

Tantangan dan Strategi E-Konseling dalam Konteks Multikultural: Sebuah Scoping Review

Nimas Ayu Salsabilla¹, Salsa Putri Heryani²

^{1,2}Pendidikan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan & Psikologi,
Universitas Negeri Semarang

¹nasalsabilla14@students.unnes.ac.id,

²ashasalsa29@students.unnes.ac.id

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has transformed counseling services through the increasing use of e-counseling in educational and mental health settings. However, the implementation of e-counseling in multicultural contexts presents various challenges related to communication, ethics, and counselor competencies. This study aimed to map and analyze the challenges and strategies of e-counseling in multicultural contexts. A scoping review methodology was employed based on the framework proposed by Arksey and O'Malley and strengthened by the recommendations of Munn et al. The identification and selection of articles followed the PRISMA guidelines. Literature searches were conducted through Google Scholar and Scopus using keywords related to e-counseling, online counseling, and multicultural counseling. Based on the inclusion and exclusion criteria, 12 articles were selected and analyzed thematically. The findings revealed five major themes: (1) service accessibility as the primary strength of e-counseling, (2) limitations in communication and therapeutic relationships in online interactions, (3) ethical complexities related to privacy and data security, (4) the importance of counselors' multicultural and digital competencies, and (5) the gap between service accessibility and intervention quality. The findings indicate that e-counseling has significant potential to expand access to cross-cultural mental health services. However, its effectiveness depends on counselors' ability to integrate digital, multicultural, and relational competencies. Therefore, strengthening counselor training and developing ethical standards that are responsive to technological advancements are essential to improving the quality of e-counseling services.

Keywords: e-counseling, multicultural counseling, multicultural competence

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong peningkatan penggunaan e-konseling dalam layanan kesehatan mental dan pendidikan. Namun, implementasi e-konseling dalam konteks multikultural menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan komunikasi, etika, dan kompetensi konselor. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan serta menganalisis tantangan dan strategi e-konseling dalam konteks multikultural. Penelitian menggunakan metode scoping review dengan mengacu pada kerangka Arksey dan O'Malley serta rekomendasi Munn et al. Proses identifikasi dan seleksi artikel mengikuti pedoman PRISMA. Penelusuran literatur dilakukan melalui basis data Google Scholar, Springer Nature, Scopus, ERIC (Education Resources Information Center), dan Science Direct. menggunakan kata kunci yang berkaitan dengan e-konseling, konseling online, dan konseling multikultural. Berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, diperoleh 12 artikel yang dianalisis secara tematik. Hasil penelitian menunjukkan lima tema utama, yaitu: (1) aksesibilitas layanan sebagai kekuatan utama e-konseling, (2) keterbatasan komunikasi dan hubungan terapeutik dalam interaksi daring, (3) kompleksitas isu etika terkait privasi dan keamanan data, (4) pentingnya kompetensi multikultural dan digital konselor, serta (5) kesenjangan antara akses layanan dan kualitas intervensi. Temuan ini menunjukkan bahwa e-konseling memiliki potensi besar dalam memperluas akses layanan kesehatan mental lintas budaya, namun efektivitasnya dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam mengintegrasikan kompetensi digital, multikultural, dan relasional. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pelatihan konselor serta pengembangan standar etika yang adaptif terhadap perkembangan teknologi.

Kata Kunci: e-konseling, konseling multikultural, kompetensi multikultural.

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam layanan kesehatan mental, termasuk praktik e-konseling. Layanan ini memungkinkan konselor memberikan intervensi psikologis secara daring tanpa batasan ruang dan waktu. Peningkatan penggunaan e-konseling semakin terlihat sejak pandemi COVID-19, yang mempercepat adopsi teknologi dalam

layanan konseling dan psikoterapi (Ifdil et al., 2025; Maqsood et al., 2024) . E-konseling dinilai mampu meningkatkan aksesibilitas layanan, terutama bagi individu dalam mengakses layanan tatap muka. Selain meningkatkan akses, e-konseling juga memperluas jangkauan layanan kepada individu dengan latar belakang budaya yang beragam. Dalam konteks global, konselor semakin sering berinteraksi

dengan konseli lintas budaya melalui platform digital. Kondisi ini menjadikan isu multikultural sebagai aspek penting dalam praktik e-konseling. Konseling multikultural menekankan pentingnya pemahaman terhadap nilai, keyakinan, dan pengalaman budaya konseli agar intervensi yang diberikan lebih relevan dan efektif (Juwanto et al., 2025; Mani, 2025)

Namun, perkembangan e-konseling tidak terlepas dari berbagai tantangan. Keterbatasan komunikasi nonverbal, kesulitan membangun hubungan terapeutik, serta isu etika seperti privasi dan keamanan data menjadi permasalahan yang sering muncul dalam praktik konseling daring (Buğa et al., 2026; Pulat & Barutçu-Yıldırım, 2021). Tantangan tersebut menjadi semakin kompleks ketika dikaitkan dengan perbedaan budaya, karena setiap individu memiliki cara komunikasi, nilai, dan persepsi yang berbeda terhadap layanan kesehatan mental. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana e-konseling beroperasi dalam konteks multikultural dan bagaimana tantangan tersebut dapat diidentifikasi secara sistematis.

Secara teoritis, e-konseling merupakan bagian dari layanan kesehatan mental berbasis teknologi yang memanfaatkan media digital untuk memfasilitasi interaksi antara konselor dan konseli. Pendekatan ini tidak hanya mengubah media komunikasi, tetapi juga memengaruhi dinamika hubungan terapeutik, proses asesmen, serta teknik intervensi yang digunakan (Barak & Grohol, 2011). Dalam praktiknya, kualitas hubungan terapeutik tetap menjadi faktor utama dalam menentukan keberhasilan konseling, meskipun dilakukan secara daring (Corey, 2017).

Di sisi lain, teori kompetensi multikultural menekankan bahwa konselor harus memiliki kesadaran diri, pengetahuan tentang budaya konseli, serta ketrampilan dalam menyesuaikan intervensi dengan latar budaya individu (Sue et al., 1992). Kompetensi ini menjadi semakin penting dalam konteks e-konseling, di mana keterbatasan komunikasi dapat meningkatkan risiko miskomunikasi lintas budaya.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa e-konseling memiliki sejumlah keunggulan, seperti fleksibilitas, efisiensi, dan kemampuan menjangkau populasi yang lebih luas

(Ifdil et al., 2025). Selain itu, beberapa studi juga menunjukkan bahwa konseli tertentu cenderung lebih terbuka dalam lingkungan online karena merasa lebih aman dan nyaman (Maqsood et al., 2024). Namun, berbagai penelitian juga mengidentifikasi sejumlah keterbatasan, seperti kesulitan dalam memahami ekspresi emosional, keterbatasan interaksi interpersonal, serta tantangan dalam membangun kepercayaan (Buğa et al., 2026; Mulawarman et al., 2021).

Dalam konteks multikultural, penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam memahami perbedaan budaya dan menyesuaikan pendekatan yang digunakan (Chen et al., 2020; Choorat & Kramanon, 2025). Namun, pengembangan kompetensi multikultural dalam lingkungan digital masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait kurangnya pengalaman langsung dan keterbatasan interaksi budaya yang autentik (Couture, 2021). Meskipun penelitian mengenai e-konseling dan konseling multikultural telah berkembang, sebagian besar studi masih membahas kedua topik

tersebut secara terpisah. Penelitian tentang e-konseling cenderung berfokus pada aspek teknologi, efektivitas layanan, dan tantangan komunikasi, sedangkan penelitian tentang konseling multikultural lebih menekankan pada kompetensi budaya dan pendekatan intervensi.

Penelitian yang secara khusus mengintegrasikan e-konseling dalam konteks multikultural masih relatif terbatas. Beberapa studi mulai mengkaji keterkaitan teknologi dan budaya, namun belum memberikan pemetaan komprehensif mengenai tantangan, strategi, serta dinamika praktik e-konseling multikultural secara menyeluruh. Selain itu, masih terdapat keterbatasan dalam mengidentifikasi pola temuan dari berbagai penelitian yang ada secara sistematis.

Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu mengintegrasikan kedua perspektif tersebut melalui pendekatan yang sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan dan menganalisis temuan-temuan terkait tantangan dan strategi e-konseling dalam konteks multikultural menggunakan pendekatan *scoping review*, sehingga dapat memberikan gambaran yang

lebih komprehensif dan menjadi dasar pengembangan praktik konseling yang lebih adaptif di era digital.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan *scoping review* untuk memetakan dan menganalisis temuan penelitian terkait e-konseling dalam konteks multikultural. Pendekatan ini dipilih karena mampu mengkaji topik yang kompleks, heterogen, serta belum memiliki sintesis yang komprehensif (Arksey & O'Malley, 2005; Munn et al., 2018). Selain itu, *scoping review* efektif untuk mengidentifikasi pola penelitian, konsep utama, serta kesenjangan dalam literatur yang ada (Alamsyah, 2024).

Penelitian ini mengikuti kerangka kerja *scoping review* yang dikembangkan oleh Arksey dan O'Malley yang terdiri dari lima tahap, yaitu: (1) identifikasi pertanyaan penelitian, (2) identifikasi studi yang relevan, (3) seleksi studi, (4) ekstraksi data, dan (5) analisis serta laporan hasil. Tahapan ini juga banyak digunakan dalam penelitian sejenis untuk memastikan proses kajian yang sistematis dan transparan (Juwanto et al., 2025).

Pertanyaan

Penelitian.

Penelitian ini berfokus pada dua pertanyaan utama, yaitu: (1) bagaimana praktik e-konseling dalam konteks multikultural, dan (2) apa saja tantangan serta strategi yang ditemukan dalam implementasi e-konseling pada konteks tersebut.

Strategi pencarian literatur.

Proses pencarian literatur dilakukan melalui beberapa basis data akademik, yaitu Google Scholar, Springer Nature, Scopus, ERIC (Education Resources Information Center), dan Science Direct. Pencarian dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci dan operator *boolean* (AND/OR), seperti "e-konseling", "*online counseling*", "*digital counseling*", dan "*multicultural counseling*". Strategi ini digunakan untuk memastikan cakupan literatur yang luas dan relevan, sebagaimana dilakukan dalam penelitian *scoping review* sebelumnya (Alamsyah, 2024).

Kriteria inklusi dan eksklusi.

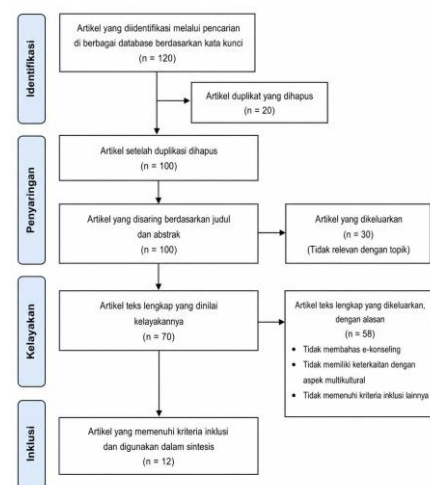
Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel penelitian empiris, (2) membahas e-konseling atau konseling online, (3) memiliki keterkaitan dengan aspek multikultural atau keberagaman, (4)

diterbitkan dalam rentang waktu tahun tertentu, dan (5) tersedia dalam bahasa indonesia atau inggris. Sementara itu, kriteria eksklusi meliputi: (1) artikel non-empiris seperti opini atau editorial, (2) artikel yang tidak relevan dengan topik e-konseling, (3) artikel yang tidak membahas aspek multikultural, dan (4) artikel yang tidak tersedia dalam bentuk *full-text*.

Proses seleksi artikel. Proses seleksi artikel mengikuti alur PRISMA yang terdiri dari tahap identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi (Moher et al., 2009) . Pada tahap identifikasi, peneliti menemukan 120 artikel dari berbagai data berdasarkan kata kunci yang telah ditentukan. Selanjutnya, artikel yang ditemukan diperiksa untuk menghilangkan duplikasi sebanyak 20 artikel. Pada tahap penyaringan, 100 artikel diseleksi berdasarkan judul dan abstrak untuk memastikan kesesuaian dengan topik penelitian. 30 artikel yang tidak relevan dieliminasi pada tahap ini.

Tahap kelayakan dilakukan dengan menelaah artikel secara penuh (*full-text*) untuk memastikan kesesuaian dengan kriteria inklusi. 58 artikel yang tidak memenuhi kriteria,

seperti tidak membahas e-konseling atau tidak memiliki keterkaitan dengan aspek multikultural, dikeluarkan dari proses seleksi. Pada tahap akhir, artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dimasukkan dalam analisis. Berdasarkan proses tersebut, diperoleh 12 artikel yang digunakan dalam sintesis penelitian ini.



**Gambar 1 Diagram PRISMA
Seleksi Artikel**

Ekstraksi data. Data dari artikel yang terpilih diekstraksi menggunakan tabel ekstraksi yang telah disusun sebelumnya. Informasi yang dikumpulkan meliputi penulis, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode, serta temuan utama. Tabel ekstraksi ini digunakan untuk mempermudah proses analisis dan sintesis data, serta memastikan konsistensi dalam pengolahan informasi (Juwanto et al., 2025) .

Penulis	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	m (2021)	e-konseling.	penelitian empiris	asiasan, keamanan, dan kompetensi dalam layanan daring.
Mulawarm et al. (2021)	Mengeksplorasi implementasi <i>e-counseling</i> bagi konselor pendidikan di era digital 5.0.	Kajian literatur dari jurnal nasional dan internasional terkait <i>e-counseling</i> .	<i>e-counseling</i> merupakan layanan yang relevan, efisien, dan fleksibel. Konselor perlu menguasai kompetensi konseling dan teknologi.	Nurudin et al. (2023)	Menganalisis pemanfaatan teknologi dalam konseling lintas budaya.	Kajian literatur.	Teknologi meningkatkan akses dan efektivitas layanan, namun membutuhkan kompetensi teknologi dan multikultural.
Habibah (2019)	Mengkaji pentingnya <i>e-konseling</i> multikultural dalam menghadapi keberagaman budaya di era digital.	Kajian konseptual berbasis literatur.	<i>e-konseling</i> multikultural mampu menjangkau keberagaman budaya secara lebih fleksibel dan adaptif.	Attlee (2019)	Mengevaluasi efektivitas konseling multikultural secara online.	Survei kuantitatif <i>before-after</i> terhadap 129 mahasiswa.	Terjadi peningkatan pengetahuan dan kepedulian multikultural setelah mengikuti pelatihan online.
Pulat & Barutçu-Yıldırı	Meninjau isu etika dalam praktik	<i>Systematic review</i> terhadap 17	Isu utama meliputi kekhawatiran	İlfdil et al.	Mengeksplorasi	<i>Systematic literature</i>	E-konseling

(2023)	penggunaan dan tantangan e-konseling pada isu global.	<i>review</i> terhadap 25 artikel menggunakan PRISMA.	meningkatkan akses dan efektivitas layanan kesehatan global.	Couture (2021)	Mengeksplorasi pengalaman mahasiswa dalam meningkatkan kesadaran multikultural melalui <i>community immersion</i> .	Studi fenomenologi terhadap 21 mahasiswa konseling online.	Pengalaman langsung meningkatkan empati, keterbukaan, dan kesadaran multikultural.
Chen et al. (2020)	Mengeksplorasi peluang dan tantangan pendidikan konselor multikultural berbasis online.	Analisis konseptual.	Pendidikan konseling online memperluas akses global, namun membutuhkan strategi pedagogis yang responsif budaya.	Buğa et al. (2026)	Mengeksplorasi karakteristik dan dinamika e-konseling dari perspektif konselor.	Wawancara semi-terstruktur terhadap 14 konselor.	Efektivitas e-konseling dipengaruhi kualitas hubungan terapeutik, faktor teknis, dan karakteristik konseling.
Place et al. (2022)	Menganalisis hubungan antara kompetensi multikultural yang dilaporkan dan kompetensi yang diamati.	Simulasi konseling dan penilaian observer.	Konselor cenderung menilai kompetensi yang lebih tinggi dibandingkan hasil observasi objektif.	Maqsood et al. (2024)	Mengeksplorasi manfaat dan tantangan layanan kesehatan mental digital di	Wawancara mendalam dan analisis tematik.	e-konseling meningkatkan akses layanan, namun menghadapi tantangan

Pakistan		gan komunikasi, hubungan terapeutik, dan adaptasi budaya	Proses analisis dilakukan secara iteratif untuk memastikan bahwa tema yang dihasilkan benar-benar mempresentasikan keseluruhan data yang dianalisis. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk pemetaan tematik yang menggambarkan hubungan antar temuan penelitian.
Choorat & Kramanon (2025)	Mengeksplorasi pengalaman kompetensi konseling lintas budaya dan digital melalui <i>eksperimen mental learning</i> .	Studi fenomenologi terhadap 12 mahasiswa pascasarjana.	Kompetensi budaya, relasional, dan digital berkembang melalui pengalaman langsung yang bersifat transformatif.

Tabel 1 Karakteristik dan Hasil Artikel yang Diinklusi dalam *Scoping Review*

Analisis data. Analisis data dilakukan secara deskriptif dengan pendekatan tematik. Proses analisis dilakukan dengan mengidentifikasi pola, mengelompokkan temuan yang serupa, serta menyusun tema utama berdasarkan hasil ekstraksi data. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami secara komprehensif dinamika e-konseling dalam konteks multikultural.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Karakteristik Studi yang Diinklusi. Strategi penelusuran literatur menghasilkan sejumlah artikel dari berbagai basis data yang kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi menggunakan pendekatan PRISMA-ScR. Setelah melalui tahap identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan, sebanyak 12 artikel dimasukkan dalam analisis akhir. Artikel yang dianalisis terdiri atas penelitian kualitatif, kuantitatif, studi fenomenologi, systematic review, serta kajian konseptual yang berfokus pada e-konseling, konseling multikultural, dan integrasi keduanya. Karakteristik artikel yang diinklusi disajikan pada Tabel 1.

Aksesibilitas sebagai Kekuatan Utama E-Konseling. Hasil sintesis menunjukkan bahwa e-konseling digunakan dalam berbagai konteks, seperti pendidikan, layanan kesehatan mental, serta pelatihan konselor. Mayoritas penelitian menekankan bahwa e-konseling meningkatkan aksesibilitas layanan melalui fleksibilitas waktu dan tempat serta mampu menjangkau konseli dari

latar belakang budaya yang beragam (Ifdil et al., 2025; Maqsood et al., 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa teknologi digital berperan dalam mengurangi hambatan geografis maupun sosial yang selama ini membatasi akses terhadap layanan kesehatan mental.

Temuan tersebut sejalan dengan perspektif *telehealth* yang memandang teknologi sebagai sarana untuk memperluas jangkauan layanan secara lebih efisien dan fleksibel. Selain meningkatkan akses, e-konseling juga memperluas peluang interaksi antara konselor dan konseli yang berasal dari budaya berbeda. Kondisi ini menuntut penerapan kompetensi multikultural yang lebih kuat dalam praktik konseling daring (Choorat & Kramanon, 2025). Dengan demikian, e-konseling tidak hanya berfungsi sebagai media layanan, tetapi juga sebagai ruang interaksi lintas budaya yang semakin luas.

Keterbatasan Komunikasi dan Hubungan Terapeutik dalam E-Konseling. Meskipun menawarkan aksesibilitas yang tinggi, hasil sintesis menunjukkan bahwa keterbatasan komunikasi merupakan tantangan yang paling sering dilaporkan. Hilangnya isyarat nonverbal seperti ekspresi wajah, kontak mata, dan

bahasa tubuh menyebabkan konselor mengalami kesulitan dalam memahami kondisi emosional konseli secara menyeluruh (Buğa et al., 2026; Mulawarman et al., 2021). Dalam konteks multikultural, kondisi ini berpotensi meningkatkan miskomunikasi karena setiap budaya memiliki pola komunikasi dan interpretasi makna yang berbeda (Nuruddin et al., 2024).

Keterbatasan komunikasi tersebut berdampak langsung pada pembentukan hubungan terapeutik. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa proses membangun kepercayaan dan kedekatan emosional dalam e-konseling cenderung lebih lambat dibandingkan konseling tatap muka (Ifdil et al., 2025; Maqsood et al., 2024). Temuan ini mendukung teori hubungan terapeutik yang menempatkan kualitas relasi antara konselor dan konseli sebagai faktor utama keberhasilan konseling (Corey, 2017). Oleh karena itu, konselor perlu mengembangkan strategi komunikasi digital yang mampu mempertahankan kualitas hubungan terapeutik meskipun dilakukan secara daring.

Kompleksitas Isu Etika dalam E-Konseling. Tema lain yang

muncul secara konsisten adalah isu etika. Hasil sintesis menunjukkan bahwa tantangan yang paling banyak dibahas meliputi kerahasiaan, privasi, keamanan data, serta verifikasi identitas konseli dalam layanan daring (Pulat & Barutçu-Yıldırım, 2021). Selain itu, beberapa penelitian juga mengidentifikasi kesulitan dalam penanganan situasi krisis dan keterbatasan regulasi yang mengatur praktik e-konseling (Buğa et al., 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan konseling membawa konsekuensi etis yang lebih kompleks dibandingkan layanan tatap muka. Dalam praktik konseling, prinsip kerahasiaan, perlindungan konseli, dan tanggung jawab profesional merupakan aspek fundamental yang harus dijaga. Namun, penggunaan teknologi meningkatkan risiko kebocoran data dan menurunkan kontrol konselor terhadap lingkungan konseli. Oleh karena itu, diperlukan standar etika yang lebih spesifik dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital.

Kompetensi Multikultural dan Digital sebagai Faktor Penentu Keberhasilan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi

konselor merupakan faktor kunci dalam keberhasilan e-konseling multikultural. Kompetensi tersebut mencakup kemampuan teknis dalam menggunakan teknologi, keterampilan komunikasi interpersonal, serta kemampuan memahami nilai, keyakinan, dan karakteristik budaya konseli (Chen et al., 2020; Choorat & Kramanon, 2025).

Temuan ini selaras dengan teori kompetensi multikultural yang menekankan pentingnya kesadaran diri, pengetahuan budaya, dan keterampilan intervensi yang responsif terhadap budaya (Sue et al., 1992). Menariknya, penelitian Placeres et al. (2022) menunjukkan bahwa sebagian konselor cenderung menilai kompetensi multikulturalnya lebih tinggi dibandingkan hasil penilaian objektif. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengembangan kompetensi tidak cukup dilakukan melalui pembelajaran teoritis semata, tetapi memerlukan pengalaman langsung, refleksi kritis, dan latihan profesional yang berkelanjutan (Attilee, 2019; Couture, 2021).

Selain itu, penelitian terbaru menunjukkan bahwa kompetensi digital dan kompetensi multikultural

tidak dapat dipisahkan dalam praktik konseling modern. Konselor dituntut mampu mengintegrasikan keduanya secara bersamaan agar dapat memberikan layanan yang efektif kepada populasi yang semakin beragam (Choorat & Kramanon, 2025).

Kesenjangan antara Akses dan Kualitas Layanan. Meskipun e-konseling terbukti meningkatkan akses terhadap layanan kesehatan mental, hasil sintesis menunjukkan adanya kesenjangan antara aksesibilitas dan kualitas layanan. Beberapa penelitian menemukan bahwa peningkatan jumlah konseli yang dapat dijangkau tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas hubungan terapeutik dan efektivitas komunikasi (Maqsood et al., 2024).

Selain itu, faktor literasi digital, kesiapan teknologi, serta kondisi sosial ekonomi turut memengaruhi keberhasilan layanan. Individu yang memiliki keterbatasan akses internet atau kemampuan digital yang rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memanfaatkan layanan secara optimal (Buğa et al., 2026). Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas e-konseling tidak hanya ditentukan oleh kompetensi konselor, tetapi juga oleh

kesiapan sistem teknologi dan karakteristik pengguna layanan.

Secara keseluruhan, sintesis penelitian ini menunjukkan bahwa e-konseling dalam konteks multikultural merupakan praktik yang kompleks dan multidimensional. Lima tema utama yang teridentifikasi meliputi aksesibilitas layanan, keterbatasan komunikasi dan hubungan terapeutik, kompleksitas isu etika, pentingnya kompetensi multikultural dan digital konselor, serta kesenjangan antara akses dan kualitas layanan. Temuan tersebut menegaskan perlunya pendekatan integratif yang menggabungkan aspek teknologi, budaya, dan relasi terapeutik untuk meningkatkan efektivitas layanan konseling di era digital.

D. Kesimpulan

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan konseling melalui pemanfaatan e-konseling yang semakin luas dalam berbagai konteks, termasuk pendidikan dan layanan kesehatan mental. Dalam praktiknya, e-konseling tidak hanya berfungsi sebagai media alternatif layanan konseling, tetapi juga menjadi sarana yang memungkinkan interaksi antara konselor dan konseli dari latar belakang budaya yang beragam. Oleh karena itu, pemahaman mengenai implementasi e-konseling dalam

konteks multikultural menjadi penting untuk memastikan efektivitas layanan di era digital.

Berdasarkan hasil scoping review terhadap 12 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, ditemukan lima tema utama yang menggambarkan dinamika e-konseling dalam konteks multikultural, yaitu: (1) aksesibilitas layanan sebagai kekuatan utama e-konseling, (2) keterbatasan komunikasi dan hubungan terapeutik dalam interaksi daring, (3) kompleksitas isu etika yang berkaitan dengan privasi, kerahasiaan, dan keamanan data, (4) pentingnya kompetensi multikultural dan digital konselor sebagai faktor penentu keberhasilan layanan, serta (5) kesenjangan antara peningkatan akses layanan dan kualitas intervensi yang diberikan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa e-konseling memiliki potensi besar untuk memperluas akses layanan kesehatan mental dan menjangkau konseli dari berbagai latar belakang budaya. Namun, efektivitas layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan konselor dalam membangun hubungan terapeutik, mengelola isu etika, serta menerapkan kompetensi multikultural dalam lingkungan digital. Selain itu, keberhasilan e-konseling dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, literasi digital, dan karakteristik budaya pengguna layanan.

Penelitian ini menegaskan bahwa praktik e-konseling dalam konteks multikultural memerlukan pendekatan yang integratif dengan menggabungkan aspek teknologi, budaya, dan relasi terapeutik secara seimbang. Oleh karena itu, pengembangan pelatihan konselor yang mengintegrasikan kompetensi digital dan multikultural, serta penguatan regulasi dan pedoman etika e-konseling, menjadi langkah penting untuk meningkatkan kualitas layanan konseling di masa depan.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh peneliti yang karya-karyanya menjadi sumber data dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pengampu mata kuliah Kajian Multikultural yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan artikel ini. Semoga penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan kajian e-konseling dan konseling multikultural serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyah, M. N. (2024). Exploration of multicultural counseling services to support cultural awareness. *Journal of Counseling*.
- Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19–32.

- Attilee, S. (2019). *Multicultural competency in online counseling courses: Before and after a multicultural counseling course* [Doctoral Dissertation]. Walden University.
- Barak, A., & Grohol, J. M. (2011). Current and Future Trends in Internet-Supported Mental Health Interventions. *Journal of Technology in Human Services*, 29(3), 155–196. <https://doi.org/10.1080/15228835.2011.616939>
- Buğa, A., Özdemir, M., & Bozbayındır, F. (2026). Exploring psychological counselors' perspectives on the characteristics and dynamics of online counseling. *Frontiers in Psychology*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1708309>
- Chen, S.-Y., Basma, D., Ju, J., & Ng, K.-M. (2020). Opportunities and Challenges of Multicultural and International Online Education. *The Professional Counselor*, 10(1), 120–132. <https://doi.org/10.15241/syc.10.1.120>
- Choorat, P., & Kramanon, S. (2025). Developing Cross-Cultural, Online Group, and Digital Counseling Competencies through Experiential Learning in Thailand's Southern Border Provinces. *The Journal of Behavioral Science*, 20(3), 91–105. <https://doi.org/10.69523/tjbs.2025.284640>
- Corey, G. (2017). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (10th edition). Cengage Learning.
- Couture, V. (2021). Enhancing Multicultural Awareness: Understanding the Effect of Community Immersion Assignments in An Online Counseling Skills Course. *International Journal of Higher Education*, 10(5), 201. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v10n5.p201>
- Habibah, U. (2019). E-konseling multikultural di era digital. *Prosiding Seminar Nasional Strategi Pelayanan Konseling Berbasis Kearifan Lokal Di Era Revolusi Industri 4.0*, 223–225.
- Ifdil, I., Zatrachadi, M. F., Darmawati, D., Istiqomah, I., & Bakar, A. Y. A. (2025). Online Counseling on Global Issues: Systematic Literature Review. *JOIV : International Journal on Informatics Visualization*, 9(3), 1111. <https://doi.org/10.62527/joiv.9.3.2448>
- Juwanto, J., Syaputra, A., & Putri, D. F. (2025). Effectiveness of a multicultural counseling approach with local cultural integration in addressing psychosocial problems of children facing mental health stigma. *Pedagonal: Jurnal Ilmiah Pendidikan*, 9(2), 202–203.
- Mani, E. K. F. (2025). Multicultural counseling in the 21st century. *International Journal of Counseling Psychology*.

- Maqsood, A., Gul, S., Zahra, T., Noureen, N., & Khattak, A. (2024). From face-to-face to screen-to-screen: exploring the multifaceted dimensions of digital mental health care. *Frontiers in Psychiatry*, 15. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2024.1413127>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement. *BMJ*, 339(jul21 1), b2535–b2535. <https://doi.org/10.1136/bmj.b2535>
- Mulawarman, Antika, E. R., Hariyadi, S., Sugiharto, D. Y. P., Mulyawati, V., Wibowo, A. E., & Aisyah, I. (2021). Keterampilan e-counseling bagi konselor pendidikan dalam meningkatkan layanan bimbingan konseling di sekolah pada era digital 5.0. *QUANTA*, 5(2), 67–75.
- Munn, Z., Peters, M. D. J., Stern, C., Tufanaru, C., McArthur, A., & Aromataris, E. (2018). Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. *BMC Medical Research Methodology*, 18(1), 1–7.
- Nuruddin, M. R., Bilah, R. S., Hakim, I. M., Ramadani, D. R., & Kurniasari, P. (2024). OPTIMIZING COUNSELOR ABILITY TO UTILIZE TECHNOLOGY FOR CROSS-CURLTURAL COUNSELING. *International Conference On Guidance and Counseling (ICGC)*.
- Placeres, V., Davis, D. E., Williams, N., shodiya-zeumault, shola, Aiello, M., Petion, G., & Mason, E. (2022). School Counselors and Multicultural Counseling Competencies: Are We as Competent as We Think We Are? *Professional School Counseling*, 26(1a). <https://doi.org/10.1177/2156759X221086751>
- Pulat, M., & Barutçu-Yıldırım, F. (2021). Online counseling and ethics: A systematic review of empirical research. *The Journal of Clinical and Mental Health Counseling*, 1(2), 1–12.
- SUE, D. W., ARREDONDO, P., & McDAVIS, R. J. (1992). Multicultural Counseling Competencies and Standards: A Call to the Profession. *Journal of Counseling & Development*, 70(4), 477–486. <https://doi.org/10.1002/j.1556-6676.1992.tb01642.x>