2024 ; Zhang & Hu, 2024).

Di sisi lain, studi tentang empati dalam dunia virtual menunjukkan bahwa teknologi digital bisa membantu menciptakan empati dan hubungan emosional yang kuat jika dirancang untuk mendorong cara pandang yang berbeda dan keterhubungan emosional. Namun, ada juga risiko terjadinya interaksi yang dangkal dan terputus jika kontennya terlalu dikontrol oleh algoritme atau kurang memiliki sinyal nonverbal (Čekić, 2025). Jadi, penerimaan yang tulus dan kehadiran psikologis dalam ruang digital bukanlah hal yang otomatis ada pada teknologi, tetapi merupakan hasil dari desain yang baik, norma interaksi, dan pemahaman psikologis pengguna, yang semuanya bersama-sama menciptakan ruang yang aman untuk hadir, berhubungan, dan menerima diri sendiri serta orang lain.

### **Keaslian Konselor (Congruence) dalam Praktik Konseling Digital**

Dalam dunia konseling digital, keberadaan konselor tidak hanya tergantung pada kata-kata yang diucapkan, tetapi juga pada cara konselor berinteraksi dan menjawab klien dengan baik, dengan kehangatan, serta sesuai dengan nilai-nilai yang terapeutik. Penelitian tentang hubungan antara terapis dan klien dalam konseling online menunjukkan bahwa meskipun ada kurangnya sinyal nonverbal, klien masih dapat merasakan kehadiran dan ketulusan konselor saat cara komunikasi konselor itu konsisten, ramah, dan tidak menghakimi (Hanley, 2021).

Bagi klien transgender, pengalaman yang positif sering kali berhubungan dengan konselor yang menunjukkan keselarasan: jujur, kata-kata dan sikap yang cocok, serta mendukung identitas klien; sebaliknya, ketika konselor tidak konsisten (contohnya ramah di mulut, tetapi mengabaikan kenyataan hidup klien), hubungan menjadi buruk (Schofield et al., 2024). Dalam pendekatan konseling yang berfokus pada klien, keselarasan juga terlihat dari jawaban empatik yang tulus dan alami, di mana konselor bisa tetap dalam perspektif klien meskipun sesi dilakukan melalui teks atau layar (Sutanti, 2020 ; Samsul et al., 2020).

Penelitian terbaru dalam bidang teknologi konseling menunjukkan bahwa aspek keaslian dan kecocokan bisa terlihat meskipun dalam format digital yang sangat teratur. Dalam layanan yang menggunakan chat dengan metode Motivational Interviewing, tindakan konselor yang sesuai dengan prinsip MI (bahasa yang menarik, afirmasi yang tulus, dan refleksi yang baik) bisa dibedakan dengan jelas dari tindakan yang tidak sesuai, dan pola-pola yang sesuai ini berhubungan dengan kualitas interaksi yang lebih baik (Pellemans et al., 2024). Di dalam konseling yang berlangsung di metaverse, kehadiran terapis yang sepenuh hati, hangat, dan konsisten sangat

membantu dalam membangun hubungan kerja yang kuat, terutama di sesi awal saat klien masih mencoba melihat apakah konselor bisa dipercaya (Kang, Chung, et al., 2025).

### **Konseling Digital sebagai Relasi yang Memanusiakan Manusia**

Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa konseling menggunakan teknologi digital dapat tetap membuat hubungan menjadi lebih manusiawi. Ini asal teknologi digunakan untuk membuat hubungan terapi lebih baik, bukan untuk menggantikan hubungan tersebut. Konsep tentang kemitraan terapi digital menunjukkan bahwa bagian penting dalam hubungan antara konselor dan klien, seperti rasa percaya, pengertian, dan kerja sama dalam mencapai tujuan, tetap dapat terjalin ketika menggunakan aplikasi, chatbot, atau teleterapi (D'Alfonso et al., 2020).

Pengguna sering kali merasa "diperhatikan" dan "dianggap" ketika platform digital memberikan tempat untuk mereka berbicara, menunjukkan bahwa hal itu relevan dengan kehidupan mereka sehari-hari, dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing (Taylor et al., 2025). Pendekatan yang fokus pada manusia dan interaksi antara manusia dan komputer yang peka terhadap emosi, kondisi hidup, dan bahasa sehari-hari sangat penting agar interaksi digital tidak menjadi kaku dan menghilangkan kemanusiaan (Balcombe & De Leo, 2022). Dengan cara ini, konseling digital dapat memberikan dukungan yang terasa hangat dan menghargai martabat klien, meskipun dilakukan melalui layar.

Pada waktu yang sama, tulisan-tulisan mengingatkan bahwa konseling lewat digital hanya bisa membuat orang merasa lebih manusiawi jika dipahami sebagai perpanjangan dari hubungan yang peduli, bukan hanya sebagai saluran teknis yang efisien. Tinjauan tentang layanan kesehatan mental yang menggunakan teknologi menunjukkan bahwa ketika platform terasa tidak personal, terlalu kaku, atau mengubah hubungan kekuasaan (contohnya klien merasa dikendalikan oleh algoritme), maka cara orang terlibat dan rasa percaya mereka biasanya menurun (Berardi et al., 2024 ; Lattie et al., 2022).

Di sisi lain, teknologi yang dibuat untuk menumbuhkan rasa kasih sayang, keamanan, dan kehadiran seperti teleterapi yang tetap menjunjung kehangatan, ruang untuk mengekspresikan emosi, dan perhatian pada ketidakadilan dalam akses dapat menciptakan hubungan baru yang justru melindungi kelompok yang rentan dan memperluas jangkauan layanan (Arribas-Ayllon, 2024 ; Galatzer-Levy et al., 2023). Dengan ini, konseling digital sebagai hubungan yang menjadikan kita lebih manusiawi bukan hanya soal adanya aplikasi, tetapi juga bagaimana konselor, klien, dan sistem

kesehatan bekerja sama untuk memastikan bahwa nilai-nilai kemanusiaan seperti empati, penghargaan, dan kebebasan tetap menjadi hal utama di setiap interaksi digital.

## Kesimpulan

Penelitian ini menekankan bahwa konseling melalui internet bukan hanya perubahan dari cara memberikan layanan, tetapi juga perubahan cara konselor dan klien membangun hubungan. Meskipun teknologi mempermudah akses dan memberikan fleksibilitas, konseling digital dapat kehilangan sisi kemanusiaannya jika dikelola secara teknis tanpa nilai-nilai yang kuat. Maka dari itu, teori humanistik dari Carl Rogers menjadi dasar penting untuk memastikan bahwa hubungan konseling di dunia digital tetap fokus kepada manusia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai-nilai seperti empati, penerimaan tanpa syarat, dan keaslian konselor tetap bisa ditunjukkan dalam konseling digital, meskipun dilakukan dengan cara yang berbeda dibandingkan konseling langsung. Empati bisa tampil melalui bahasa yang ramah dan respons yang perhatian, penerimaan tanpa syarat terlihat dari bagaimana konselor menghargai klien apa adanya, dan keaslian konselor nampak dari konsistensi serta ketulusan saat berinteraksi secara online. Nilai-nilai ini sangat penting untuk membangun kepercayaan dan kedekatan emosional antara konselor dan klien di dunia digital. Dengan demikian, konseling digital yang mengutamakan kemanusiaan tidak bergantung pada seberapa canggih teknologinya, tetapi lebih pada cara teknologi digunakan untuk memperkuat hubungan konseling yang penuh empati, autentik, dan bermakna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan praktik konseling digital yang tetap menghormati nilai-nilai kemanusiaan.

## Referensi

- Abou Hashish, E. A. (2025). Compassion through technology: Digital empathy concept analysis and implications in nursing. *DIGITAL HEALTH*, 11. <https://doi.org/10.1177/20552076251326221>
- Aditia, R., Yunilisiah, Y., & Veeraramany, T. (2025). Enhancing Mental Health Services Through Digital Communication: Case Study of The KALM Application. *Altruistik : Jurnal Konseling Dan Psikologi Pendidikan*, 5(1), 31–45. <https://doi.org/10.24114/altruistik.v5i1.65164>
- Arjadi, R., Kusumawardhani, S. J., Purnomo, N., & Bockting, C. L. (2023). Benefits and challenges in implementing online mental health consultation in Indonesia: Survey in practitioners. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 10, 284–299. <https://doi.org/10.24854/jpu726>
- Arribas-Ayllon, M. A. M. (2024). Caring through things at a distance: Intimacy and

- presence in teletherapy assemblages. *Sociology of Health & Illness*, 46(1), 3–18. <https://doi.org/10.1111/1467-9566.13685>
- Ayub, M., & Marjo, H. K. (2022). Etika Profesi Konselor Dalam Pelaksanaan Layanan Konseling Online Abad 21. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 11800.
- Balcombe, L., & De Leo, D. (2022). Human-Computer Interaction in Digital Mental Health. *Informatics*, 9(1), 14. <https://doi.org/10.3390/informatics9010014>
- Berardi, C., Antonini, M., Jordan, Z., Wechtler, H., Paolucci, F., & Hinwood, M. (2024). Barriers and facilitators to the implementation of digital technologies in mental health systems: a qualitative systematic review to inform a policy framework. *BMC Health Services Research*, 24(1), 243. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-10536-1>
- Cataldo, F., Chang, S., Mendoza, A., & Buchanan, G. (2020). *A Perspective on Client-Psychologist Relationships in Videoconferencing Psychotherapy: Literature Review (Preprint)*. <https://doi.org/10.2196/preprints.19004>
- Čekić, E. (2025). Virtual Empathy: A Systematic Review of the Impact of Digital Communication on Interpersonal Relationships and Social Dynamics. *International Journal of Psychology*, 10(2), 11–29. <https://doi.org/10.47604/ijp.3320>
- Chintyasari, R. (2025). Peran Teknologi Informasi dalam Revolusi Digital Konseling dan Dampaknya terhadap Praktik Bimbingan Konseling. *Jurnal Pembelajaran, Bimbingan, Dan Pengelolaan Pendidikan*, 5(2), 4. <https://doi.org/10.17977/um065.v5.i2.2025.4>
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications, Inc.
- D'Alfonso, S., Lederman, R., Bucci, S., & Berry, K. (2020). The Digital Therapeutic Alliance and Human-Computer Interaction. *JMIR Mental Health*, 7(12), e21895. <https://doi.org/10.2196/21895>
- Dihra Ardaly Siregar, Siregar, M. H. F., Dewi, S., & Manurung, A. S. (2024). Improving Students Self-Openness With Calls During Cyber-Counseling-Based Group Counseling. *Journal of Psychology*, 1(2), 69–76. <https://doi.org/10.70248/jp.v1i2.1590>
- Farsiah, L. S. R., Saragih, N. A., & Lubis, L. S. (2025). Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif Tentang Penggunaan Artificial Intelligence Oleh Siswa Sekolah Menengah Atas. *Psikologi Konseling*, 18(1), 126–133. <https://doi.org/10.24114/psikologikonseling.v18i1.66444>
- Galatzer-Levy, I. R., Aranovich, G. J., & Insel, T. R. (2023). Can Mental Health Care Become More Human by Becoming More Digital? *Daedalus*, 152(4), 228–244. [https://doi.org/10.1162/daed\\_a\\_02040](https://doi.org/10.1162/daed_a_02040)
- Grant, M. J., & Booth, A. (2009). A typology of reviews: An analysis of 14 review types and associated methodologies. *Health Information & Libraries Journal*, 26(2), 91–108. <https://doi.org/10.1111/j.1471-1842.2009.00848.x>
- Habibah. (2025). Penggunaan Konseling Online Dalam Menangani Masalah Psikososial Pada Remaja Pasca Pandemi. *BIKOLING: Jurnal Ilmu Bimbingan Dan Konseling*, 02, 13–18.
- Hanley, T. (2021). Researching online counselling and psychotherapy: The past, the

- present and the future. *Counselling and Psychotherapy Research*, 21(3), 493–497. <https://doi.org/10.1002/capr.12385>
- Kang, J., Chung, Y., Yang, H., Moon, B., Baek, W. H., & Lee, S. M. (2025). Comparing Online Counseling Outcomes: Metaverse and Zoom-Based Videoconferencing Psychotherapy. *Journal of Counseling & Development*. <https://doi.org/10.1002/jcad.70017>
- Kang, J., Tsai, C., & Lee, S. M. (2025). Effects of technological issues on session evaluation in metaverse counseling: The role of psychological symptoms using HLM analysis. *Journal of Counseling & Development*, 103(2), 172–184. <https://doi.org/10.1002/jcad.12548>
- Lattie, E. G., Stiles-Shields, C., & Graham, A. K. (2022). An overview of and recommendations for more accessible digital mental health services. *Nature Reviews Psychology*, 1(2), 87–100. <https://doi.org/10.1038/s44159-021-00003-1>
- Lim, J. H., Ahmad, M. B., & Prihadi, K. D. (2025). Examining the role of psychological flexibility and unconditional self-acceptance as mediators in the relationship between new media literacy and psychological wellbeing among Gen Z. *Journal of Education and Health Promotion*, 14(1). [https://doi.org/10.4103/jehp.jehp\\_1077\\_24](https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_1077_24)
- Lin, T., & Anderson, T. (2024). Reduced therapeutic skill in teletherapy versus in-person therapy: The role of non-verbal communication. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24(1), 317–327. <https://doi.org/10.1002/capr.12666>
- Luetke Lanfer, H., Reifegerste, D., Weber, W., Memenga, P., Baumann, E., Geulen, J., Klein, S., Müller, A., Hahne, A., & Weg-Remers, S. (2024). Digital clinical empathy in a live chat: multiple findings from a formative qualitative study and usability tests. *BMC Health Services Research*, 24(1), 314. <https://doi.org/10.1186/s12913-024-10785-8>
- Ni, S., & Ueichi, H. (2024). Factors influencing behavioral intentions in livestream shopping: A cross-cultural study. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 76, 103596. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103596>
- Pellemans, M., Salmi, S., Mérelle, S., Janssen, W., & van der Mei, R. (2024). Automated Behavioral Coding to Enhance the Effectiveness of Motivational Interviewing in a Chat-Based Suicide Prevention Helpline: Secondary Analysis of a Clinical Trial. *Journal of Medical Internet Research*, 26, e53562. <https://doi.org/10.2196/53562>
- Pramana, E. H. S., & Arianti, R. (2025). Pengalaman Subjektif Klien Pada Pengguna Layanan Konseling Online. *Jurnal Psikologi Malahayati*, 7(1), 64–80. <https://doi.org/10.33024/jpm.v7i1.19009>
- Rabe, C. (2025). Integrating Digital Empathy in Nursing Education to Improve Patient Outcomes in a Digital World: A Walker and Avant Conceptual Analysis. *Nursing Forum*, 2025(1). <https://doi.org/10.1155/nuf/4688531>
- Rosyidi, F., Saputri, N. D., Mursithi, E., & Sally, N. U. (2024). Openness and Warmth in the Digital World: Examining Therapeutic Relationships in Online Counseling in Javanese Culture. *Pamomong: Journal of Islamic Educational Counseling*, 5(2), 174–190. <https://doi.org/10.18326/pamomong.v5i2.2661>
- Rubin, M., Arnon, H., Huppert, J. D., & Perry, A. (2024). Considering the Role of Human

- Empathy in AI-Driven Therapy. *JMIR Mental Health*, 11, e56529. <https://doi.org/10.2196/56529>
- Samsul, A., Nawawi, N., & Risma, A. (2020). The Model of Development Therapeutic Speech in the Digital Era: A Study of “Interpretation of Al-Mishbah” for Cyber-Counseling Services. *Proceedings of the Proceedings of the 19th Annual International Conference on Islamic Studies, AICIS 2019, 1-4 October 2019, Jakarta, Indonesia*. <https://doi.org/10.4108/eai.1-10-2019.2291647>
- Sari, M. P., & Marjo, H. K. (2022). Studi Literatur Kode Etik Konseling Online. *Jurnal Paedagogy*, 9(1), 2022. <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/index>
- Schofield, K., Dunnett, A., & Gabriel, L. (2024). Let me be me: Investigating transgender clients’ experiences of their therapeutic relationship with their counsellor. *Counselling and Psychotherapy Research*, 24(2), 582–590. <https://doi.org/10.1002/capr.12692>
- Sharma, A., Lin, I. W., Miner, A. S., Atkins, D. C., & Althoff, T. (2023). Human–AI collaboration enables more empathic conversations in text-based peer-to-peer mental health support. *Nature Machine Intelligence*, 5(1), 46–57. <https://doi.org/10.1038/s42256-022-00593-2>
- Sheila, A., Budiman, N., & Nadhirah, N. A. (2023). *Etika Komunikasi Konselor Dalam Konseling Online Berbasis Teks*. 7(1), 1–12.
- Smith, K., Moller, N., Cooper, M., Gabriel, L., Roddy, J., & Sheehy, R. (2022). Video counselling and psychotherapy: A critical commentary on the evidence base. *Counselling and Psychotherapy Research*, 22(1), 92–97. <https://doi.org/10.1002/capr.12436>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104(July), 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Sosialita, T. D. (2023). Efektivitas Konseling Online pada Kesehatan Mental Remaja. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan Dan Konseling*, 13(1), 69. <https://doi.org/10.24127/gdn.v13i1.6424>
- Sperandeo, R., Cioffi, V., Mosca, L. L., Longobardi, T., Moretto, E., Alfano, Y. M., Scandurra, C., Muzii, B., Cantone, D., Guerriera, C., Architravo, M., & Maldonato, N. M. (2021). Exploring the Question: “Does Empathy Work in the Same Way in Online and In-Person Therapeutic Settings?” *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.671790>
- Sutanti, N. (2020). Understanding congruence in person-centred counselling practice: A trainee counsellor’s perspective. *ProGCouns: Journal of Professionals in Guidance and Counseling*, 1(2). <https://doi.org/10.21831/progcouns.v1i2.34615>
- Taylor, T., D’Alfonso, S., Dolan, M. J. T., Yiend, J., & Jacobsen, P. (2025). How do users of a mental health app conceptualise digital therapeutic alliance? A qualitative study using the framework approach. *BMC Public Health*, 25(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-025-23603-5>
- Tong, F., Lederman, R., D’Alfonso, S., Berry, K., & Bucci, S. (2022). Digital Therapeutic Alliance With Fully Automated Mental Health Smartphone Apps: A Narrative

- Review. *Frontiers in Psychiatry*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2022.819623>
- Tsai, W.-H. S., Liu, Y., & Chuan, C.-H. (2021). How chatbots' social presence communication enhances consumer engagement: the mediating role of parasocial interaction and dialogue. *Journal of Research in Interactive Marketing*, 15(3), 460–482. <https://doi.org/10.1108/JRIM-12-2019-0200>
- Utami, C. A., Agustina, S., Humairoh, S. M., & Nasution, T. Ma. S. (2023). Sosialisasi Etika Konseling: Menjaga Kerahasiaan dan Privasi Klien di Era Digital. *PENDALAS: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas Dan Pengabdian Masyarakat*, 262–287.
- Yang, W., Fang, A., Shah, R. S., Mathur, Y., Yang, D., Zhu, H., & Kraut, R. E. (2024). What Makes Digital Support Effective? How Therapeutic Skills Affect Clinical Well-Being. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*, 8(CSCW1), 1–29. <https://doi.org/10.1145/3641029>
- Yasin, Y., & Sa'adah, N. (2024). Konseling Online Alternatif Pemberian Dukungan Psikologis. *JUBIKOPS: Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 4(September), 11–19.
- Zhang, N., & Hu, W. (2024). Do Psychological Ownership and Communicative Presence Matter? Examining How User-Generated Content in E-Commerce Live Streaming Influences Consumers' Purchase Intention. *Behavioral Sciences*, 14(8), 696. <https://doi.org/10.3390/bs14080696>