Jurnal Bimbingan dan Konseling Pandohop
Volume 6, Nomor 1,Tahun 2026
Tersedia Online: https://e-journal.upr.ac.id/index.php/pdhp
e-ISSN 2775-5509

Artificial Intelligence dalam Bimbingan dan Konseling: Tinjauan Sistematis tentang Peluang, Efektivitas, dan Isu Etis

Wikan Galuh Widyarto[1], Dony Apriatama[2], Dian Ari Widyastuti[3], Hardi Prasetiawan[4], Dzinnun Hadi[5], Rizky Andana Pohan[6]

[1,5]Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Indonesia
[2]Universitas Palangka Raya, Indonesia
[3,4]Universitas Ahmad Dahlan, Indonesia
[6]Institut Agama Islam Negeri Langsa, Indonesia
E-mail: wikan.galuh@uinsatu.ac.id

Received: 16 March 2026	Accepted: 12 April 2026	Published: 19 April 2026

ABSTRAK

Kesehatan mental remaja dan dewasa muda di lingkungan pendidikan menunjukkan urgensi yang semakin tinggi, sementara layanan bantuan psikologis konvensional belum selalu mampu menjawab kebutuhan secara cepat, fleksibel, dan luas. Penelitian ini bertujuan untuk mensintesis peluang pemanfaatan *artificial intelligence* (AI) dalam bimbingan dan konseling, menelaah efektivitas layanan berbasis AI dan digital, serta memetakan isu-isu etis yang menyertainya. Penelitian ini menggunakan pendekatan *systematic literature review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 terhadap artikel-artikel yang diterbitkan pada periode 2021–2025. Hasil penelusuran awal menemukan 87 artikel. Setelah melalui tahap identifikasi, penyaringan, dan penilaian kelayakan, sebanyak 19 artikel dipilih untuk dianalisis menggunakan *narrative thematic synthesis*. Hasil kajian menunjukkan tiga tema utama, yaitu: (1) peluang AI dalam memperluas akses, meningkatkan personalisasi, dan mendorong efisiensi layanan; (2) efektivitas layanan digital seperti *cybercounseling*, *chatbot*, dan model hibrida AI-manusia dalam menurunkan masalah psikologis tertentu; serta (3) dominannya isu etis yang mencakup privasi data, bias algoritmik, keamanan informasi, dan kesiapan profesional konselor. Penelitian ini menyimpulkan bahwa AI paling tepat diposisikan sebagai mitra strategis yang mendukung layanan konseling humanistik, bukan sebagai pengganti penuh bagi konselor manusia.

Kata Kunci: *artificial intelligence*; bimbingan dan konseling; *cybercounseling*; efektivitas layanan digital; isu etis

Artificial Intelligence in Guidance and Counseling: A Systematic Review of Opportunities, Effectiveness, and Ethical Issues

ABSTRACT

The mental health of adolescents and young adults in educational settings has become increasingly urgent, while conventional psychological support services are not always able to meet these needs in a rapid, flexible, and broad manner. This study aimed to synthesize the opportunities for utilizing artificial intelligence (AI) in guidance and counseling, examine the effectiveness of AI- and digital-based services, and map the ethical issues associated with their implementation. This study employed a systematic literature review (SLR) approach following the PRISMA 2020 guidelines to review articles published between 2021 and 2025. The initial search identified 87 articles. After the stages of identification, screening, and eligibility assessment, 19 articles were selected and analyzed using narrative thematic synthesis. The findings revealed three major themes: (1) the potential of AI to expand access, enhance personalization, and improve service efficiency; (2) the effectiveness of digital services such as cybercounseling, chatbots, and hybrid AI-human models in reducing certain psychological problems; and (3) the prominence of ethical issues, including data privacy, algorithmic bias, information security, and counselors' professional readiness. This study concludes that AI should be positioned as a strategic partner that supports humanistic counseling services rather than as a full replacement for human counselors.

Keywords: *artificial intelligence; guidance and counseling; cybercounseling; digital service effectiveness; ethical issues*

PENDAHULUAN

Kesehatan mental remaja dan dewasa muda di Indonesia menunjukkan urgensi yang semakin meningkat, khususnya dalam konteks lingkungan pendidikan. Namun demikian, kesiapan sistem layanan bantuan psikologis belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan tersebut secara cepat, fleksibel, dan memadai. Pada konteks perguruan tinggi, studi Setyanto (2023) menunjukkan bahwa dari 227 mahasiswa, sebanyak 26,9% mengalami depresi ringan, 18,5% depresi sedang, dan 9,3% depresi berat atau ekstrem. Selain itu, 86,8% mahasiswa mengalami kecemasan pada kategori tinggi, dengan tuntutan akademik seperti penyusunan skripsi dan beban tugas menjadi sumber stres utama. Temuan ini sejalan dengan Sari et al. (2025) yang melaporkan bahwa 69,8% mahasiswa Universitas Riau mengalami masalah mental emosional. Sementara itu, Deasyanti dan Muzdalifah (2021) menemukan bahwa hanya 32,10% mahasiswa berada pada kategori *flourishing*, sedangkan 66,95% berada pada kategori *moderate mentally healthy*, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar mahasiswa belum mencapai kondisi kesehatan mental yang optimal.

Permasalahan tersebut semakin kompleks karena tingginya kebutuhan bantuan psikologis tidak selalu diikuti oleh intensi untuk mencari bantuan profesional. Pakerti dan Ariana (2024) menunjukkan bahwa kerentanan remaja terhadap masalah kesehatan mental tidak secara otomatis mendorong perilaku pencarian bantuan. Selain itu, Kartikasari dan Ariana (2019) menemukan bahwa literasi kesehatan mental berhubungan positif dengan intensi mencari bantuan, sedangkan stigma diri berhubungan negatif dengan intensi tersebut (Navion et al., 2025). Sejalan dengan temuan tersebut, Rasyida (2019) mengungkapkan bahwa mahasiswa cenderung enggan mengakses layanan konseling formal karena kurangnya informasi mengenai layanan yang tersedia, persepsi bahwa masalah yang dihadapi belum cukup serius, serta preferensi untuk mencari dukungan dari keluarga atau teman. Dengan demikian, persoalan kesehatan mental pada remaja dan dewasa muda tidak hanya terletak pada tingginya prevalensi gejala psikologis, tetapi juga pada lemahnya keterhubungan antara kebutuhan bantuan dan akses terhadap layanan profesional.

Di sisi lain, transformasi digital telah mengubah pola interaksi sosial, perilaku pencarian bantuan, serta preferensi komunikasi generasi muda. Kondisi ini menuntut layanan konseling untuk tidak lagi bergantung sepenuhnya pada model tatap muka konvensional (Widyarto, Pohan, et al., 2024). Literatur nasional mulai merespons perubahan ini melalui pengembangan konsep *cybercounseling* sebagai alternatif untuk mengatasi keterbatasan jarak, waktu, dan akses layanan, sekaligus sebagai arah baru dalam pengembangan praktik bimbingan dan konseling di Indonesia (Fadhilah et al., 2021; Prabawa & Antika, 2023). Oleh karena itu, pembahasan mengenai *artificial intelligence* (AI), *cybercounseling*, dan *online counseling* menjadi semakin relevan, tidak hanya karena perkembangan teknologi, tetapi juga sebagai respons terhadap tuntutan sosial untuk menghadirkan layanan konseling yang lebih inklusif, adaptif, dan responsif terhadap kebutuhan peserta didik dan mahasiswa.

Kajian terdahulu menunjukkan bahwa intervensi kesehatan mental berbasis digital, termasuk penggunaan agen percakapan berbasis AI, memiliki potensi yang signifikan, meskipun basis evidensinya masih berkembang dan belum sepenuhnya konsisten. Lehtimaki et al. (2021) menemukan bahwa intervensi digital menunjukkan efektivitas paling kuat pada *computerized cognitive behavioral therapy*, sementara bentuk intervensi digital lainnya masih menunjukkan hasil yang bervariasi. Selain itu, Li et al. (2023) dan He et al. (2023) melaporkan bahwa *conversational agents*

mampu membantu menurunkan gejala psikologis tertentu, tetapi efektivitasnya dipengaruhi oleh desain intervensi, tingkat keterlibatan pengguna, serta keberadaan dukungan manusia. Dalam konteks Indonesia, studi yang tersedia masih bersifat terfragmentasi, mencakup pembahasan mengenai tren *cybercounseling*, integrasi teknologi dalam praktik bimbingan dan konseling, serta literasi AI pada calon konselor dan isu etika penggunaan *generative AI* (Halqim & Rukiyati, 2024; Hidayatullah & Muslihati, 2025; Setiawan et al., 2025; Widyarto, Rasyid, et al., 2025).

Meskipun demikian, terdapat celah yang signifikan dalam literatur. Hingga saat ini, belum banyak kajian yang secara komprehensif mengintegrasikan tiga aspek utama, yaitu peluang pemanfaatan AI, efektivitas layanan digital, dan isu etika dalam satu sintesis yang utuh dalam bidang bimbingan dan konseling. Sebagian besar penelitian masih membahas ketiga aspek tersebut secara terpisah, sehingga belum tersedia kerangka konseptual yang mampu menjelaskan secara menyeluruh bagaimana AI seharusnya diposisikan dalam pengembangan layanan konseling yang relevan, efektif, dan tetap berorientasi humanistik. Oleh karena itu, penelitian ini menawarkan kebaruan dengan menghadirkan sintesis yang menghubungkan ketiga dimensi tersebut dalam satu kerangka analitis yang terintegrasi.

Secara konseptual, penelitian ini memberikan tiga kontribusi utama. Pertama, penelitian ini tidak hanya membahas AI dalam pengertian sempit, tetapi juga menempatkan *cybercounseling* dan *online counseling* sebagai konteks praksis yang relevan dengan perkembangan *AI-assisted counseling*. Kedua, penelitian ini mensintesis tiga dimensi utama, yaitu peluang pemanfaatan, efektivitas layanan, dan isu etika, yang selama ini cenderung dikaji secara terpisah. Ketiga, penelitian ini menempatkan integrasi AI dalam kerangka *human-centered counseling*, sejalan dengan Putica et al. (2025) yang menekankan bahwa penggunaan *generative AI* dalam pendidikan harus tetap berorientasi pada manusia. Selain itu, pendekatan ini juga selaras dengan prinsip-prinsip etika mutakhir yang menekankan pentingnya privasi, keadilan, transparansi, integritas ilmiah, dan tanggung jawab profesional dalam implementasi AI di bidang kesehatan mental (Widyarto, Haryadi, et al., 2025). Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memetakan perkembangan teknologi dalam konseling, tetapi juga memberikan landasan konseptual mengenai bagaimana AI dapat diintegrasikan tanpa menghilangkan esensi relasi bantuan yang humanistik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, *systematic literature review* ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi bentuk-bentuk peluang pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling; (2) mensintesis bukti empiris mengenai efektivitas AI, *cybercounseling*, dan *online counseling* terhadap outcome konseling; serta (3) memetakan isu-isu etika yang dominan dalam penggunaan AI pada layanan konseling. Tujuan ini dirumuskan dengan mempertimbangkan bahwa studi terdahulu telah menunjukkan manfaat layanan daring dalam menurunkan stres akademik, memperluas akses konseling individual, serta mendorong inovasi platform digital, meskipun masih terdapat variasi dalam desain, outcome, dan tingkat implementasi (Ardi et al., 2022; Arizona et al., 2022; Irene Maya Simon et al., 2025; Yovian Yustiko Prasetya et al., 2025). Oleh karena itu, kajian ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga diarahkan untuk menghasilkan sintesis interpretatif mengenai arah perkembangan, kekuatan evidensial, serta batas-batas implementasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengacu pada pedoman PRISMA 2020 dalam proses identifikasi, penyaringan,

seleksi, dan pelaporan studi (Wang, 2025). Penelusuran literatur dilakukan melalui Google Scholar terhadap artikel yang terindeks secara terbuka, dengan fokus pada jurnal terakreditasi SINTA. Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci: *"artificial intelligence" OR "AI" OR "GenAI" OR "chatbot" OR "cybercounseling" OR "online counseling" AND "guidance and counseling" OR "bimbingan dan konseling"*. Rentang waktu publikasi dibatasi pada tahun 2021–2025 untuk menangkap perkembangan awal diskursus *cybercounseling* hingga kemunculan penggunaan AI dan *generative AI* dalam bidang bimbingan dan konseling.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Penetapan kriteria inklusi dan eksklusi dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis relevan, kredibel, dan sesuai dengan fokus penelitian. Kriteria ini disusun dengan mempertimbangkan kualitas sumber, kesesuaian substansi, serta kelayakan analisis.

Tabel 1. Kriteria inklusi dan eksklusi

Aspek	Inklusi	Eksklusi
Kualitas sumber	Jurnal terakreditasi SINTA dan memiliki DOI	Jurnal terakreditasi SINTA dan memiliki DOI
Substansi kajian	Fokus pada AI dan layanan digital dalam bimbingan dan konseling	Tidak relevan dengan bimbingan dan konseling
Kelayakan analisis	Memuat abstrak dan informasi metodologis yang memadai	Informasi tidak cukup untuk dianalisis
Jenis publikasi	Artikel penelitian atau kajian ilmiah	Opini, esai, atau tulisan nonilmiah

Tahap Identifikasi

Pada tahap identifikasi, penelusuran awal menghasilkan 87 artikel yang tersebar dalam beberapa klaster tematik, antara lain AI dalam layanan bimbingan dan konseling, literasi AI calon konselor, etika penggunaan *generative AI*, aplikasi konseling berbasis AI, serta *cybercounseling* dan *online counseling*. Artikel terkait *cybercounseling* dan *online counseling* tetap dipertahankan karena merepresentasikan bentuk layanan digital yang paling dekat dengan praktik *AI-assisted counseling* di Indonesia.

Selanjutnya dilakukan reduksi awal, yaitu penghapusan 14 artikel duplikat, 12 artikel yang tidak memenuhi kriteria jurnal, 17 artikel yang tidak sesuai dengan jenis temuan yang diharapkan, serta 5 artikel yang tidak relevan. Dengan demikian, sebanyak 39 artikel masuk ke tahap penyaringan.

Tahap Penyaringan

Pada tahap penyaringan, artikel ditelaah berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai kesesuaian dengan fokus kajian. Dari 39 artikel, sebanyak 2 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi kesesuaian substantif. Oleh karena itu, tersisa 37 artikel untuk ditelusuri teks penuhnya.

Penentuan Kelayakan

Pada tahap penilaian kelayakan, dari 37 artikel yang diidentifikasi, sebanyak 3 artikel tidak dapat diakses dalam bentuk teks penuh, sehingga tersisa 34 artikel untuk dianalisis lebih lanjut. Penilaian kelayakan dilakukan dengan mempertimbangkan kesesuaian topik, status akreditasi SINTA, keberadaan DOI, serta relevansi terhadap praktik dan pengembangan layanan konseling.

Selanjutnya, dilakukan eksklusi terhadap 15 artikel, yang terdiri atas: (1) 5 artikel dari jurnal SINTA yang belum terverifikasi, (2) 5 artikel tanpa DOI, dan (3) 5 artikel yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan bidang bimbingan dan konseling. Dengan demikian, diperoleh 19 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis dalam studi ini.

Penilaian Kualitas Studi

Penilaian kualitas dilakukan terhadap 19 artikel terpilih dengan mempertimbangkan beberapa indikator, yaitu

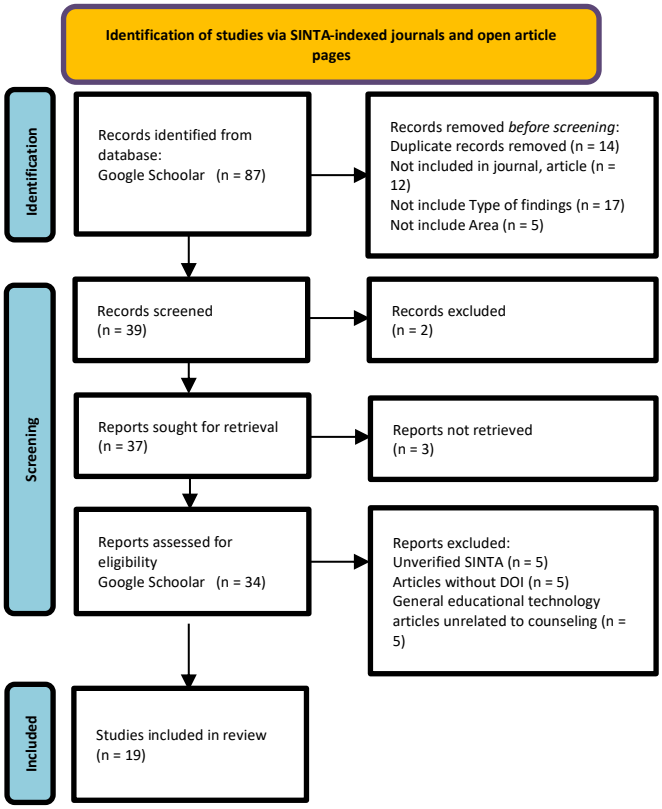
kejelasan tujuan penelitian, ketegasan desain, karakteristik sampel atau partisipan, kejelasan prosedur intervensi, serta keterbacaan outcome yang dilaporkan. Studi empiris yang memiliki kekuatan evidensial lebih tinggi adalah penelitian yang secara eksplisit menjelaskan prosedur layanan digital atau intervensi berbasis teknologi, seperti *cybercounseling* untuk kecemasan sosial dan *online counseling* untuk stres akademik. Sementara itu, artikel konseptual dan *literature review* tetap dipertahankan karena memberikan kontribusi dalam memetakan peluang, tantangan, dan isu etika, meskipun memiliki kekuatan evidensial yang lebih terbatas.

Ekstraksi dan Analisis Data

Data dari 19 artikel diekstraksi ke dalam matriks yang memuat informasi utama, yaitu penulis, tahun publikasi, judul artikel, jurnal, level SINTA, DOI, desain penelitian, subjek atau sampel, bentuk pemanfaatan AI atau layanan digital, temuan utama, serta isu etika. Analisis data dilakukan menggunakan *narrative thematic synthesis* dengan mengadaptasi tahapan analisis tematik dari Braun dan Clarke (2006), yaitu: (1) familiarisasi data, (2) pengkodean awal, (3) pencarian tema, (4) penelaahan tema, (5) pendefinisian dan penamaan tema, serta (6) penyusunan laporan.

Proses analisis dilakukan dengan membaca seluruh artikel secara berulang untuk mengidentifikasi unit informasi yang relevan, seperti bentuk pemanfaatan AI, jenis layanan digital, outcome konseling, tantangan implementasi, dan isu etika. Kode-kode yang memiliki kesamaan makna kemudian dikelompokkan menjadi kategori yang lebih luas dan dikembangkan menjadi tema yang koheren.

Hasil analisis menghasilkan tiga tema utama, yaitu: (1) peluang pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling, (2) efektivitas layanan konseling berbasis AI atau digital, dan (3) isu etika dan profesional dalam implementasi AI.



Secara keseluruhan, penggunaan *narrative thematic synthesis* memungkinkan integrasi temuan dari berbagai jenis studi sehingga menghasilkan sintesis yang komprehensif mengenai arah perkembangan, kekuatan evidensial, serta tantangan implementasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Gambaran Umum Artikel Terpilih

Sintesis terhadap 19 artikel terpilih menunjukkan tiga pola utama, yaitu: (1) peluang pemanfaatan AI dalam konseling, (2) efektivitas layanan konseling berbasis AI/digital, dan (3) isu etika dalam implementasinya. Secara umum, artikel-artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa transformasi digital dalam bimbingan dan konseling tidak lagi dipahami semata sebagai substitusi teknis, melainkan sebagai perluasan ekosistem layanan yang memungkinkan konseling menjadi lebih fleksibel, mudah diakses, dan responsif

terhadap kebutuhan siswa maupun mahasiswa. Namun demikian, manfaat tersebut tidak muncul secara otomatis, karena implementasinya sangat bergantung pada kesiapan sistem, kompetensi konselor, dan perlindungan etik-profesional. Dengan demikian, hasil review ini memperlihatkan bahwa AI dan teknologi digital memiliki potensi transformatif, tetapi penerapannya tetap menuntut keseimbangan antara inovasi, efektivitas intervensi, dan tanggung jawab etik.

Peluang AI dalam Konseling

Temuan pertama menunjukkan bahwa AI membuka peluang besar untuk memperluas akses, personalisasi, dan kecepatan respons layanan konseling, terutama bagi siswa dan mahasiswa yang menghadapi hambatan geografis, stigma sosial, keterbatasan waktu, atau keterbatasan akses terhadap konselor. Dalam artikel-artikel yang ditelaah, AI diposisikan tidak hanya sebagai *chatbot* pendamping, tetapi juga sebagai sarana deteksi emosi, pemberian respons awal berbasis pendekatan psikologis, psikoedukasi, *self-assessment*, dan pencatatan riwayat interaksi untuk mendukung tindak lanjut layanan.

Selain itu, peluang AI juga tampak pada meningkatnya efisiensi administratif, manajemen data, pengembangan intervensi preventif berbasis prediksi, serta perluasan dukungan karier melalui sistem rekomendasi berbasis data. Berbagai platform digital menunjukkan bahwa layanan pribadi, sosial, belajar, dan karier dapat dijangkau lebih luas tanpa batas ruang dan waktu, termasuk melalui integrasi sesi daring dan tatap muka. Dalam konteks pendidikan tinggi, AI juga dipandang berpotensi mendukung layanan akademik, emosional, spiritual, dan konseling berbasis nilai.

Secara keseluruhan, peluang AI dalam konseling paling kuat terletak pada kapasitasnya sebagai pendukung layanan yang inklusif, fleksibel, terukur, dan semakin berbasis data, bukan semata-mata sebagai pengganti konselor manusia.

Efektivitas Layanan Berbasis AI/Digital

Temuan kedua menunjukkan bahwa layanan berbasis AI/digital pada umumnya efektif dalam memperluas akses bantuan psikologis dan meningkatkan outcome tertentu pada siswa maupun mahasiswa. Beberapa studi menunjukkan bahwa aplikasi dan platform konseling digital layak digunakan sebagai dukungan emosional awal yang adaptif. Pada level intervensi, layanan *cybercounseling* terbukti membantu menurunkan kecemasan sosial dan berpotensi menjadi pelengkap penting bagi layanan tatap muka, terutama bagi mahasiswa yang enggan membuka diri secara langsung.

Hasil yang lebih kuat tampak pada model layanan hibrida AI-manusia, yang menunjukkan penurunan *academic burnout*, peningkatan *psychological well-being*, dan tingginya keinginan penggunaan berkelanjutan. Efektivitas serupa juga terlihat pada penggunaan *chatbot* konseling yang menunjukkan peningkatan kesehatan mental mahasiswa secara signifikan. Dalam konteks sekolah dan perguruan tinggi, layanan *online counseling* dan *cybercounseling* juga terbukti membantu reduksi stres akademik, meningkatkan kenyamanan akses, membuka ruang *self-disclosure*, dan membuat siswa lebih terbuka dibandingkan layanan tatap muka konvensional.

Secara umum, efektivitas layanan berbasis AI/digital terutama didukung oleh fleksibilitas waktu, kemudahan akses, rasa aman dalam pengungkapan diri, dan kemampuan memberikan dukungan awal secara cepat sebelum intervensi manusia yang lebih mendalam dilakukan.

Isu Etika dalam Implementasi AI/Digital

Temuan ketiga menunjukkan bahwa implementasi AI dan layanan konseling digital selalu disertai isu etika yang menonjol, terutama terkait privasi dan kerahasiaan data, bias algoritmik, keamanan siber, penurunan kualitas relasi terapeutik, serta kesiapan

profesional konselor. Artikel-artikel yang ditelaah menunjukkan bahwa meskipun AI mampu mempercepat, memperluas, dan mempersonalisasi dukungan konseling, penerapannya tetap harus berlandaskan privasi, keadilan, sensitivitas budaya, serta nilai humanistik.

Selain itu, isu etika juga berkaitan dengan kebutuhan akan pedoman penggunaan, peningkatan kompetensi AI bagi konselor dan konseli, serta kebijakan formal agar penggunaan AI tidak mengurangi keadilan, empati, dan keamanan layanan. Pada level pendidikan calon konselor, temuan menunjukkan adanya kesenjangan antara kemahiran teknologi dan sensitivitas etik. Tantangan lain yang juga muncul adalah *digital divide*, rendahnya literasi digital, lemahnya perlindungan data, dan kesulitan membangun empati serta kepercayaan dalam layanan daring.

Dengan demikian, isu etika bukan sekadar tema pelengkap, melainkan faktor penentu keberterimaan AI dalam konseling. AI dapat menjadi mitra strategis, tetapi tidak dapat sepenuhnya menggantikan empati, penilaian moral, refleksi mendalam, dan kehadiran manusiawi konselor.

Pembahasan

Temuan *systematic literature review* ini menunjukkan bahwa pemanfaatan AI dalam bimbingan dan konseling tidak dapat dipahami semata sebagai inovasi teknologis, melainkan sebagai transformasi dalam cara layanan dirancang, diakses, dan dijalankan. Dalam konteks pendidikan di Indonesia, transformasi ini menjadi penting karena layanan bimbingan dan konseling masih menghadapi kendala struktural, seperti keterbatasan waktu, rasio konselor–siswa yang tidak ideal, stigma terhadap pencarian bantuan psikologis, serta kesenjangan akses antar institusi. Oleh karena itu, makna utama dari temuan peluang AI terletak pada kemampuannya memperluas jangkauan layanan, mempercepat respons awal, dan mendukung personalisasi bantuan. Temuan ini sejalan dengan studi sebelumnya yang menempatkan teknologi digital sebagai perluasan ekosistem layanan konseling, serta menegaskan bahwa AI paling relevan ketika diposisikan sebagai *enabler* dalam layanan yang tetap berpusat pada manusia (Hidayatullah & Muslihati, 2025; Koesanto et al., 2025; Muhammad et al., 2024; Ristianti et al., 2025).

Temuan ini diperkuat oleh kajian Arjanto et al. (2025) yang menunjukkan bahwa AI relatif efektif untuk fungsi-fungsi terstruktur, seperti *mood tracking*, asesmen awal, psikoedukasi, dan *chatbot-assisted counseling*, tetapi masih terbatas dalam aspek yang menuntut kedalaman relasional, seperti empati, sensitivitas budaya, dan pembentukan aliansi terapeutik. Artikel ini tidak hanya menguatkan temuan tersebut, tetapi juga memberikan kontribusi kontekstual bahwa dalam setting Indonesia, nilai praktis AI terletak pada kemampuannya menjadi jembatan antara tingginya kebutuhan layanan dan keterbatasan kapasitas sistem bimbingan dan konseling. Dengan demikian, AI berfungsi sebagai mekanisme *bridging* antara kebutuhan bantuan yang tinggi dan keterbatasan layanan yang tersedia.

Dari sisi efektivitas, hasil kajian menunjukkan bahwa keberhasilan layanan berbasis AI/digital tidak terutama ditentukan oleh kecanggihan teknologi, melainkan oleh kemampuannya mengurangi hambatan akses sekaligus mempertahankan kualitas pengalaman bantuan psikologis. Dalam hal ini, model *hybrid* atau *augmentative* yang menggabungkan AI dan konselor manusia terbukti lebih efektif dibandingkan model yang sepenuhnya otomatis. Studi Zulfa et al. (2024) menunjukkan bahwa *cybercounseling* efektif menurunkan *social anxiety*, sedangkan Yovian Yustiko Prasetya et al. (2025) melaporkan bahwa model *hybrid AI-human* mampu menurunkan *academic burnout* sebesar 27% dan meningkatkan *psychological well-being* sebesar 20,7%, dengan tingkat penerimaan pengguna

yang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital meningkat ketika teknologi dipadukan dengan validasi emosional, tindak lanjut manusiawi, dan rasa aman psikologis bagi pengguna.

Selain itu, pengembangan platform seperti KonselQ, BKOnline, dan *website-based cybercounseling* menunjukkan bahwa layanan digital menjadi lebih efektif ketika dirancang secara kontekstual, mudah diakses, dan memungkinkan integrasi dengan intervensi manusia secara sinkron maupun asinkron (Hanapi & Hary Soedarto Harjono, 2025; Koesanto et al., 2025; Yovian Yustiko Prasetya et al., 2025; Zulfa et al., 2024). Temuan ini menegaskan bahwa efektivitas layanan berbasis teknologi dalam bimbingan dan konseling tidak bergantung pada teknologi semata, melainkan pada interaksi antara aksesibilitas sistem dan kualitas kehadiran terapeutik.

Implikasi praktis dari temuan ini cukup signifikan. Di sekolah, AI dapat dimanfaatkan untuk skrining awal, asesmen mandiri, psikoedukasi, dan manajemen layanan, sehingga konselor dapat lebih fokus pada kasus yang memerlukan intervensi mendalam. Di perguruan tinggi, khususnya bagi mahasiswa yang cenderung menghindari layanan formal, platform digital dapat berfungsi sebagai pintu masuk dengan hambatan yang lebih rendah. Namun demikian, temuan ini juga menegaskan bahwa layanan digital yang efektif bukanlah layanan yang menggantikan konselor, melainkan yang mereposisi konselor sebagai fasilitator utama, pengambil keputusan etik, dan penjaga kualitas relasi terapeutik.

Di sisi lain, kajian ini menunjukkan bahwa isu etika merupakan faktor kunci dalam keberterimaan AI dalam konseling. Temuan terkait privasi data, keamanan informasi, bias algoritmik, serta potensi penurunan kualitas relasi terapeutik menunjukkan bahwa inovasi teknologi tidak cukup hanya efektif secara teknis, tetapi juga harus layak secara moral dan profesional. Dalam konteks Indonesia yang memiliki keragaman sosial, budaya, dan institusional, tantangan etik ini menjadi semakin kompleks, termasuk dalam pendidikan tinggi Islam yang menuntut keselarasan antara teknologi, nilai humanistik, dan nilai spiritual (Hidayatullah & Muslihati, 2025; Meifiana et al., 2025; Ristianti et al., 2025; Setiawan et al., 2025).

Lebih lanjut, temuan mengenai kesenjangan antara antusiasme terhadap *generative AI* dan sensitivitas etik pada calon konselor menunjukkan bahwa kesiapan teknologi tidak selalu sejalan dengan kesiapan profesional. Hal ini menegaskan pentingnya pendekatan *ethics-by-design*, yaitu integrasi prinsip etik sejak tahap perancangan sistem, termasuk *informed consent*, batasan peran AI, mekanisme rujukan ke konselor manusia, serta perlindungan data yang memadai. Dengan demikian, persoalan etik dalam bimbingan dan konseling tidak hanya berkaitan dengan perlindungan data, tetapi juga menyangkut kualitas relasi bantuan dan identitas profesional konselor.

Secara teoretis, temuan ini menunjukkan perlunya redefinisi peran konselor di era AI. Konselor tidak lagi hanya berperan sebagai pemberi layanan langsung, tetapi juga sebagai desainer pengalaman bantuan, kurator intervensi digital, serta mediator antara teknologi dan nilai kemanusiaan. Hal ini memperluas literatur sebelumnya yang cenderung melihat AI dari sisi inovasi layanan, dengan menambahkan bahwa masa depan profesi konselor ditentukan oleh kemampuan mengintegrasikan kompetensi digital dengan literasi etik dan sensitivitas budaya (Hidayatullah & Muslihati, 2025; Irene Maya Simon et al., 2025; Ristianti et al., 2025; Setiawan et al., 2025; Widyarto, Amalia, et al., 2024).

Akhirnya, kajian ini menunjukkan bahwa basis evidensi mengenai AI dalam bimbingan dan konseling di Indonesia masih berada pada tahap berkembang, sebagaimana juga ditunjukkan dalam studi sebelumnya

mengenai perkembangan *cybercounseling* nasional (Prabawa & Antika, 2023). Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu diarahkan pada penguatan desain metodologis, evaluasi implementasi nyata, serta pengujian keberlanjutan efek intervensi. Secara keseluruhan, kontribusi utama studi ini terletak pada penyediaan sintesis terpadu antara peluang, efektivitas, dan isu etik, serta penegasan bahwa integrasi AI dalam bimbingan dan konseling harus dikembangkan dalam kerangka *human-centered*, *culturally responsive*, dan *ethically governed counseling*.

KESIMPULAN

Systematic literature review ini menegaskan bahwa *artificial intelligence* (AI) dalam bimbingan dan konseling paling tepat diposisikan sebagai mitra strategis bagi konselor, bukan sebagai pengganti relasi bantuan yang bersifat manusiawi. Sintesis terhadap 19 artikel menunjukkan tiga temuan utama. Pertama, AI dan layanan digital membuka peluang untuk memperluas akses, meningkatkan personalisasi, dan mempercepat respons awal layanan konseling. Kedua, efektivitas layanan berbasis AI cenderung lebih kuat ketika dikembangkan dalam model yang bersifat augmentatif atau *hybrid*, yaitu memadukan dukungan teknologi dengan keterlibatan konselor manusia. Ketiga, keberterimaan AI dalam layanan konseling sangat ditentukan oleh pemenuhan prinsip-prinsip etis, terutama yang berkaitan dengan privasi, keamanan data, keadilan algoritmik, dan kejelasan batas peran teknologi dalam proses bantuan.

Dengan demikian, kontribusi utama artikel ini terletak pada penyediaan sintesis terpadu mengenai peluang, efektivitas, dan isu etis AI dalam bimbingan dan konseling. Temuan ini sekaligus menegaskan bahwa transformasi digital dalam bidang bimbingan dan konseling harus tetap berlandaskan pendekatan *human-centered*, *culturally responsive*, dan *ethically governed*.

Secara praktis, hasil kajian ini mengisyaratkan bahwa sekolah, perguruan tinggi, dan program pendidikan konselor perlu mengembangkan layanan digital yang tidak hanya mudah diakses, tetapi juga aman, etis, dan terintegrasi dengan pendampingan konselor manusia. Sementara itu, dari sisi akademik, penelitian mendatang perlu diarahkan pada desain yang lebih kuat, seperti studi longitudinal, kuasi-eksperimen, *mixed methods*, dan studi implementasi, agar mampu menguji efektivitas jangka panjang, pengalaman pengguna, kualitas aliansi terapeutik, serta kesiapan institusional dalam mengintegrasikan AI ke dalam layanan konseling.

REFERENSI

Ardi, Z., Ifdil, I., Orji, C. T., & Zola, N. (2022). Investigation of online counseling with solution-focused brief counseling-based implementation for students with severe academic stress conditions. *Jurnal Konseling dan Pendidikan, 10*(3), 399. https://doi.org/10.29210/187700

Arjanto, P., Makulua, I. J., Sampe, P. D., Huliselan, N., & Ellis, R. (2025). Augmenting human connection: A systematic review of artificial intelligence in counseling practices, ethics, and cultural adaptation. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Pandohop, 6*(1), 1–15. https://doi.org/10.37304/pandohop.v6i1.20310

Arizona, A., Nurlela, N., Harapan, E., Surtiyoni, E., & Maulidina, P. (2022). Penerapan cybercounseling pada konseling individual siswa sekolah menengah kejuruan. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy, 4*(1), 84–89. https://doi.org/10.51214/bocp.v4i1.168

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology,*

3(2), 77–101. https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa

Deasyanti, D., & Muzdalifah, F. (2021). Kesehatan mental mahasiswa ditinjau dari *two continua model*: Pengujian multiple analysis of variance. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia, 10*(1), 147–166. https://doi.org/10.30996/persona.v10i1.4660

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. https://doi.org/10.25273/counsellia.v11i1.8393

Halqim, A., & Rukiyati. (2024). High-tech counselor in the digital era: Integrating information technology into modern guidance and counseling practices. *Jurnal Sains Sosio Humaniora, 8*(2), 72–82. https://doi.org/10.22437/jssh.v8i2.39231

Hanapi, K., & Harjono, H. S. (2025). Development of a web-based cyber counseling model for guidance and counseling services at SMA Negeri 1 Bayung Lencir. *Indonesian Journal of Educational Development, 5*(4), 498–507. https://doi.org/10.59672/ijed.v5i4.4500

He, Y., Yang, L., Qian, C., Li, T., Su, Z., Zhang, Q., & Hou, X. (2023). Conversational agent interventions for mental health problems: Systematic review and meta-analysis of randomized controlled trials. *Journal of Medical Internet Research, 25*, e43862. https://doi.org/10.2196/43862

Hidayatullah, H. T., & Muslihati, M. (2025). AI literacy as a catalyst for future school counselors: Enhancing guidance and counseling services. *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi, 8*(1), 55–65. https://doi.org/10.56013/jcbkp.v8i1.3637

Kartikasari, N., & Ariana, A. D. (2019). Hubungan antara literasi kesehatan mental, stigma diri terhadap intensi mencari bantuan pada dewasa awal. *INSAN Jurnal Psikologi dan Kesehatan Mental, 4*(2), 64. https://doi.org/10.20473/jpkm.V4I22019.64-75

Koesanto, S. M. A. A., Wiradharma, G., Herdianto, H., Prasetyo, M. A., & Anam, K. (2025). An artificial intelligence (AI)-based counseling service application system for distance higher education students. *Jurnal Media dan Teknologi Pendidikan, 5*(4), 788–797. https://doi.org/10.23887/jmt.v5i4.101988

Lehtimaki, S., Martic, J., Wahl, B., Foster, K. T., & Schwalbe, N. (2021). Evidence on digital mental health interventions for adolescents and young people: Systematic overview. *JMIR Mental Health, 8*(4), e25847. https://doi.org/10.2196/25847

Li, H., Zhang, R., Lee, Y.-C., Kraut, R. E., & Mohr, D. C. (2023). Systematic review and meta-analysis of AI-based conversational agents for promoting mental health and well-being. *NPJ Digital Medicine, 6*(1), 236. https://doi.org/10.1038/s41746-023-00979-5

Meifiana, N. E., Sastranegara, H., Khusnah, A. A., & Christiana, E. (2025). Analysing the effectiveness of guidance and counselling planning management in the digital era. *Jurnal Konseling Pendidikan Islam, 6*(1), 167–174. https://doi.org/10.32806/jkpi.v6i1.615

Muhammad, R., Patriana, P., Yusrain, Y., Astaman, A., & Manja, M. (2024). Counselling career with artificial intelligence: A systematic review. *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling, 14*(1), 299. https://doi.org/10.24127/gdn.v14i1.9357

Navion, F. P., Widyarto, W. G., Azmi, K. R., Zuhdi, M. S., Cahyono, F. T., Machfud, M. S., & Arifuddin, A. (2025). Self-harm in Indonesian adolescents and undergraduates (2015–2025): A bibliometric and science-mapping study with guidance and counseling implications. *Buletin Konseling Inovatif, 5*(3), 349–362. https://doi.org/10.17977/um059v5i32025p349-362

Pakerti, M. I., & Ariana, A. D. (2024). Hubungan literasi kesehatan mental dan stigma diri dengan intensi mencari bantuan pada remaja. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan (SIKONTAN), 2*(4), 309–322. https://doi.org/10.47353/sikontan.v2i4.758

Prabawa, A. F., & Antika, E. R. (2023). Guidance and counseling research trends in Indonesia: Where does cybercounseling stand? *KONSELOR, 12*(3), 159–171. https://doi.org/10.24036/0202312311-0-86

Putica, A., Khanna, R., Bosl, W., Saraf, S., & Edgcomb, J. (2025). Ethical decision-making for AI in mental health: The integrated ethical approach for computational psychiatry (IEACP) framework. *Psychological Medicine, 55*, e213. https://doi.org/10.1017/S0033291725101311

Rasyida, A. (2019). Faktor yang menjadi hambatan untuk mencari bantuan psikologis formal di kalangan mahasiswa. *Persona: Jurnal Psikologi Indonesia, 8*(2), 193–207. https://doi.org/10.30996/persona.v8i2.2586

Ristianti, D. H., Sofyan, A., Aminah, S., & Muryono, S. (2025). Challenges and opportunities of integrating AI in guidance and counseling services for students in Islamic higher education. *KONSELOR, 14*(1), 58–73.

Sari, S. I., Nauli, F. A., & Elita, V. (2025). Faktor-faktor individu yang berhubungan dengan status kesehatan mental mahasiswa. *Jurnal Keperawatan Profesional, 13*(1), 14–31. https://doi.org/10.33650/jkp.v13i1.9915

Setiawan, M. A., Makaria, E. C., Maulana, M., Suriansyah, A., & Aslamiah, A. (2025). Etika dan inovasi GenAI: Perspektif mahasiswa program studi bimbingan dan konseling terhadap peran konselor. *Jurnal Ilmiah Global Education, 6*(2), 704–711. https://doi.org/10.55681/jige.v6i2.3807

Setyanto, A. T. (2023). Deteksi dini prevalensi gangguan kesehatan mental mahasiswa di perguruan tinggi. *Wacana, 15*(1), 66. https://doi.org/10.20961/wacana.v15i1.69548

Simon, I. M., Indreswari, H., Probowati, D., Prihatiningsih, R., & Pratiwi, A. S. (2025). Guidance and counselling services through online content development: An innovative approach in the digital era. *Bisma: The Journal of Counseling, 9*(1), 46–53. https://doi.org/10.23887/bisma.v9i1.92736

Wang, C. W. (2025). Writing systematic reviews. In *English for medical communication* (pp. 219–238). Routledge. https://doi.org/10.4324/9781003375654-11

Bulletin of Counseling and Psychotherapy, 6(3). https://doi.org/10.51214/0020240611260000

Widyarto, W. G., Amalia, R., Vasantan, P., Lutfatulatifah, & Rofiqah, T. (2024). Early monitoring of anxiety and suicidal ideation: A key strategy to combat treatment-resistant depression. *Psychiatry Research*, 116266. https://doi.org/10.1016/j.psychres.2024.116266

Widyarto, W. G., Haryadi, R., Heriansyah, M., Saputra, R., Septiana, N. Z., Machfud, M. S., Apriatama, D., & Aini, N. (2025). Toward holistic psychiatry: Saffron, SSRIs, and the future of natural mental health interventions. *Nutrition Reviews*. https://doi.org/10.1093/nutrit/nuaf180

Widyarto, W. G., Pohan, R. A., & Soleha, I. (2024). Development of Konseling-Ku.id website to improve Islamic guidance and counseling services. *ENLIGHTEN (Jurnal Bimbingan dan Konseling Islam), 7*(1), 17–31. https://doi.org/10.32505/enlighten.v7i1.8685

Widyarto, W. G., Rasyid, M., Muslihati, M., Hambali, I. M., Atmoko, A., Hadi, D., & Zuhdi, M. S. (2025). Enhancing the efficacy of information technology-based CBT for older adults: Key considerations for future research. *General Hospital Psychiatry, 93*, 103–104. https://doi.org/10.1016/j.genhosppsych.2025.01.019

Prasetya, Y. Y., Hafizudin, A. M., Nugroho, F. I., Rizqika, N. S., Fauzan, K., & Rahmaningsih, R. A. (2025). Pengaruh hybrid AI-human cybercounseling terhadap *academic burnout* dan *psychological well-being*. *CONS-IEDU: Islamic Guidance and Counseling Journal, 5*(1), 207–213.

Zulfa, N., Farmawati, C., Mufida, M., Akmala, F., & Rizqi, A. (2024). Evaluating the effectiveness of cybercounseling interventions for social anxiety.