

Aliansi Terapeutik dalam Konseling Online: Peran dan Implementasinya dalam Efektivitas Konseling (Tinjauan Literatur Sistematis (SLR))

Nadya Azhari Rambe^{1*)}

Program Studi Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Psikologi,
Universitas Negeri Semarang, Indonesia¹

*)Corresponding author, e-mail: nadyaarambe25@students.unnes.ac.id

Diterima: 20 April 2026

Disetujui: 16 Mei 2026

Dipublikasi: 31 Mei 2026

Abstrak

Perkembangan konseling online telah memperluas akses layanan kesehatan mental, namun efektivitasnya masih menjadi perdebatan karena keterbatasan interaksi tatap muka. Penelitian ini bertujuan mengkaji implementasi aliansi terapeutik dalam konseling online serta menganalisis kontribusinya terhadap efektivitas layanan. Penelitian menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) dengan pedoman PRISMA. Penelusuran literatur dilakukan pada database Scopus, SpringerLink, dan Google Scholar untuk publikasi tahun 2020–2026. Dari 828 artikel yang teridentifikasi, sebanyak 10 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis menggunakan *thematic analysis*. Hasil kajian menunjukkan bahwa aliansi terapeutik dapat dibangun secara efektif pada berbagai modalitas konseling online, baik sinkron maupun asinkron. Aliansi terapeutik berperan dalam meningkatkan keterlibatan konseli, keterbukaan diri, keberlanjutan partisipasi, serta mendukung pencapaian outcome psikologis yang lebih positif. Temuan utama penelitian ini mengindikasikan bahwa efektivitas konseling online lebih dipengaruhi oleh kualitas aliansi terapeutik yang berhasil dibangun melalui media digital dibandingkan oleh jenis teknologi yang digunakan. Kajian ini menegaskan bahwa penguatan kompetensi relasional konselor merupakan aspek penting dalam pengembangan layanan konseling digital yang efektif.

Kata Kunci: Aliansi Terapeutik, Konseling Online, Efektivitas Konseling, Tinjauan Literatur Sistematis.

Abstract

The development of online counseling has expanded access to mental health services, but its effectiveness remains a subject of debate due to the limitations of face-to-face interaction. This study aims to examine the implementation of the therapeutic alliance in online counseling and to analyze its contribution to the effectiveness of the service. The study employed a Systematic Literature Review (SLR) method following the PRISMA guidelines. A literature search was conducted in the Scopus, SpringerLink, and Google Scholar databases for publications from 2020 to 2026. Of the 828 articles identified, 10 met the inclusion criteria and were analyzed using thematic analysis. The results indicate that a therapeutic alliance can be effectively established across various online counseling modalities, both synchronous and asynchronous. The therapeutic alliance plays a role in enhancing client engagement, self-disclosure, and sustained participation, as well as supporting the achievement of more positive psychological outcomes. The main findings of this study indicate that the effectiveness of online counseling is more influenced by the quality of the therapeutic alliance successfully established through digital media than by the type of technology used. This study emphasizes that strengthening counselors' relational competencies is a crucial aspect in the development of effective digital counseling services.

PENDAHULUAN

Hubungan terapeutik merupakan salah satu faktor yang secara konsisten dikaitkan dengan keberhasilan layanan konseling. Dalam konteks konseling online, hubungan tersebut dikenal sebagai aliansi terapeutik (*therapeutic alliance*), yaitu hubungan kerja kolaboratif yang mencakup kesepakatan terhadap tujuan konseling, kesepakatan terhadap tugas yang dilakukan selama proses konseling, serta ikatan emosional antara konselor dan konseli. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa aliansi terapeutik berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan klien, mendorong keterbukaan diri, serta mendukung keberhasilan intervensi psikologis (Orlowski et al., 2025; Wampold & Flückiger, 2023). Temuan tersebut mengindikasikan bahwa hubungan terapeutik tetap menjadi faktor sentral dalam efektivitas konseling meskipun layanan diselenggarakan melalui media digital.

Namun demikian, hasil penelitian mengenai aliansi terapeutik dalam konseling online masih menunjukkan temuan yang beragam. Beberapa penelitian melaporkan bahwa aliansi terapeutik dapat berkembang secara optimal dalam lingkungan digital dan memiliki kontribusi yang signifikan terhadap keberhasilan konseling. Bahkan, kualitas aliansi terapeutik pada konseling online dilaporkan dapat setara dengan konseling tatap muka, khususnya pada layanan berbasis video conference (Kaiser et al., 2021; Rotger & Cabré, 2022). Sebaliknya, penelitian lain menunjukkan bahwa keterbatasan komunikasi nonverbal, gangguan teknologi, dan rendahnya *social presence* dapat menghambat pembentukan kedekatan emosional antara konselor dan konseli (Buğa et al., 2026; Lagetto et al., 2024). Perbedaan temuan tersebut mengindikasikan bahwa efektivitas aliansi terapeutik dalam konseling online masih memerlukan kajian yang lebih mendalam.

Selain menunjukkan hasil yang beragam, penelitian-penelitian terdahulu juga cenderung mengkaji aliansi terapeutik pada satu jenis layanan digital tertentu, seperti video conference, internet-based intervention, atau telemental health, sehingga menghasilkan temuan yang bersifat parsial (Glass & Bickler, 2021; Li et al., 2024; Mercadal et al., 2025a; Penedo et al., 2020a). Akibatnya, masih terbatas kajian yang mensintesis bagaimana aliansi terapeutik diimplementasikan pada berbagai modalitas konseling online, faktor-faktor yang secara konsisten mendukung atau menghambat pembentukannya, serta bagaimana aliansi terapeutik berkontribusi terhadap efektivitas layanan di berbagai konteks digital. Keterbatasan sintesis lintas modalitas ini menyebabkan belum terbentuk kerangka konseptual yang komprehensif mengenai peran aliansi terapeutik dalam konseling online.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mensintesis secara sistematis temuan empiris mengenai implementasi aliansi terapeutik pada berbagai bentuk konseling online serta menjelaskan mekanisme kontribusinya terhadap efektivitas layanan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada efektivitas satu platform atau satu bentuk intervensi digital, penelitian ini

mengintegrasikan bukti empiris dari berbagai modalitas layanan untuk mengidentifikasi pola-pola yang konsisten maupun perbedaan yang muncul dalam pembentukan aliansi terapeutik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai posisi aliansi terapeutik sebagai mekanisme relasional yang menjembatani penggunaan teknologi digital dengan efektivitas konseling online. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mensintesis temuan empiris mengenai implementasi aliansi terapeutik dalam berbagai bentuk konseling online serta menjelaskan kontribusinya terhadap efektivitas layanan melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR).

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mensintesis temuan empiris mengenai implementasi aliansi terapeutik dalam konseling online serta kontribusinya terhadap efektivitas layanan. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan proses identifikasi, evaluasi, dan sintesis literatur dilakukan secara sistematis, transparan, dan berbasis bukti empiris. Proses kajian mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan (screening), penilaian kelayakan (eligibility), dan inklusi artikel.

Populasi penelitian mencakup seluruh artikel ilmiah yang membahas aliansi terapeutik dalam konseling online yang terindeks pada database Scopus, SpringerLink, dan Google Scholar. Penelusuran literatur dilakukan pada bulan Mei–Juni 2026 menggunakan kombinasi kata kunci dan operator Boolean, yaitu ("*therapeutic alliance*" OR "*working alliance*") AND ("*online counseling*" OR "*cyber counseling*" OR "*e-counseling*") AND ("*counseling effectiveness*" OR "*counseling outcome*"). Selain itu, digunakan pula kata kunci berbahasa Indonesia seperti “aliansi terapeutik”, “konseling online”, dan “efektivitas konseling”. Hasil pencarian awal menghasilkan 828 artikel yang kemudian diseleksi berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi.

Kriteria inklusi penelitian meliputi: (1) artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2020–2026; (2) artikel berbahasa Inggris atau Indonesia; (3) penelitian yang secara eksplisit membahas aliansi terapeutik dalam layanan konseling online atau berbasis teknologi; dan (4) artikel tersedia dalam bentuk full text. Artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian, duplikat, atau tidak menyediakan informasi yang memadai terkait aliansi terapeutik dan efektivitas layanan dikeluarkan dari proses seleksi. Setelah melalui tahapan PRISMA, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut.

Untuk meningkatkan transparansi proses seleksi literatur, seluruh artikel yang memenuhi tahap eligibility selanjutnya menjalani proses critical appraisal. Mengingat artikel yang direview terdiri atas berbagai desain penelitian, proses penilaian kualitas dilakukan dengan menggunakan instrumen yang disesuaikan dengan karakteristik masing-masing desain penelitian. Penelitian kuantitatif eksperimental, randomized controlled trial, penelitian longitudinal, penelitian komparatif, dan penelitian kualitatif dinilai menggunakan daftar tilik (critical appraisal checklist) yang sesuai dengan rekomendasi Joanna Briggs Institute (JBI), sedangkan artikel konseptual dievaluasi berdasarkan relevansi terhadap fokus

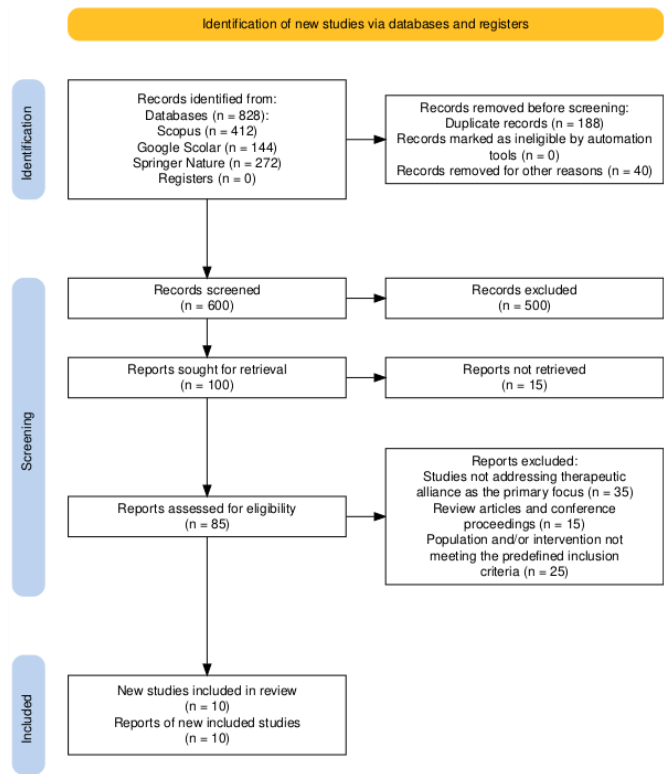
kajian, kejelasan kerangka konseptual, konsistensi argumentasi, dan kontribusinya terhadap pengembangan konsep aliansi terapeutik dalam konseling online. Artikel yang memenuhi sebagian besar indikator kualitas metodologis dipertahankan dalam proses sintesis, sedangkan artikel yang memiliki kelemahan metodologis yang signifikan tidak diikutsertakan dalam analisis akhir. Tahap ini dilakukan untuk memastikan bahwa sintesis temuan didasarkan pada bukti ilmiah yang memiliki kualitas metodologis yang memadai serta meminimalkan potensi risiko bias.

Analisis data dilakukan menggunakan thematic analysis. Tahap analisis meliputi familiarisasi data, proses pengkodean (*coding*), pengelompokan kode ke dalam kategori, pengembangan tema utama, serta interpretasi temuan. Analisis difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu implementasi aliansi terapeutik dalam konseling online, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pembentukan aliansi terapeutik, serta kontribusinya terhadap efektivitas layanan konseling. Pendekatan ini memungkinkan diperolehnya pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika hubungan terapeutik dalam berbagai modalitas konseling digital.

HASIL TEMUAN

Proses identifikasi literatur dilakukan melalui tiga basis data ilmiah, yaitu Scopus, SpringerLink, dan Google Scholar. Penelusuran menggunakan kata kunci yang telah ditetapkan menghasilkan 828 artikel yang terdiri atas 412 artikel dari Scopus, 272 artikel dari SpringerLink, dan 144 artikel dari Google Scholar. Pada tahap identifikasi, sebanyak 188 artikel duplikat dan 40 artikel yang tidak relevan dieliminasi sehingga tersisa 600 artikel untuk memasuki tahap penyaringan.

Pada tahap screening berdasarkan judul dan abstrak, sebanyak 500 artikel dikeluarkan karena tidak sesuai dengan fokus penelitian. Selanjutnya, 100 artikel memenuhi kriteria awal dan dilanjutkan pada tahap penelusuran naskah penuh (*full text*). Sebanyak 15 artikel tidak dapat diakses secara penuh sehingga tersisa 85 artikel untuk dievaluasi pada tahap eligibility. Pada tahap ini, 35 artikel dikeluarkan karena tidak secara spesifik membahas therapeutic alliance, 15 artikel merupakan artikel review atau prosiding konferensi, dan 25 artikel memiliki populasi atau fokus intervensi yang tidak sesuai dengan kriteria penelitian. Berdasarkan proses tersebut, diperoleh 10 artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan dianalisis lebih lanjut dalam penelitian ini. Proses seleksi artikel disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Diagram *Systematic Literature Review*

Hasil Penilaian Kualitas Artikel

Untuk meningkatkan transparansi proses seleksi literatur, seluruh artikel yang lolos tahap *eligibility* menjalani proses *critical appraisal*. Penilaian dilakukan menggunakan instrumen *Joanna Briggs Institute (JBI) Critical Appraisal Tools* yang disesuaikan dengan desain penelitian masing-masing, sedangkan artikel konseptual dievaluasi berdasarkan kejelasan kerangka konseptual, konsistensi argumentasi, relevansi terhadap fokus kajian, serta kontribusinya terhadap pengembangan konsep aliansi terapeutik dalam konseling online.

Hasil penilaian menunjukkan bahwa seluruh artikel memiliki kualitas metodologis yang memadai sehingga layak dipertahankan dalam proses sintesis. Secara umum, artikel yang direview menunjukkan kesesuaian antara tujuan penelitian, desain penelitian, prosedur pengumpulan data, analisis data, dan kesimpulan yang dihasilkan. Dengan demikian, seluruh artikel dinilai memiliki tingkat kredibilitas yang memadai sebagai dasar penyusunan sintesis tematik. Ringkasan hasil penilaian kualitas artikel disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Penilaian Kualitas Artikel

No	Penulis	Desain Penelitian	Instrumen Appraisal	Kualitas	Keputusan
1	Mercadal et al. (2025)	Longitudinal	JBI Cohort Checklist	Baik	Diikutsertakan
2	Novella & Ng (2025)	Comparative	JBI Analytical Cross-sectional	Baik	Diikutsertakan
3	Penedo et al. (2020)	RCT	JBI RCT Checklist	Baik	Diikutsertakan
4	Yoshino et al. (2024)	Experimental	JBI Quasi Experimental Checklist	Baik	Diikutsertakan

No	Penulis	Desain Penelitian	Instrumen Appraisal	Kualitas	Keputusan
5	Huang et al. (2025)	Machine Learning	JBİ Analytical Cross-sectional	Baik	Diikutsertakan
6	Yi et al. (2026)	Qualitative	JBİ Qualitative Checklist	Baik	Diikutsertakan
7	Rama & Lofandri (2023)	Conceptual Framework	Evaluasi Konseptual**	Baik	Diikutsertakan
8	Li et al. (2024)	Qualitative	JBİ Qualitative Checklist	Baik	Diikutsertakan
9	Kang et al. (2026)	Comparative Longitudinal	JBİ Cohort Checklist	Baik	Diikutsertakan
10	Glass & Bickler (2021)	Phenomenology	JBİ Qualitative Checklist	Baik	Diikutsertakan

Karakteristik Artikel yang Direview

Berdasarkan hasil *critical appraisal*, seluruh artikel memenuhi standar kualitas metodologis sehingga dapat digunakan sebagai sumber bukti pada tahap sintesis. Sepuluh artikel yang dianalisis menunjukkan keragaman desain penelitian yang meliputi *longitudinal study*, *randomized controlled trial* (RCT), studi eksperimen, penelitian kualitatif, studi komparatif, hingga pendekatan *machine learning*. Selain itu, modalitas layanan yang dikaji juga beragam, meliputi *video conference counseling*, *telemental health*, *internet-based intervention*, *online text-based counseling*, *metaverse counseling*, dan *AI-driven counseling*. Variasi tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai aliansi terapeutik telah berkembang pada berbagai bentuk layanan konseling digital dengan pendekatan metodologis yang berbeda.

Meskipun memiliki variasi desain penelitian dan konteks layanan, seluruh artikel berfokus pada hubungan antara implementasi aliansi terapeutik dan efektivitas konseling online. Perbedaan antarartikel terutama terletak pada strategi pembentukan aliansi terapeutik, karakteristik media digital yang digunakan, serta indikator efektivitas yang diukur. Sebagian penelitian menggunakan perubahan kondisi psikologis sebagai indikator efektivitas, sedangkan penelitian lainnya menekankan keterlibatan klien (*engagement*), keterbukaan diri (*self-disclosure*), kepuasan layanan, dan keberlanjutan partisipasi dalam proses konseling. Ringkasan karakteristik artikel disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Artikel

No	Penulis, Tahun dan Judul	Desain Penelitian	Desain Layanan	Implementasi Aliansi Terapeutik	Hubungan dengan Efektivitas
1.	Mercadal et al., 2025 Effectiveness and therapeutic alliance between face-to-face and online psychological interventions. A longitudinal study	Longitudinal	Video conference	Aliansi dibangun melalui sesi video sinkron dengan konsistensi interaksi, kehadiran terapeutik (eye contact virtual, respons empatik), serta kesepakatan tujuan dan tugas terapi yang dikomunikasikan secara eksplisit	Aliansi berkontribusi signifikan terhadap perbaikan kondisi psikologis
2.	Novella & Ng, 2025 Therapeutic Working Alliance in Brief Therapy with College	Komparatif	Telemental health vs in-person	Aliansi dikembangkan melalui teknik mikro-konseling (refleksi, paraphrasing, validasi emosi), serta penyesuaian intensitas komunikasi	Aliansi menunjukkan efektivitas yang sebanding antara online dan tatap muka, tetapi keberhasilannya bergantung pada

Aliansi Terapeutik dalam Konseling Online: Peran dan Implementasinya dalam Efektivitas Konseling
- Nadya Azhari Rambe

	Students: In-Person Versus Telemental Health			verbal untuk menggantikan keterbatasan isyarat nonverbal dalam interaksi video	kemampuan konselor mengkompensasi keterbatasan nonverbal
3.	Penedo et al., 2020 The association of therapeutic alliance with long-term outcome in a guided internet intervention for depression: Secondary analysis from a randomized control trial	RCT	Guidade Internet Intervention	Feedback personal, monitoring progres, komunikasi tertulis konsisten	Aliansi berperan sebagai prediktor signifikan terhadap outcome jangka panjang, meskipun interaksi terbatas (asinkron), menunjukkan bahwa kualitas relasi tetap krusial
4.	Yoshino et al., 2024 Clinical effects of online cognitive behavioral group therapy for chronic pain patients and developing a therapeutic alliance: A pre-post pilot trial	Eksperimen	CBT Kelompok Online	Kohesi kelompok, dukungan sosial, dan fasilitasi dinamika kelompok	Aliansi berfungsi sebagai faktor fasilitatif dalam perubahan klinis, khususnya melalui peningkatan keterlibatan dan dukungan sosial dalam kelompok
5.	Huang et al., 2025 How digital therapeutic alliances influence the perceived helpfulness of online mental health Q&A: An explainable machine learning approach	Explainable machine learning (data-driven study)	Platform mental health Q & A berbasis teks (semi-asinkron)	Respons cepat, relevan, dan empatik berbasis teks	Aliansi berkontribusi pada <i>perceived effectiveness</i> (persepsi manfaat), namun tidak langsung mengukur outcome klinis, sehingga efektivitas bersifat subjektif
6.	Yi et al., (2026) A Conceptual Framework of Digital Therapeutic Alliance in Internet-Based Cognitive-Behavioral Therapy: A Qualitative Study	Kualitatif	Internet-Based Cognitive Behavioral Therapy (iCBT) / konseling berbasis internet	Aliansi terapeutik digital dibangun melalui kualitas komunikasi online, responsivitas konselor, rasa aman, empati, keterlibatan klien, serta kemudahan penggunaan platform digital.	Aliansi terapeutik digital berperan penting dalam meningkatkan keterlibatan klien (<i>engagement</i>), keterbukaan diri (<i>self-disclosure</i>), kenyamanan proses konseling, dan keberlanjutan partisipasi klien dalam konseling online.
7.	Rama & Lofandri, (2023) The empathic avatar: a conceptual framework for ai-driven counseling and the preservation of therapeutic alliance in the digital age	Conceptual Framework Study	AI-driven counseling dan konseling digital berbasis avatar empatik	aliansi terapeutik dalam konseling online dapat dibangun melalui <i>empathic avatar</i> berbasis AI yang menampilkan empati, respons emosional, komunikasi suportif, dan validasi perasaan klien. Implementasi dilakukan dengan menciptakan rasa aman, nyaman, dan	Aliansi berperan dalam meningkatkan efektivitas konseling online dengan membangun kepercayaan, kenyamanan, keterbukaan diri, dan keterlibatan klien. <i>Empathic avatar</i> berbasis AI dapat mendukung hubungan terapeutik melalui respons empatik, tetapi efektivitasnya masih

				keterhubungan psikologis melalui interaksi digital yang personal dan nonjudgmental	terbatas dibanding interaksi langsung dengan konselor manusia
8.	Li et al., (2024) Understanding the Therapeutic Relationship between Counselors and Clients in Online Text-based Counseling using LLMs	Kualitatif eksploratif	Konseling online berbasis teks (<i>online text-based counseling</i>)	aliansi terapeutik dalam konseling online dibangun melalui kualitas komunikasi empatik, responsivitas konselor, validasi emosi, dan keterlibatan aktif dalam percakapan berbasis teks. Hubungan terapeutik dianalisis melalui pola bahasa, dukungan emosional, dan kontinuitas interaksi digital.	Kualitas aliansi terapeutik menjadi faktor penting dalam efektivitas konseling online berbasis teks. Semakin baik hubungan terapeutik yang terbentuk, semakin tinggi keterlibatan, kenyamanan, dan keberlanjutan proses konseling online.
9.	Kang et al., (2026) Comparing Online Counseling Outcomes: Metaverse and Zoom-Based Counseling	Comparative longitudinal (quasi-experimental)	Metaverse counseling (avatar-based) vs video conference counseling (Zoom-based)	Aliansi terapeutik dibangun melalui interaksi sinkron berbasis digital dengan kesepakatan tujuan (goal), tugas terapi (task), dan hubungan emosional (bond) yang dipertahankan selama sesi konseling. Pada layanan Zoom, implementasi alliance didukung oleh komunikasi verbal dan isyarat nonverbal yang lebih kaya (ekspresi wajah, eye contact virtual), sedangkan pada metaverse alliance dibangun melalui interaksi avatar, komunikasi empatik, dan kehadiran terapeutik digital meskipun dengan keterbatasan ekspresi nonverbal.	Aliansi terapeutik terbukti tetap dapat terbentuk dan mendukung perbaikan kondisi psikologis klien pada kedua modality online. Namun, perkembangan alliance dari perspektif konselor lebih kuat pada video counseling dibanding metaverse, menunjukkan bahwa efektivitas konseling online tetap dipengaruhi oleh kualitas alliance dan karakteristik media digital yang digunakan
10.	Glass & Bickler, (2021) Cultivating the Therapeutic Alliance in a Telemental Health Setting	Kualitatif fenomenologis	Telemental health (<i>video-based family therapy/counseling</i>)	Aliansi dibangun melalui validasi emosi yang intens, fokus pada tone of voice, eye contact virtual, ekspresi wajah, eksplorasi lingkungan rumah klien, serta komunikasi empatik yang lebih eksplisit dan terstruktur	Aliansi mendukung keterlibatan, kenyamanan, keterbukaan, dan rasa aman klien dalam terapi online, namun efektivitas klinis tidak diukur secara langsung sehingga hubungan bersifat persepsi subjektif

Analisis terhadap sepuluh artikel yang memenuhi kriteria inklusi menunjukkan bahwa aliansi terapeutik merupakan komponen yang secara konsisten muncul dalam berbagai bentuk layanan konseling online. Berdasarkan proses sintesis literatur, temuan penelitian dapat dikelompokkan ke dalam tiga tema utama, yaitu: (1) implementasi aliansi terapeutik dalam layanan konseling online, (2) peran aliansi terapeutik dalam proses konseling online, dan (3) kontribusi aliansi terapeutik terhadap efektivitas layanan konseling online

PEMBAHASAN

Implementasi Aliansi Terapeutik dalam Layanan Konseling Online

Hasil sintesis menunjukkan bahwa aliansi terapeutik tetap dapat dibangun secara efektif pada berbagai bentuk layanan konseling online, termasuk *video conference counseling*, *internet-based intervention*, *online text-based counseling*, *telemental health*, hingga layanan berbasis *artificial intelligence*. Persamaan yang ditemukan pada seluruh penelitian adalah bahwa kualitas hubungan terapeutik tetap menjadi fondasi utama keberhasilan konseling, meskipun proses interaksi berlangsung melalui media digital (Mercadal et al., 2025a; Penedo et al., 2020). Dengan demikian, efektivitas pembentukan aliansi terapeutik tidak ditentukan oleh jenis platform yang digunakan, tetapi oleh kemampuan konselor membangun hubungan yang suportif, kolaboratif, dan berorientasi pada kebutuhan klien.

Meskipun demikian, sintesis juga menunjukkan adanya **inkonsistensi** mengenai mekanisme pembentukan aliansi terapeutik. Penelitian Mercadal et al., (2025), Novella dan Ng (2025), serta Glass dan Bickler (2021) menunjukkan bahwa layanan berbasis *video conference* lebih mendukung terbentuknya hubungan terapeutik karena memungkinkan munculnya ekspresi wajah, kontak mata virtual, dan intonasi suara sebagai isyarat sosial yang memperkuat komponen *bond*. Sebaliknya, Li et al. (2024), Huang et al. (2025), dan Penedo et al. (2020) menemukan bahwa hubungan terapeutik yang kuat juga dapat berkembang pada layanan berbasis teks maupun intervensi berbasis internet meskipun hampir tidak melibatkan komunikasi nonverbal. Pada penelitian tersebut, empati lebih banyak diwujudkan melalui kualitas bahasa, konsistensi komunikasi, kecepatan respons, serta umpan balik yang personal.

Perbedaan temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan isyarat nonverbal bukan satu-satunya determinan terbentuknya aliansi terapeutik. Inkonsistensi tersebut kemungkinan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain karakteristik media digital, kompleksitas masalah psikologis klien, tingkat literasi digital pengguna, pengalaman konselor dalam memanfaatkan teknologi, serta desain penelitian yang digunakan. Penelitian yang menggunakan layanan sinkron cenderung menekankan pentingnya komunikasi interpersonal secara langsung, sedangkan penelitian pada layanan asinkron lebih menyoroti kualitas komunikasi tertulis dan kontinuitas interaksi. Dengan demikian, variasi hasil penelitian lebih mencerminkan perbedaan konteks implementasi dibandingkan perbedaan fungsi dasar aliansi terapeutik itu sendiri.

Temuan tersebut memperkuat sekaligus memperluas teori *Working Alliance* yang dikemukakan oleh Bordin, (1979). Teori ini menjelaskan bahwa hubungan terapeutik dibangun melalui tiga komponen utama, yaitu *goal*, *task*, dan *bond*. Hasil sintesis menunjukkan bahwa ketiga komponen tersebut tetap menjadi fondasi hubungan terapeutik pada konseling online, namun mekanisme pembentukannya mengalami adaptasi sesuai karakteristik media digital. Oleh karena itu, konsep *Working Alliance* tidak kehilangan relevansinya dalam lingkungan digital, tetapi berkembang menjadi kerangka yang lebih adaptif terhadap berbagai bentuk komunikasi daring.

Implikasi konseptual dari temuan ini adalah bahwa kualitas aliansi terapeutik dalam konseling online sebaiknya dipahami sebagai hasil interaksi antara kompetensi relasional konselor dan karakteristik media digital, bukan semata-mata sebagai konsekuensi dari penggunaan teknologi. Temuan ini memperluas perspektif *Working Alliance* dengan menunjukkan bahwa teknologi berfungsi sebagai fasilitator hubungan terapeutik, sedangkan

kualitas hubungan tetap ditentukan oleh kemampuan konselor mengelola komunikasi terapeutik secara efektif. Implikasi praktisnya, lembaga pendidikan konselor maupun penyelenggara pelatihan profesional perlu mengembangkan kompetensi *digital therapeutic alliance*, meliputi kemampuan membangun *therapeutic presence*, menyampaikan empati melalui komunikasi sinkron maupun asinkron, memanfaatkan fitur digital secara terapeutik, serta mengevaluasi kualitas hubungan terapeutik selama proses konseling online berlangsung.

Peran Aliansi Terapeutik dalam Proses Konseling Online

Hasil sintesis menunjukkan bahwa aliansi terapeutik tidak hanya berfungsi sebagai kualitas hubungan antara konselor dan klien, tetapi juga sebagai mekanisme yang mempertahankan keberlangsungan proses konseling online. Seluruh penelitian menunjukkan bahwa kualitas hubungan terapeutik berkaitan dengan meningkatnya keterlibatan (*engagement*), keterbukaan diri (*self-disclosure*), rasa aman, serta komitmen klien untuk mengikuti proses konseling hingga selesai (Penedo et al., 2020; Yi et al., 2026; Yoshino et al., 2024).

Namun demikian, mekanisme bagaimana aliansi terapeutik memengaruhi proses konseling menunjukkan variasi antarpelelitian. Pada konseling kelompok online, hubungan terapeutik berkembang melalui kohesi kelompok dan dukungan sosial antarpeserta (Yoshino et al., 2024), sedangkan pada layanan berbasis internet maupun teks, hubungan terapeutik lebih banyak dipengaruhi oleh konsistensi komunikasi, validasi emosi, serta responsivitas konselor (Li et al., 2024; Yi et al., 2026). Perbedaan ini menunjukkan bahwa fungsi aliansi terapeutik bersifat konsisten, tetapi jalur pembentukannya menyesuaikan karakteristik media dan format layanan yang digunakan.

Inkonsistensi tersebut dapat dijelaskan oleh perbedaan konteks layanan dan indikator yang digunakan dalam masing-masing penelitian. Studi pada layanan sinkron lebih menekankan interaksi interpersonal secara langsung, sedangkan penelitian pada layanan asinkron lebih menyoroti kualitas komunikasi tertulis dan keberlanjutan interaksi. Oleh karena itu, variasi temuan tidak menunjukkan kelemahan teori Working Alliance, melainkan memperlihatkan bahwa mekanisme hubungan terapeutik bersifat fleksibel terhadap perkembangan teknologi.

Secara konseptual, hasil sintesis ini memperluas pemahaman mengenai fungsi aliansi terapeutik sebagai mekanisme proses (*process mechanism*) yang menghubungkan penggunaan teknologi dengan keberhasilan implementasi intervensi psikologis. Dengan demikian, aliansi terapeutik tidak hanya diposisikan sebagai faktor relasional, tetapi juga sebagai mekanisme yang memungkinkan berbagai teknik konseling dapat diterapkan secara optimal pada lingkungan digital. Implikasi praktisnya adalah konselor perlu melakukan pemantauan kualitas aliansi terapeutik secara berkelanjutan selama proses konseling, misalnya melalui evaluasi tingkat keterlibatan, kenyamanan, dan komitmen klien. Pendekatan tersebut memungkinkan konselor mengidentifikasi penurunan kualitas hubungan terapeutik lebih awal sehingga intervensi dapat disesuaikan sebelum memengaruhi keberhasilan layanan.

Kontribusi Aliansi Terapeutik terhadap Efektivitas Konseling Online

Hasil sintesis menunjukkan bahwa aliansi terapeutik merupakan salah satu faktor yang berkontribusi terhadap efektivitas konseling online. Meskipun indikator efektivitas yang digunakan dalam berbagai penelitian tidak sepenuhnya seragam, sebagian besar studi menunjukkan bahwa kualitas hubungan terapeutik berkaitan dengan tercapainya hasil konseling

yang lebih positif. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh aksesibilitas dan kemudahan penggunaan teknologi, tetapi juga oleh kualitas hubungan yang berkembang antara konselor dan klien selama proses konseling.

Kontribusi aliansi terapeutik terhadap efektivitas tampak paling jelas pada penelitian yang mengukur outcome psikologis secara langsung. Mercadal et al., (2025) menemukan bahwa hubungan terapeutik yang kuat berhubungan dengan perbaikan kondisi psikologis pada layanan konseling online berbasis video conference. Temuan serupa dilaporkan oleh Penedo et al., (2020), yang menunjukkan bahwa kualitas aliansi terapeutik menjadi prediktor signifikan terhadap outcome jangka panjang pada intervensi berbasis internet untuk depresi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan terapeutik tetap memiliki nilai prediktif terhadap keberhasilan intervensi meskipun proses konseling berlangsung melalui media digital.

Namun demikian, hasil sintesis menunjukkan bahwa kontribusi aliansi terapeutik terhadap efektivitas tidak selalu terjadi secara langsung. Beberapa penelitian mengindikasikan bahwa hubungan terapeutik terlebih dahulu meningkatkan berbagai faktor proses yang mendukung keberhasilan intervensi. Dalam layanan internet-based counseling, aliansi terapeutik berkontribusi terhadap meningkatnya keterlibatan, keterbukaan diri, dan keberlanjutan partisipasi klien selama proses terapi (Yi et al., 2026). Pada konseling kelompok online, hubungan terapeutik juga memperkuat kohesi kelompok dan dukungan sosial yang selanjutnya mendukung perubahan klinis yang dialami peserta Yoshino et al., 2024). Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa aliansi terapeutik dapat berfungsi sebagai mekanisme yang memperkuat pelaksanaan intervensi sebelum akhirnya berkontribusi pada tercapainya outcome yang diharapkan.

Meskipun sebagian besar penelitian menunjukkan kontribusi positif aliansi terapeutik terhadap efektivitas layanan, bentuk efektivitas yang dilaporkan tidak selalu sama. Pada beberapa penelitian, efektivitas diukur melalui perubahan kondisi psikologis klien, sedangkan penelitian lain menggunakan indikator yang lebih subjektif seperti persepsi kebermanfaatan layanan, kenyamanan, dan kepuasan terhadap pengalaman konseling (Glass & Bickler, 2021; Huang et al., 2025). Perbedaan ini menunjukkan bahwa efektivitas konseling online merupakan konsep yang multidimensional dan tidak hanya dapat dipahami melalui outcome klinis semata. Dalam konteks layanan digital, pengalaman positif yang dirasakan klien juga menjadi indikator penting karena berpengaruh terhadap penerimaan layanan dan keberlanjutan penggunaan layanan tersebut.

Menariknya, kontribusi aliansi terapeutik terhadap efektivitas ditemukan pada berbagai bentuk layanan digital, termasuk video conference, konseling berbasis internet, konseling teks, hingga layanan berbasis avatar dan metaverse (Kang et al., 2026; Li et al., 2024; Mercadal et al., 2025a; Penedo et al., 2020a; Rama & Lofandri, 2023). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun karakteristik media dapat memengaruhi cara hubungan terapeutik dibangun, fungsi aliansi terapeutik dalam mendukung efektivitas layanan relatif konsisten pada berbagai platform digital. Dengan kata lain, faktor yang paling menentukan bukanlah jenis teknologi yang digunakan, melainkan kualitas hubungan yang berhasil dibangun melalui teknologi tersebut.

Secara keseluruhan, hasil sintesis mengarah pada pemahaman bahwa aliansi terapeutik berkontribusi terhadap efektivitas konseling online baik secara langsung maupun tidak langsung. Secara langsung, aliansi terapeutik berkaitan dengan perbaikan outcome psikologis dan keberhasilan intervensi. Secara tidak langsung, aliansi terapeutik meningkatkan keterlibatan,

keterbukaan diri, rasa aman, dan komitmen klien terhadap proses konseling yang pada akhirnya mendukung tercapainya tujuan layanan. Berdasarkan temuan tersebut, aliansi terapeutik dapat dipahami sebagai faktor penghubung antara proses konseling dan efektivitas layanan, sehingga keberhasilannya menjadi salah satu prasyarat penting dalam penyelenggaraan konseling online yang berkualitas.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil *systematic literature review* terhadap 10 artikel, dapat disimpulkan bahwa aliansi terapeutik merupakan faktor fundamental dalam konseling online yang dapat dibangun secara efektif pada berbagai modalitas layanan digital. Keberhasilan pembentukan aliansi terapeutik tidak terutama ditentukan oleh jenis teknologi yang digunakan, tetapi oleh kualitas komunikasi yang mampu menghadirkan empati, responsivitas, kepercayaan, dan kolaborasi antara konselor dan klien. Kajian ini juga menunjukkan bahwa aliansi terapeutik berperan sebagai mekanisme yang mendukung berlangsungnya proses konseling online melalui peningkatan keterlibatan klien, keterbukaan diri, rasa aman, dan keberlanjutan partisipasi dalam layanan. Selain itu, aliansi terapeutik berkontribusi terhadap efektivitas konseling online baik secara langsung melalui perbaikan outcome psikologis maupun secara tidak langsung melalui penguatan faktor-faktor proses yang mendukung keberhasilan intervensi. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas konseling online tidak hanya bergantung pada pemanfaatan teknologi digital, tetapi juga pada kemampuan membangun dan mempertahankan hubungan terapeutik yang berkualitas. Dengan demikian, aliansi terapeutik dapat dipahami sebagai penghubung antara penggunaan teknologi digital, kualitas proses konseling, dan efektivitas layanan konseling online

DAFTAR PUSTAKA

- Bordin, E. S. (1979). The Generalizability Of The Psychoanalytic Concept Of The Working Alliance. In *PSYCHOTHERAPY: THEORY, RESEARCH AND PRACTICE* (Vol. 16). <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- 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>
- Glass, V. Q., & Bickler, A. (2021). Cultivating the Therapeutic Alliance in a Telemental Health Setting. *Contemporary Family Therapy*, 43(2), 189–198. <https://doi.org/10.1007/s10591-021-09570-0>
- Huang, Y., Liu, H., Chi, M., Meng, S., & Wang, W. (2025). How digital therapeutic alliances influence the perceived helpfulness of online mental health Q&A: An explainable machine learning approach. *Digital Health*, 11. <https://doi.org/10.1177/20552076251333480>
- Kaiser, J., Hanschmidt, F., & Kersting, A. (2021). The association between therapeutic alliance and outcome in internet-based psychological interventions: A meta-analysis. *Computers in Human Behavior*, 114. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106512>
- Kang, J., Chung, Y., Yang, H., Moon, B., Baek, W. H., & Lee, S. M. (2026). Comparing Online Counseling Outcomes: Metaverse and Zoom-Based Videoconferencing

- Psychotherapy. *Journal of Counseling and Development*, 104(1), 27–40. <https://doi.org/10.1002/jcad.70017>
- Lagetto, G., Teti, A., Fortunato, L., Urone, C., Gullo, S., Ciccarese, G., Lardo, P. P., & Gelo, O. C. G. (2024). The Therapeutic Relationship In Videoconferencing Psychotherapy: A Qualitative Study Of Therapists' Experiences. *Clinical Neuropsychiatry*, 21(5), 418–435. <https://doi.org/10.36131/cnfioritieditore20240506>
- Li, A., Lu, Y., Song, N., Zhang, S., Ma, L., & Lan, Z. (2024). *Understanding the Therapeutic Relationship between Counselors and Clients in Online Text-based Counseling using LLMs*. <https://doi.org/10.18653/v1/2024.findings-emnlp.69>
- Mercadal, J., Coromina, L., & Cabré, V. (2025a). Effectiveness and therapeutic alliance between face-to-face and online psychological interventions. A longitudinal study. *Frontiers in Psychology*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1624438>
- Novella, J. K., & Ng, K. M. (2025). Therapeutic Working Alliance in Brief Therapy with College Students: In-Person Versus Telemental Health. *Journal of Technology in Behavioral Science*, 10(1), 112–120. <https://doi.org/10.1007/s41347-024-00421-x>
- Orlowski, E. W., Moeyaert, M., Monley, C., & Redden, C. (2025). The effects of cultural humility on therapeutic alliance and psychotherapy outcomes: A systematic review and meta-analysis. In *Counselling and Psychotherapy Research* (Vol. 25, Number 2). John Wiley and Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/capr.12835>
- Penedo, J. M. G., Babl, A. M., Holtforth, M. grosse, Hohagen, F., Krieger, T., Lutz, W., Meyer, B., Moritz, S., Klein, J. P., & Berger, T. (2020a). The association of therapeutic alliance with long-term outcome in a guided internet intervention for depression: Secondary analysis from a randomized control trial. *Journal of Medical Internet Research*, 22(3). <https://doi.org/10.2196/15824>
- Rama, A., & Lofandri, W. (2023). The empathic avatar: a conceptual framework for ai-driven counseling and the preservation of therapeutic alliance in the digital age. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 8(3), 145–164. <https://doi.org/10.23916/086371011>
- Rotger, J. M., & Cabré, V. (2022). Therapeutic Alliance in Online and Face-to-face Psychological Treatment: Comparative Study. *JMIR Mental Health*, 9(5). <https://doi.org/10.2196/36775>
- Wampold, B. E., & Flückiger, C. (2023). The alliance in mental health care: conceptualization, evidence and clinical applications. *World Psychiatry*, 22(1), 25–41. <https://doi.org/10.1002/wps.21035>
- Yi, M., Hagaman, A., Goldsamt, L., Sun, S., Li, M., & Li, X. (2026). A Conceptual Framework of Digital Therapeutic Alliance in Internet-Based Cognitive-Behavioral Therapy: A Qualitative Study. *Inquiry : A Journal of Medical Care Organization, Provision and Financing*, 63. <https://doi.org/10.1177/00469580261436993>
- Yoshino, A., Yokoyama, S., Kurata, A., Nakamura, R., Nagami, T., Taguchi, S., & Yamawaki, S. (2024a). Clinical effects of online cognitive behavioral group therapy for chronic pain patients and developing a therapeutic alliance: A pre–post pilot trial. *Health Science Reports*, 7(5). <https://doi.org/10.1002/hsr2.2141>