E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Dampak *E-Counseling* Di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar

Sonia [1], Zainal Fauzi [2], M. Eka Prasetia [3]
[1]Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, soniasaubari01@gmail.com
[2]Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, zainalf@uniska-bjm.ac.id
[3]Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, Banjarmasin, mekaprasetia@gmail.com

Abstrak

Salah satu inovasi teknologi informasi yang saat ini berkembang dan diterapkan dalam institusi pendidikan berbasis keagamaan yaitu layanan *e-counseling*. Adanya layanan *e-counseling* di pesantren diharapkan dapat memberikan alternatif layanan yang lebih fleksibel serta efisien bagi santri dalam mengatasi permasalahan pribadi, sosial, maupun akademik. Tujuan penelitian, yaitu: (1) untuk mengidentifikasi dampak *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar, (2) untuk mengidentifikasi penerimaan elemen pesantren terhadap layanan tersebut, dan (3) untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam penerapan layanan *e-counseling*. Jenis penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif serta menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi sebagai sarana untuk memperoleh data primer yang dibutuhkan. Selanjutnya data akan dianalisis memakai teknik analisis data model kualitatif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa: (1) penerapan *e-counseling* memberikan kontribusi positif yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pembinaan karakter, kemampuan mengelola stres, serta kenyamanan spiritual santri, (2) respon dari santri, guru BK, ustazah, dan pimpinan pondok secara umum sangat positif karena mempermudah akses layanan tanpa stigma sosial, (3) pelaksanaan *e-counseling* masih berhadapan dengan kendala teknis berupa keterbatasan stabilitas jaringan internet dan kesulitan komunikasi verbal/nonverbal secara tertulis

Kata Kunci: *E-Counseling, Pesantren modern, Santri.*

Abstract

One of the information technology innovations currently being developed and implemented in religious-based educational institutions is the e-counseling service. The implementation of e-counseling services in Islamic boarding schools is expected to provide a more flexible and efficient alternative for students (santri) in addressing personal, social, and academic issues. This study aims to: (1) identify the impact of e-counseling on the character development and psychological well-being of santri at Pondok Pesantren Modern Nailul Authar; (2) examine the acceptance of e-counseling services among members of the boarding school community; and (3) identify the challenges encountered in implementing e-counseling services. This study employed a descriptive qualitative research design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation to obtain the primary data required for the study. The collected data were analyzed using the qualitative data analysis model, which consists of data reduction, data display, and conclusion drawing/verification. The findings revealed that: (1) the implementation of e-counseling made a significant positive contribution to improving character development, stress management skills, and the spiritual well-being of santri; (2) responses from santri, school counselors, female Islamic teachers (ustazah), and the boarding school leadership were generally very positive, as the service facilitated easier access to counseling without social stigma; and (3) the implementation of e-counseling continued to face technical challenges, particularly limited internet connectivity and difficulties in conveying verbal and nonverbal communication through text-based interactions.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Keywords: *E-Counseling, Modern Islamic Boarding School, Santri.*

Corresponding Author:
Sonia

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari, soniasaubari01@gmail.com

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk pada bidang pendidikan. Digitalisasi tidak hanya dimanfaatkan dalam proses pembelajaran, tetapi juga mulai diterapkan pada berbagai layanan pendukung pendidikan, salah satunya layanan bimbingan dan konseling. Pemanfaatan teknologi digital dalam layanan konseling dikenal sebagai *e-counseling*, yaitu proses pemberian bantuan psikologis yang dilakukan melalui media elektronik dengan tetap mengedepankan prinsip-prinsip profesional dalam bimbingan dan konseling. Kehadiran layanan ini menjadi salah satu inovasi yang mampu meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas, dan efektivitas layanan konseling sehingga peserta didik dapat memperoleh bantuan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Kondisi tersebut menjadi penting mengingat meningkatnya kebutuhan layanan konseling yang cepat, mudah diakses, dan tetap menjaga kerahasiaan konseli.

Dalam dunia pendidikan, transformasi digital juga mendorong guru bimbingan dan konseling untuk mengembangkan layanan yang mampu menyesuaikan karakteristik peserta didik pada era digital. Berbagai media komunikasi, seperti aplikasi berbasis internet, media sosial, maupun platform pesan instan, mulai dimanfaatkan sebagai sarana penyelenggaraan layanan konseling. Penggunaan media digital memberikan peluang bagi peserta didik untuk menyampaikan permasalahan pribadi, sosial, maupun akademik secara lebih nyaman dibandingkan layanan tatap muka. Selain meningkatkan kemudahan akses, *e-counseling* juga mampu mempercepat komunikasi antara konselor dan konseli serta memudahkan proses dokumentasi layanan sebagai bagian dari administrasi bimbingan dan konseling.

Penerapan layanan *e-counseling* tidak hanya relevan pada sekolah umum, tetapi juga mulai dibutuhkan pada lembaga pendidikan berbasis keagamaan, termasuk pondok pesantren. Pondok pesantren merupakan lembaga pendidikan Islam yang tidak hanya berorientasi pada penguasaan ilmu pengetahuan, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam membentuk karakter, moral, dan spiritual santri. Kehidupan santri yang berlangsung selama dua puluh empat jam di lingkungan pesantren menyebabkan mereka menghadapi berbagai dinamika kehidupan, seperti proses adaptasi terhadap lingkungan baru, tekanan akademik, interaksi sosial, kedisiplinan, maupun permasalahan pribadi. Kondisi tersebut menjadikan layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting dalam membantu santri mengembangkan kemampuan menyelesaikan masalah serta menjaga kesehatan psikologisnya.

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di lingkungan pesantren masih didominasi oleh pendekatan konvensional melalui komunikasi tatap muka. Pola layanan tersebut memiliki beberapa keterbatasan, di antaranya keterbatasan jumlah konselor dibandingkan jumlah santri, kurangnya fleksibilitas waktu pelayanan, serta adanya rasa sungkan yang menyebabkan sebagian santri enggan mengungkapkan permasalahan yang dihadapi. Selain itu, pencatatan layanan sering kali belum dilakukan secara sistematis sehingga proses tindak lanjut konseling menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, pemanfaatan e-counseling dipandang sebagai salah satu alternatif yang dapat membantu

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling di lingkungan pesantren tanpa menghilangkan nilai-nilai keislaman yang menjadi karakter utama pendidikan pesantren.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa implementasi e-counseling memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling. Penelitian Fitriani dkk. (2024) menemukan bahwa layanan konseling di pondok pesantren berperan penting dalam membantu santri baru beradaptasi dengan budaya dan kehidupan pesantren. Nugroho dan Nurdahlia (2024) mengembangkan model layanan bimbingan dan konseling berbasis website yang mampu mempermudah pengelolaan layanan secara lebih sistematis. Sementara itu, Permatasari dkk. (2021) menjelaskan bahwa pemanfaatan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital menjadi salah satu inovasi yang efektif dalam mempertahankan kualitas layanan. Penelitian Winata dkk. (2022) juga menunjukkan bahwa media digital dalam layanan konseling dapat dimanfaatkan sebagai upaya preventif terhadap berbagai permasalahan peserta didik. Hasil-hasil penelitian tersebut memperlihatkan bahwa penggunaan teknologi digital mampu meningkatkan efektivitas layanan konseling pada berbagai jenjang pendidikan.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada implementasi *e-counseling* di sekolah maupun perguruan tinggi. Penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan *e-counseling* di lingkungan pondok pesantren masih relatif terbatas. Padahal, pesantren memiliki karakteristik yang berbeda dengan lembaga pendidikan formal karena menerapkan sistem pendidikan berbasis nilai-nilai keislaman, pembinaan karakter, budaya kolektif, serta pola kehidupan yang khas. Perbedaan karakteristik tersebut memungkinkan munculnya dinamika tersendiri dalam implementasi *e-counseling* sehingga hasil penelitian pada sekolah umum belum tentu dapat diterapkan secara langsung pada lingkungan pesantren. Selain itu, kajian mengenai dampak *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri, penerimaan warga pesantren terhadap layanan tersebut, serta berbagai kendala implementasinya masih belum banyak dilaporkan dalam penelitian sebelumnya. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) dengan mengkaji implementasi *e-counseling* pada lingkungan pondok pesantren modern yang memiliki karakteristik berbeda dengan lembaga pendidikan formal. Penelitian ini tidak hanya memfokuskan pada efektivitas layanan *e-counseling*, tetapi juga menganalisis kontribusinya terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri, tingkat penerimaan seluruh elemen pesantren terhadap layanan digital, serta berbagai kendala implementasi yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini memberikan perspektif baru mengenai integrasi teknologi digital dengan sistem pembinaan santri yang tetap berlandaskan nilai-nilai keislaman, sehingga dapat menjadi model pengembangan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital pada lembaga pendidikan Islam.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi dampak penerapan *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar; (2) mengidentifikasi penerimaan warga pesantren terhadap layanan *e-counseling*; dan (3) mengetahui berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan *e-counseling*.

Pondok Pesantren Modern Nailul Authar merupakan salah satu lembaga pendidikan Islam yang mulai memanfaatkan layanan *e-counseling* sebagai alternatif dalam pelaksanaan bimbingan dan konseling. Penerapan layanan ini menjadi menarik untuk diteliti karena mengintegrasikan teknologi digital dengan sistem pembinaan santri yang berlandaskan nilai-nilai Islam. Evaluasi terhadap implementasi layanan tersebut diperlukan untuk mengetahui sejauh mana *e-counseling* mampu memberikan kontribusi terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri, sekaligus mengidentifikasi berbagai faktor

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola pesantren dalam mengembangkan layanan bimbingan dan konseling yang lebih efektif dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk (1) mengidentifikasi dampak penerapan *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar, (2) mengidentifikasi penerimaan warga pesantren terhadap layanan e-counseling, serta (3) mengetahui berbagai kendala yang dihadapi dalam implementasi layanan e-counseling di lingkungan pesantren. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital pada lembaga pendidikan Islam serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji implementasi *e-counseling* dalam konteks pendidikan pesantren.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena penerapan e-counseling di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar berdasarkan pengalaman, persepsi, serta pandangan para informan yang terlibat secara langsung. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dampak penerapan *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri, penerimaan warga pesantren terhadap layanan tersebut, serta berbagai kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi layanan *e-counseling* dalam lingkungan pendidikan berbasis pesantren.

Sumber data dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai pelaksanaan *e-counseling*. Informan penelitian meliputi pimpinan Pondok Pesantren Modern Nailul Authar, guru bimbingan dan konseling, ustazah, serta santri yang pernah memanfaatkan layanan *e-counseling*. Pemilihan informan dari berbagai unsur tersebut bertujuan memperoleh informasi yang komprehensif mengenai implementasi layanan dari berbagai sudut pandang. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui berbagai dokumen pendukung yang berkaitan dengan pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling, seperti program kerja bimbingan dan konseling, arsip kegiatan, dokumentasi pelaksanaan layanan, serta berbagai literatur ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi lingkungan pesantren, pelaksanaan layanan *e-counseling*, serta interaksi antara konselor dengan santri. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur menggunakan pedoman wawancara agar peneliti memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, manfaat, serta kendala yang dirasakan oleh setiap informan selama pelaksanaan *e-counseling*. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung melalui penelaahan dokumen administrasi layanan bimbingan dan konseling, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama (human instrument) yang berperan dalam merencanakan penelitian, mengumpulkan data, menganalisis data, serta menarik kesimpulan. Instrumen pendukung yang digunakan meliputi pedoman observasi, pedoman wawancara, alat perekam suara, catatan lapangan, dan dokumentasi.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Analisis data dilakukan secara interaktif menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña, yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Tahap reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif yang didukung kutipan hasil wawancara sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola dan hubungan antartemuan penelitian.

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi yang dilakukan secara berkelanjutan selama proses penelitian. Kesimpulan yang diperoleh terus diverifikasi dengan membandingkan hasil dari berbagai sumber data sehingga menghasilkan temuan yang memiliki tingkat kredibilitas tinggi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai informan serta hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, dilakukan member checking kepada informan untuk memastikan bahwa hasil interpretasi peneliti sesuai dengan informasi yang disampaikan selama proses penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap pimpinan Pondok Pesantren Modern Nailul Authar, guru bimbingan dan konseling (BK), ustazah, serta santri yang pernah memanfaatkan layanan *e-counseling*. Analisis data menunjukkan bahwa implementasi *e-counseling* memberikan dampak yang positif terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri. Selain itu, penelitian juga menemukan adanya penerimaan yang baik dari berbagai unsur pesantren terhadap layanan tersebut meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil analisis, temuan penelitian dikelompokkan ke dalam tiga tema utama, yaitu dampak *e-counseling* terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri, penerimaan warga pesantren terhadap layanan *e-counseling*, serta kendala implementasi layanan.

Dampak E-Counseling terhadap Pembinaan Karakter dan Kesejahteraan Psikologis Santri

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, penerapan *e-counseling* memberikan kontribusi positif terhadap perkembangan karakter santri. Layanan ini tidak hanya berfungsi sebagai media penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi sarana pembinaan yang membantu santri mengembangkan kemampuan mengendalikan diri, meningkatkan rasa percaya diri, serta memperkuat nilai-nilai spiritual dalam kehidupan sehari-hari. Santri yang memanfaatkan layanan *e-counseling* mengaku lebih mudah mengungkapkan permasalahan yang dialami dibandingkan ketika mengikuti konseling secara tatap muka. Kemudahan tersebut membuat proses konseling berlangsung lebih terbuka sehingga konselor dapat memberikan pendampingan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masing-masing santri.

Temuan penelitian juga menunjukkan bahwa *e-counseling* berperan dalam membantu santri mengelola tekanan emosional yang berasal dari permasalahan pribadi, sosial, maupun akademik. Melalui komunikasi yang berlangsung secara daring, santri memperoleh ruang yang lebih nyaman untuk menceritakan kondisi yang dihadapi tanpa merasa takut memperoleh stigma dari lingkungan sekitar. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya kemampuan santri dalam mengelola stres serta menyelesaikan konflik yang dihadapi secara lebih rasional.

Dari aspek spiritual, layanan *e-counseling* tetap mengintegrasikan nilai-nilai Islam sebagai dasar pelaksanaan konseling. Guru BK dan ustazah tidak hanya memberikan bantuan psikologis, tetapi juga mengarahkan santri untuk memperkuat keimanan,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

meningkatkan kesabaran, serta menanamkan sikap tawakal dalam menghadapi berbagai permasalahan kehidupan. Dengan demikian, proses konseling tidak hanya menghasilkan perubahan perilaku, tetapi juga memperkuat pembentukan karakter religius santri.

Hasil observasi menunjukkan bahwa santri yang mengikuti layanan *e-counseling* memperlihatkan perubahan positif berupa meningkatnya keberanian dalam berkomunikasi, kemampuan mengambil keputusan, serta kesadaran untuk menyelesaikan masalah secara mandiri. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa *e-counseling* mampu mendukung tujuan pendidikan pesantren dalam membentuk pribadi santri yang berakhlak, mandiri, dan bertanggung jawab.

Penerimaan Warga Pesantren terhadap Layanan E-Counseling

Penelitian ini menemukan bahwa implementasi *e-counseling* memperoleh penerimaan yang baik dari seluruh unsur pesantren. Pimpinan pondok memandang *e-counseling* sebagai bentuk inovasi pelayanan yang relevan dengan perkembangan teknologi sekaligus menjadi solusi terhadap meningkatnya kompleksitas permasalahan santri pada era digital. Kehadiran layanan tersebut dinilai mampu memperluas akses pelayanan bimbingan dan konseling tanpa mengurangi nilai-nilai pendidikan Islam yang menjadi karakter utama pesantren.

Guru BK menyampaikan bahwa penggunaan media digital memberikan fleksibilitas dalam memberikan layanan kepada santri. Melalui komunikasi daring, konselor dapat melakukan penjadwalan layanan secara lebih terstruktur, memberikan tindak lanjut terhadap permasalahan santri, serta mendokumentasikan proses konseling dengan lebih sistematis. Penggunaan teknologi juga membantu konselor menjangkau santri yang sebelumnya cenderung pasif atau enggan mengikuti konseling secara langsung.

Ustazah sebagai pengasuh pondok memberikan penilaian bahwa penggunaan teknologi dalam layanan konseling tidak bertentangan dengan nilai-nilai pesantren selama pelaksanaannya tetap memperhatikan etika komunikasi, menjaga kerahasiaan konseli, serta mengintegrasikan nilai-nilai keislaman dalam proses konseling. Menurut ustazah, *e-counseling* justru menjadi media yang dapat memperkuat pembinaan karakter karena memungkinkan santri memperoleh pendampingan secara lebih intensif.

Dari perspektif santri, layanan *e-counseling* memberikan pengalaman yang lebih nyaman dibandingkan layanan konvensional. Sebagian besar santri merasa lebih mudah menyampaikan perasaan, kesulitan belajar, maupun masalah pribadi melalui media digital karena komunikasi berlangsung secara lebih privat. Kemudahan akses tersebut meningkatkan motivasi santri untuk memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling ketika menghadapi berbagai persoalan.

Kendala Implementasi E-Counseling

Walaupun memberikan berbagai manfaat, implementasi *e-counseling* masih menghadapi beberapa kendala. Kendala yang paling banyak diungkapkan informan berkaitan dengan aspek teknis, terutama stabilitas jaringan internet yang belum selalu mendukung kelancaran komunikasi selama proses konseling berlangsung. Gangguan jaringan menyebabkan komunikasi menjadi terputus sehingga mengurangi efektivitas proses layanan.

Selain kendala teknis, guru BK juga mengungkapkan bahwa proses konseling secara daring memiliki keterbatasan dalam membaca bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan berbagai bentuk komunikasi nonverbal yang biasanya menjadi sumber informasi penting dalam proses asesmen konseling. Akibatnya, konselor memerlukan keterampilan komunikasi yang lebih baik agar tetap mampu memahami kondisi psikologis santri melalui media digital.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Beberapa santri juga menyampaikan bahwa mengungkapkan emosi melalui pesan tertulis terkadang lebih sulit dibandingkan ketika bertatap muka secara langsung. Meskipun demikian, sebagian besar informan tetap menilai bahwa manfaat yang diperoleh dari layanan *e-counseling* jauh lebih besar dibandingkan kendala yang dihadapi. Oleh karena itu, berbagai kendala tersebut dipandang sebagai tantangan yang perlu diatasi melalui peningkatan kompetensi digital guru BK, penguatan infrastruktur teknologi, serta pengembangan sistem layanan *e-counseling* yang lebih terintegrasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-counseling* di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan bimbingan dan konseling. Layanan ini mampu mendukung pembinaan karakter, meningkatkan kesejahteraan psikologis santri, serta memperoleh penerimaan yang baik dari berbagai unsur pesantren. Meskipun demikian, efektivitas implementasinya masih memerlukan dukungan pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi digital konselor, serta penyempurnaan sistem layanan agar pelaksanaan *e-counseling* dapat berlangsung secara lebih optimal

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-counseling* di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar memberikan dampak positif terhadap pembinaan karakter dan kesejahteraan psikologis santri. Temuan ini terlihat dari meningkatnya kemampuan santri dalam mengelola stres, bertambahnya rasa percaya diri, meningkatnya keberanian mengungkapkan permasalahan pribadi, sosial, maupun akademik, serta semakin kuatnya penghayatan terhadap nilai-nilai spiritual selama mengikuti layanan konseling berbasis digital. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pemanfaatan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga menjadi sarana pembinaan karakter yang mampu menyesuaikan kebutuhan santri pada era digital.

Dalam perspektif bimbingan dan konseling, keberhasilan suatu layanan tidak hanya diukur dari terselesaikannya masalah yang dialami konseli, tetapi juga dari perubahan perilaku positif yang muncul setelah proses konseling berlangsung. Peningkatan kemampuan santri dalam mengendalikan emosi dan menyelesaikan masalah menunjukkan bahwa *e-counseling* mampu menjalankan fungsi pemahaman, pengentasan, pencegahan, serta pengembangan sebagaimana tujuan layanan bimbingan dan konseling. Media digital memberikan ruang komunikasi yang lebih fleksibel sehingga santri merasa lebih nyaman mengungkapkan kondisi psikologisnya tanpa adanya tekanan sosial yang sering muncul pada layanan tatap muka.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa sebagian besar santri merasa lebih leluasa menyampaikan perasaan melalui media digital dibandingkan ketika harus bertemu secara langsung dengan konselor. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor anonimitas relatif, kemudahan akses, dan komunikasi yang lebih privat mampu mengurangi rasa takut terhadap penilaian sosial (*social stigma*). Bagi sebagian santri, media digital memberikan kesempatan untuk berpikir lebih matang sebelum menyampaikan permasalahan sehingga komunikasi yang terjalin menjadi lebih terbuka. Keadaan ini berimplikasi pada meningkatnya efektivitas hubungan konseling (*therapeutic relationship*) karena konseli merasa aman untuk mengungkapkan pengalaman dan emosinya.

Temuan tersebut mendukung hasil penelitian Yasin dan Sa'adah (2024) yang menyimpulkan bahwa konseling daring merupakan alternatif layanan psikologis yang efektif karena mampu memperluas akses layanan kepada peserta didik melalui pemanfaatan teknologi komunikasi. Menurut penelitian tersebut, penggunaan media digital memungkinkan konselor memberikan layanan secara lebih responsif tanpa dibatasi ruang dan waktu. Hasil penelitian ini memperkuat temuan tersebut dengan menunjukkan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

bahwa efektivitas *e-counseling* juga dapat diterapkan pada lingkungan pondok pesantren yang memiliki karakteristik pendidikan berbasis keagamaan.

Aspek lain yang menjadi temuan penting adalah kontribusi *e-counseling* terhadap peningkatan kesejahteraan psikologis santri. Berdasarkan hasil wawancara, santri merasakan berkurangnya tekanan emosional setelah memperoleh kesempatan untuk berkonsultasi secara lebih fleksibel dengan guru bimbingan dan konseling. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan *e-counseling* berfungsi sebagai media dukungan psikologis (*psychological support*) yang membantu santri menghadapi tekanan akademik, konflik sosial, maupun permasalahan pribadi secara lebih adaptif. Kemudahan memperoleh layanan membuat santri tidak harus menunggu jadwal tatap muka sehingga proses penanganan masalah dapat dilakukan lebih cepat.

Temuan tersebut selaras dengan penelitian Andri Oktavianas dan kolega (2025) mengenai efektivitas *online counseling* berbasis *Solution Focused Brief Counseling* yang menunjukkan bahwa konseling daring mampu menurunkan tingkat stres akademik peserta didik secara signifikan. Persamaan hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan teknologi digital dalam proses konseling dapat meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola tekanan psikologis, sekaligus memperkuat strategi pemecahan masalah yang dimiliki konseli. Dengan demikian, *e-counseling* bukan sekadar inovasi teknologi, melainkan menjadi pendekatan yang efektif dalam mendukung kesehatan mental peserta didik.

Penelitian ini juga menemukan bahwa keberhasilan implementasi *e-counseling* dipengaruhi oleh penerimaan yang positif dari berbagai unsur pesantren, mulai dari pimpinan pondok, ustazah, guru bimbingan dan konseling, hingga santri sebagai pengguna layanan. Pimpinan pondok memandang *e-counseling* sebagai bentuk inovasi yang tetap selaras dengan visi pendidikan pesantren karena mampu membantu proses pembinaan santri secara lebih efektif tanpa meninggalkan nilai-nilai Islam. Guru bimbingan dan konseling menilai layanan ini mempermudah proses penjadwalan, pendokumentasian layanan, serta tindak lanjut terhadap permasalahan santri, sedangkan santri merasakan manfaat berupa kemudahan akses layanan dan meningkatnya kenyamanan dalam berkomunikasi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi dalam lingkungan pendidikan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesesuaian teknologi dengan budaya organisasi. Pada konteks pesantren, penerapan *e-counseling* tetap mempertahankan nilai-nilai religius, etika komunikasi, dan prinsip menjaga kerahasiaan konseli sehingga memperoleh legitimasi dari seluruh warga pesantren. Hal ini memperlihatkan bahwa digitalisasi layanan konseling tidak menghilangkan identitas pendidikan pesantren, tetapi justru memperkuat kualitas pelayanan melalui pendekatan yang lebih adaptif terhadap perkembangan zaman.

Meskipun memberikan berbagai manfaat, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kendala dalam implementasi *e-counseling*. Guru bimbingan dan konseling mengemukakan bahwa keterbatasan stabilitas jaringan internet masih menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan layanan. Selain itu, komunikasi melalui media digital menyulitkan konselor untuk mengamati bahasa tubuh, ekspresi wajah, serta berbagai bentuk komunikasi nonverbal yang selama ini menjadi bagian penting dalam proses asesmen konseling. Keterbatasan tersebut berpotensi memengaruhi ketepatan konselor dalam memahami kondisi psikologis konseli apabila tidak diimbangi dengan kemampuan komunikasi digital yang memadai.

Hasil tersebut konsisten dengan penelitian Neng Gustini dan rekan-rekan (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas layanan konseling daring dipengaruhi oleh kompetensi teknologi informasi dan komunikasi yang dimiliki guru bimbingan dan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

konseling. Semakin tinggi kemampuan konselor dalam memanfaatkan teknologi digital, semakin efektif pula layanan yang diberikan kepada peserta didik. Dengan demikian, peningkatan kompetensi digital menjadi salah satu prasyarat penting dalam pengembangan layanan *e-counseling* di lembaga pendidikan.

Temuan mengenai keterbatasan komunikasi nonverbal juga sejalan dengan penelitian Sandi Pratama dan Syaifullah Nur (2025) yang menjelaskan bahwa *cyber counseling* memiliki keunggulan dalam fleksibilitas layanan, tetapi tetap menghadapi tantangan dalam memahami ekspresi emosional konseli karena interaksi berlangsung melalui media digital. Oleh sebab itu, konselor perlu mengembangkan keterampilan komunikasi tertulis, kemampuan membangun hubungan terapeutik secara daring, serta strategi asesmen yang sesuai dengan karakteristik layanan digital agar kualitas konseling tetap terjaga.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa *e-counseling* merupakan inovasi layanan bimbingan dan konseling yang efektif diterapkan di lingkungan pondok pesantren. Integrasi teknologi digital tidak hanya memperluas akses layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap pembinaan karakter, peningkatan kesejahteraan psikologis, dan penguatan nilai-nilai religius santri. Di sisi lain, implementasi layanan masih memerlukan dukungan berupa peningkatan kompetensi digital guru bimbingan dan konseling, penguatan infrastruktur teknologi, serta penyusunan standar operasional layanan yang sesuai dengan karakteristik pendidikan pesantren. Dengan demikian, *e-counseling* berpotensi menjadi model layanan bimbingan dan konseling yang adaptif, efektif, dan berkelanjutan dalam menjawab kebutuhan pendidikan Islam pada era digital.

SIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *e-counselling* di Pondok Pesantren Modern Nailul Authar memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan bimbingan dan konseling. Layanan *e-counseling* tidak hanya mempermudah akses konseling bagi santri, tetapi juga berperan dalam meningkatkan pembinaan karakter melalui penguatan rasa percaya diri, kemampuan mengelola stres, penyelesaian permasalahan pribadi, sosial, dan akademik, serta penguatan nilai-nilai spiritual yang menjadi landasan pendidikan pesantren. Selain itu, layanan ini memberikan dampak positif terhadap kesejahteraan psikologis santri karena menciptakan ruang komunikasi yang lebih nyaman, fleksibel, dan menjaga kerahasiaan sehingga santri lebih terbuka dalam menyampaikan permasalahan yang dihadapi.

Penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi *e-counseling* memperoleh penerimaan yang baik dari berbagai unsur pesantren, meliputi pimpinan pondok, guru bimbingan dan konseling, ustazah, serta santri. Penerimaan tersebut didukung oleh kesesuaian layanan dengan kebutuhan santri pada era digital serta kemampuannya mengintegrasikan teknologi dengan nilai-nilai keislaman yang menjadi karakteristik pendidikan pesantren. Meskipun demikian, pelaksanaan *e-counseling* masih menghadapi beberapa kendala, terutama keterbatasan stabilitas jaringan internet, hambatan dalam mengidentifikasi komunikasi nonverbal selama proses konseling, serta perlunya peningkatan kompetensi digital konselor agar layanan dapat dilaksanakan secara lebih optimal.

Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan kompetensi guru bimbingan dan konseling, serta penyusunan prosedur layanan yang sesuai dengan karakteristik pesantren menjadi langkah penting untuk mendukung keberlanjutan implementasi *e-counseling*. Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital pada lembaga pendidikan Islam dengan menunjukkan bahwa integrasi teknologi dan nilai-nilai keislaman dapat menghasilkan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

layanan konseling yang efektif, adaptif, dan relevan dengan kebutuhan santri di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

Anufia, B., & Alhamid, T. (2019). Instrumen Pengumpulan Data. 1-20.

Astuti, D., Nugroho, H., & Suryadi, T. (2021). *The Role Of Guidance And Counseling Services In Individual Counseling During The Covid-19 Pandemic*. Educational Counseling Today.

Aunur Rahim Faqih. (2018). *Bimbingan Dan Konseling Dalam Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

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

Azmi, M. (2006). *Dasar-Dasar Hukum Islam*. Jakarta: Penerbit Ilmu Semesta.

Baiturrahman, M. (2022). *Peran Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Meningkatkan Potensi Peserta Didik*. Jurnal Pendidikan Dan Konseling, 4(2), 123-135.

Fadhilah, M. F., Alkindi, D., & Muhid, A. (2021). Cyber Counseling Sebagai Metode Meningkatkan Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Sekolah: Literature Review. Counsellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling, 11(1), 86-94.

Fanan, M. A., Alfarisyi, A. L., Salsabila, J. A., & Ariella, S. D. (2023). Optimalisasi Media Digital Tiktok Sebagai Layanan Informasi *E-counseling* Berbasis Dakwah. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, *13*(1), 70-82.

Fitriani, D. N., Auliya, A., Yulfi, Y., & Silvianetri, S. (2024). Pelaksanaan Layanan Konseling Budaya Di Pondok Pesantren Modern Darunna'im Lebak-Banten (Studi Deskriftif Terhadap Pelayanan *E-counseling* Terhadap Anak Baru). *Realita: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, *9*(1), 2237-2247.

Hamzah, A. (2019). Metode Penelitian Kualitatif. Malang. Literasi Nusantara.

Harahap, A. P., Khairi, M. H., Situmorang, H. Y., Arleni, R. N., & Sari, D. P. (2023). Implementasi *E-counseling* Islam Terhadap Kenakalan Remaja Di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (Jpdk)*, *5*(1), 3634-3644.

Hermawan, R. (2022). Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Pada Siswa Di Masa Pandemi Covid-19. *Coution: Journal Of Counseling And Education*, 3(1), 28-40.

Jumadi. (2021). *Penggunaan Media Sosial Whatsapp Dalam Layanan E-counseling Di Smp Negeri 1 Pangkalan Lesung Desa Rawang Sari Kecamatan Pangkalan Lesung Kabupaten Pelalawan*. Skripsi. Fakultas Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Kurniawan, D., Wahyuningsih, T., & Lestari, R. K. (2022). Pelatihan Guru Bimbingan Dan Konseling Dalam Pembuatan *Website* Untuk Mendukung Pemberian Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Masa Pandemik Covid-19. *Caradde: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, *4*(3), 422-429.

Marisa, V., Wijaya, S. A., & Tsabitah, N. (2024). Penerapan Model Prototype Rancang Bangun Sistem *E-counseling* Berbasis Web Pada Smk Muhammadiyah 3 Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Sistem Informasi (Jikomsi)*, *7*(1), 254-263.

Mckinsey & Company. (2022). *How Technology Is Shaping Learning In Higher Education*.

Moleong, L. J. (2017). Metode Penelitian Kualitatif, Bandung: Pt. Remaja Rosda Karya, 17.

Moleong, L. J., & Edisi, P. R. R. B. (2004). Metodelogi Penelitian. *Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya*, 3(1).

Mufidah, D., Et Al. (2023). *Pengaruh Nilai-Nilai Agama Terhadap Sikap Dan Perilaku Siswa Di Sekolah Menengah Atas*. Jurnal Pendidikan Karakter, 8(1), 45-60.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Nugraha, A., Suryani, T., & Hidayat, A. (2020). *Increasing Student Learning Motivation Through Of The Dick And Carey Model In Islamic Religious Education*. Journal Of Islamic Education.

Nugroho, P. W., & Nurdahlia, D. U. (2024). Pengembangan Model Tata Kelola Layanan Bimbingan Dan Konseling Online Berbasis *Website*. *Southeast Asian Journal Of Islamic Education Management*, *5*(2), 187-208.

Nurhikmah H, N. H., Hakim, A., Kuswadi, D., Sulfianti, S., & Sujarwo, S. (2021). Developing Online Teaching Materials For Science Subject During Covid-19 Era. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, *6*(8), 1198-1206.

Permatasari, Y., Suhaili, N., & Firman, F. (2021). Inovasi Program Layanan Bk Berbasis Digital Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Al-Taujih: Bingkai Bimbingan Dan Konseling Islami*, *7*(1), 38-44.

Prasetyo, Y. T., Ong, A. K. S., Concepcion, G. K. F., Navata, F. M. B., Robles, R. A. V., Tomagos, I. J. T., Young, M. N., Diaz, J. F. T., Nadlifatin, R., & Redi, A. A. N. P. (2021). *Determining Factors Affecting Acceptance Of E-Learning Platforms During The Covid-19 Pandemic: Integrating Extended Technology Acceptance Model And Delone & Mclean Is Success Model*. Sustainability, 13(15), 8365. Https://Doi.Org/10.3390/Su13158365.

Putra, M., & Shofaria, N. (2020). Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Masa Pembelajaran Dalam Jaringan Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Bikotetik*, 4(2), 55-60.

Rasyid, A., & Muhid, A. (2020). Pentingnya *E-Counseling* Dalam Pelayanan Bk Di Sekolah Pada Masa Pandemi Covid-19. *Edupsycouns: Journal Of Education, Psychology And Counseling*, 2(2), 1-10.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta

Tanod, M. J. (2024). *Pengembangan E-counseling Behavioristik Untuk Meningkatkan Prilaku Disiplin Siswa Di Sekolah Dasar* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Jakarta).

Wahid, L. A. (2022). *Fungsi Konseling Islam Dalam Pendidikan: Perspektif Toharu Musnamar*. Jurnal Pendidikan Islam, 15(2), 123-135.

Wardani, N. K. S. (2024). Sistem Digitalisasi Pengadministrasian Layanan Bimbingan Dan Konseling Berbasis Teknologi Blockchain. *Technocouns: Journal Of Technology In Guidance And Counseling*, *1*(1), 1-9.

Widyastuti, S., Rahmawati, D., & Pratama, R. (2020). *Pemanfaatan Teknologi Berbasis Aplikasi Interaktif Dalam Layanan E-counseling*. Techno-Pedagogy Review. (Catatan: Judul Ini Disesuaikan, Pastikan Kebenarannya Berdasarkan Akses Jurnal Terkait).

Winata, K. A., Fauzi, T., & Surtiyoni, E. (2022). *E-counseling* Berbasis E-Modul: Upaya Preventif Terhadap Perilaku Pornografi Siswa Mts Negeri 1 Muratara. *Suluh: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, *8*(1), 16-25.

Yuwono, S. D. (2023). Model Kerangka Kerja Siklus Bimbingan Dan Konseling Islam Di Pesantren Sebagai Upaya Mengatasi Hambatan Belajar Santri. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam*, *6*(1)

.