



Artificial Intelligence dalam E-Konseling: Analisis Peran, Dampak, dan Tantangan Etika melalui Systematic Literature Review

***Zona Dwi Septianti**

Universitas Negeri Semarang

E-Mail: yonadwi@students.unnes.ac.id

Abstract

The advancement of digital technology has accelerated the adoption of Artificial Intelligence (AI) in e-counseling services to enhance the accessibility and efficiency of psychological support. While offering numerous benefits, the use of AI also presents challenges related to the quality of therapeutic relationships, privacy, data security, and ethical considerations. This study aims to analyze the role of AI, its impacts, and the ethical challenges emerging in e-counseling services through a Systematic Literature Review (SLR) approach. Data were collected from Google Scholar, GARUDA, ScienceDirect, SAGE Journals, and Crossref, covering publications from 2018 to 2026. The review of 13 selected articles revealed that AI serves as a supportive tool through chatbots, data analytics, preliminary assessments, and automated response systems that help expand access to counseling services and improve service responsiveness. The implementation of AI contributes positively by increasing efficiency and accessibility; however, it remains limited in understanding emotions, demonstrating empathy, and comprehending clients' psychological contexts. The findings also indicate that privacy, data security, algorithmic transparency, and accountability constitute the primary ethical challenges that require careful attention. This study concludes that AI is more appropriately positioned as a complement to counselors rather than a substitute for human counselors. The novelty of this study lies in its integrated analysis of the roles, impacts, and ethical challenges of AI within a single framework, thereby providing a more comprehensive understanding of the development of e-counseling based on collaborative interaction between technology and professional counselors.

Keywords: *Artificial Intelligence; Counseling; Ethics; Digitalization.*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam layanan e-konseling untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi bantuan psikologis. Meskipun menawarkan berbagai manfaat, penggunaan AI juga menimbulkan tantangan terkait kualitas hubungan terapeutik, privasi, keamanan data, dan aspek etika. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran AI, dampak penggunaannya, serta tantangan etika yang muncul dalam layanan e-konseling melalui pendekatan Systematic Literature Review (SLR). Data diperoleh dari Google Scholar, GARUDA, ScienceDirect, SAGE Journals, dan Crossref dengan rentang publikasi 2018-2026. Hasil kajian terhadap 13 artikel menunjukkan bahwa AI berperan sebagai pendukung layanan melalui chatbot, analisis data, asesmen awal, dan sistem respons otomatis yang membantu memperluas akses serta

mempercepat layanan konseling. Pemanfaatan AI memberikan dampak positif berupa peningkatan efisiensi dan kemudahan akses, tetapi masih memiliki keterbatasan dalam memahami emosi, empati, dan konteks psikologis konseli. Kajian ini juga menemukan bahwa privasi, keamanan data, transparansi algoritma, dan akuntabilitas merupakan tantangan etika utama yang harus diperhatikan. Penelitian menyimpulkan bahwa AI lebih tepat digunakan sebagai pendamping konselor daripada pengganti konselor manusia. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi analisis peran, dampak, dan tantangan etika AI secara bersamaan sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengembangan e-konseling berbasis kolaborasi antara teknologi dan konselor profesional.

Kata-kata Kunci: Artificial; Konseling; Etika; Digital.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk layanan kesehatan mental dan bimbingan konseling. Salah satu inovasi yang berkembang pesat adalah e-konseling, yaitu layanan konseling berbasis digital yang memungkinkan proses bantuan psikologis dilakukan tanpa dibatasi ruang dan waktu. Kehadiran e-konseling memberikan kemudahan akses bagi individu yang menghadapi hambatan geografis, ekonomi, maupun keterbatasan mobilitas. Penelitian Anindya, Budiman, dan Nadhiroh menunjukkan bahwa konseling online berkembang sebagai respons terhadap kemajuan teknologi dan kebutuhan masyarakat modern karena menawarkan layanan yang lebih fleksibel, efektif, dan mudah dijangkau.¹ Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi tantangan etika, terutama terkait keamanan data dan kerahasiaan informasi klien. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi bagian penting dalam praktik konseling kontemporer serta mendorong perlunya penelitian berkelanjutan mengenai pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling.

Meningkatnya penggunaan teknologi digital dalam layanan konseling menghadirkan berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius, terutama terkait perlindungan privasi, keamanan data, dan kualitas hubungan terapeutik antara konselor dan konseli. Kerahasiaan merupakan prinsip utama dalam profesi konseling karena setiap informasi yang disampaikan klien harus dijaga secara profesional untuk membangun rasa aman dan kepercayaan selama proses layanan. Penelitian Utami et al. menegaskan bahwa konseling online memerlukan penggunaan teknologi yang aman, sistem komunikasi terenkripsi, serta pemahaman etika profesional yang kuat guna mencegah pelanggaran privasi dan penyalahgunaan data

¹ Jovita Anindya, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhiroh, "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online," *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 1 (2024): 25–35, <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/329>.

konseli.² Tantangan tersebut semakin kompleks karena interaksi digital memiliki risiko kebocoran informasi dan keterbatasan komunikasi nonverbal. Oleh karena itu, keberhasilan e-konseling tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan konselor dalam menjaga standar etika profesional secara konsisten dan bertanggung jawab.

Kemajuan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) telah mendorong berbagai inovasi dalam layanan e-konseling melalui penggunaan chatbot, sistem rekomendasi, analisis data psikologis, dan aplikasi otomatis yang mendukung layanan kesehatan mental. Kehadiran AI menawarkan peluang untuk meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat respons terhadap kebutuhan pengguna, serta membantu konselor mengelola informasi secara lebih efisien. Penelitian Styawan, Budiyanto, dan Winingsih menunjukkan bahwa integrasi AI dalam konseling modern mampu mendukung pengolahan data secara real time, meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses bantuan psikologis, dan menciptakan peluang baru bagi pengembangan praktik konseling yang lebih adaptif.³ Perkembangan ini menunjukkan bahwa AI tidak lagi berfungsi sebagai alat administratif semata, tetapi juga mulai berperan dalam interaksi dan pemberian bantuan awal kepada konseli. Oleh karena itu, pemanfaatan AI menjadi isu penting yang perlu dikaji secara ilmiah dalam konteks pengembangan layanan e-konseling masa kini.

Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam e-konseling menawarkan berbagai manfaat, tetapi juga menghadirkan tantangan yang berkaitan dengan kualitas layanan dan aspek kemanusiaan dalam proses konseling. AI mampu memproses data dalam jumlah besar serta memberikan respons secara cepat dan efisien, namun belum sepenuhnya dapat memahami kompleksitas emosi manusia sebagaimana konselor profesional. Penelitian Fauzi et al. menunjukkan bahwa transformasi layanan konseling berbasis AI membuka peluang untuk meningkatkan akses layanan psikologis, sekaligus menimbulkan tantangan terkait kemampuan teknologi dalam memahami kebutuhan emosional individu secara mendalam.⁴ Oleh karena itu, keterlibatan manusia tetap menjadi komponen utama dalam proses konseling. Keterbatasan AI dalam membangun empati dan memahami konteks psikologis

² Chadiza Auliana Utami et al., "Sosialisasi Etika Konseling: Menjaga Kerahasiaan dan Privasi Klien di Era Digital," *Pendalas: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 262–287, <https://www.journal.yaspim.org/index.php/pendalas/article/view/505>.

³ Hendradi Styawan, Budiyanto, dan Evi Winingsih, "Penerapan AI dalam Konseling Modern: Analisis tentang Peluang, Efektifitas dan Tantangan Etis," *Ummul Qura Jurnal Institut Pesantren Sunan Drajat (INSUD) Lamongan* 10, no. 1 (2026): 72–79, <https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/UQ/article/view/2527>.

⁴ Rifki Ihsan Fauzi et al., "Literature Review: Transformasi Teknologi dan Tantangan Era Society 5.0: Studi pada Bidang Pendidikan, Konseling, dan Profesi Hukum," *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer dan Sains* 3, no. 11 (2024): 2832–2835, <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/oktal/article/view/4914>.

secara komprehensif menimbulkan pertanyaan mengenai batas optimal penggunaannya. Kondisi ini menunjukkan pentingnya kajian mendalam agar pemanfaatan AI dapat dioptimalkan tanpa mengurangi kualitas layanan konseling profesional.

Aspek etika merupakan isu penting dalam penggunaan Artificial Intelligence (AI) pada layanan e-konseling karena berkaitan langsung dengan hak, keamanan, dan kesejahteraan konseli. Pemanfaatan sistem berbasis AI menuntut transparansi algoritma, perlindungan data pribadi, kejelasan tanggung jawab profesional, serta mekanisme pengawasan yang mampu menjamin keselamatan pengguna layanan. Penelitian Syamila dan Marjo menegaskan bahwa asas kerahasiaan menjadi landasan utama dalam konseling online, sehingga konselor memiliki tanggung jawab etis untuk menjaga keamanan informasi konseli dan mencegah pelanggaran privasi.⁵ Tantangan etika semakin kompleks ketika sebagian proses layanan dijalankan oleh sistem otomatis yang tidak memiliki tanggung jawab moral sebagaimana manusia. Risiko bias algoritma, kesalahan interpretasi data, dan rendahnya akuntabilitas menjadi persoalan yang perlu diantisipasi. Oleh karena itu, penerapan AI dalam e-konseling memerlukan regulasi, standar profesional, dan pedoman etika yang jelas serta berkelanjutan.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling dari beragam perspektif, namun sebagian besar masih berfokus pada aspek tertentu dan belum mengintegrasikan seluruh dimensi yang berkaitan dengan penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam e-konseling. Kajian sebelumnya banyak membahas efektivitas konseling online, keamanan data, kompetensi konselor digital, serta perkembangan layanan berbasis internet. Penelitian Sabtana et al. menegaskan bahwa praktik konseling online memerlukan kompetensi teknologi, pemahaman etika profesional, perlindungan privasi konseli, dan kemampuan mengelola keterbatasan layanan digital agar bantuan psikologis tetap efektif dan bertanggung jawab.⁶ Sejumlah penelitian juga menyoroti perkembangan *cybercounseling*, e-konseling, dan penggunaan chatbot dalam layanan bimbingan dan konseling. Namun, kajian yang secara khusus mengintegrasikan analisis mengenai peran AI, dampak penggunaannya, serta tantangan etika yang muncul masih relatif terbatas sehingga menyisakan kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih komprehensif.

⁵ Diana Syamila dan Happy Karlina Marjo, "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Konseling Kelompok Online dan Asas Kerahasiaan," *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 116–123, <https://e-journal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4527>.

⁶ Fayruziyah Ifroch Sabtana et al., "Etika Profesi Konselor dalam Praktik Konseling Online di Indonesia: Tinjauan Scoping Review," *Rosyada: Islamic Guidance and Counseling* 5, no. 2 (2024): 101–116, <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/rosyada/article/view/11701>.

Kesenjangan penelitian semakin nyata karena perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) berlangsung lebih cepat dibandingkan kajian akademik yang membahas implikasinya dalam layanan konseling. Sebagian penelitian berfokus pada manfaat AI dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan, sedangkan penelitian lainnya lebih menyoroti risiko serta persoalan etika tanpa menghubungkan kedua aspek tersebut secara menyeluruh. Penelitian Hukom menjelaskan bahwa teknologi bimbingan dan konseling telah berkembang dari penggunaan media komunikasi sederhana menuju integrasi chatbot berbasis AI, sehingga diperlukan kajian yang lebih komprehensif untuk memahami manfaat, risiko, dan tantangan etika yang menyertainya.⁷ Kurangnya sintesis pengetahuan yang terintegrasi menyebabkan pemahaman mengenai AI dalam e-konseling masih bersifat parsial dan tersebar dalam berbagai kajian. Kondisi ini berpotensi menghambat penyusunan kebijakan dan pedoman praktik yang relevan, sehingga pendekatan Systematic Literature Review diperlukan untuk menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam.

Berdasarkan uraian latar belakang, urgensi penelitian, serta hasil kajian terdahulu yang menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian mengenai penggunaan Artificial Intelligence dalam e-konseling, penelitian ini difokuskan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai fenomena tersebut melalui pendekatan Systematic Literature Review. Kajian ini diharapkan mampu menyajikan sintesis pengetahuan yang komprehensif mengenai kontribusi AI terhadap layanan konseling digital sekaligus mengidentifikasi berbagai risiko dan tantangan yang menyertainya. Berdasarkan fokus tersebut, pertanyaan penelitian yang diajukan adalah: bagaimana peran Artificial Intelligence dalam layanan e-konseling berdasarkan hasil kajian literatur ilmiah? Bagaimana dampak positif dan negatif yang ditimbulkan oleh penggunaan Artificial Intelligence dalam layanan e-konseling? Bagaimana tantangan etika yang muncul dalam implementasi Artificial Intelligence pada layanan e-konseling serta implikasinya terhadap praktik konseling profesional di era digital?

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian mengenai peran,

⁷ Julham Hukom, "Teknologi Pembelajaran dalam Bimbingan dan Konseling: Perkembangan, Implementasi, dan Tantangan Etis di Era Digital," *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 3, no. 1 (2026): 26–31, <https://sihojurnal.com/index.php/bikoling/article/view/1496>.

dampak, dan tantangan etika penggunaan Artificial Intelligence (AI) dalam layanan e-konseling. Pendekatan SLR dipilih karena mampu menghasilkan pemahaman yang komprehensif berdasarkan bukti ilmiah yang telah dipublikasikan secara sistematis. Snyder menjelaskan bahwa Systematic Literature Review merupakan metode yang memungkinkan peneliti mengintegrasikan berbagai temuan penelitian terdahulu untuk menghasilkan pemetaan pengetahuan yang lebih mendalam dan terstruktur terhadap suatu fenomena penelitian.⁸ Proses penelitian dilaksanakan melalui tahapan identifikasi, penyaringan, penentuan kelayakan, dan sintesis literatur yang relevan dengan fokus kajian. Tahapan tersebut dilakukan secara sistematis untuk memastikan bahwa artikel yang dianalisis memiliki kualitas dan relevansi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada database Google Scholar, GARUDA, ScienceDirect, SAGE Journals, dan Crossref dengan menggunakan kata kunci “Artificial Intelligence”, “AI Counseling”, “E-Counseling”, “Online Counseling”, “Digital Mental Health”, “Ethics”, dan “Chatbot Counseling”. Prosedur pencarian dan seleksi artikel mengacu pada tahapan Systematic Literature Review yang dikemukakan oleh Triandini et al. yang menekankan pentingnya proses identifikasi, screening, eligibility, dan inclusion untuk memperoleh sumber yang valid dan relevan.⁹ Artikel yang dipilih merupakan publikasi ilmiah pada rentang tahun 2018-2026, tersedia dalam bentuk teks lengkap, dan secara khusus membahas penggunaan AI dalam layanan e-konseling. Kriteria seleksi sumber juga mengacu pada prinsip penelitian kepustakaan yang dikemukakan oleh Zed yang menegaskan pentingnya pemilihan sumber secara sistematis untuk menjamin validitas hasil penelitian.¹⁰ Seluruh artikel yang memenuhi kriteria kemudian didokumentasikan dan diekstraksi berdasarkan tema penelitian yang telah ditetapkan.

Analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, pengelompokan tema, interpretasi, dan sintesis hasil penelitian. Pendekatan ini digunakan untuk mengidentifikasi pola-pola temuan yang berkaitan dengan bentuk pemanfaatan AI, dampak yang ditimbulkan terhadap layanan konseling, serta tantangan etika yang muncul dalam implementasinya. Creswell menjelaskan bahwa analisis kualitatif bertujuan mengorganisasi dan menginterpretasikan data secara sistematis sehingga

⁸ Hannah Snyder, “Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines,” *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–339, <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319304564>.

⁹ Evi Triandini et al., “Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia,” *IJIS: Indonesian Journal of Information Systems* 1, no. 2 (2019): 63–77, <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1916>.

¹⁰ Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014).

menghasilkan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena.¹¹ Proses sintesis temuan juga memperhatikan prinsip validitas kajian literatur sebagaimana dijelaskan oleh Xiao dan Watson yang menekankan pentingnya transparansi prosedur serta konsistensi analisis pada penelitian Systematic Literature Review.¹² Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peran AI dalam e-konseling, dampak penggunaannya, dan berbagai tantangan etika yang perlu diperhatikan dalam pengembangan layanan konseling digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil kajian menunjukkan bahwa dari 13 artikel yang dipilih, pembahasan tentang Artificial Intelligence dalam e-konseling dapat dikelompokkan ke tiga tema utama, yaitu peran AI sebagai pendukung layanan, dampaknya terhadap kualitas layanan, dan persoalan etika yang menyertainya. Sebagian besar artikel menempatkan AI sebagai alat bantu yang memperluas akses layanan, mempercepat respons, dan membantu konseli memperoleh dukungan awal secara lebih praktis. Temuan lain memperlihatkan bahwa AI mulai digunakan untuk membantu pengelolaan data, penyaringan masalah awal, dan penyediaan interaksi yang bersifat cepat serta mudah dijangkau. Di sisi lain, sejumlah artikel menegaskan bahwa AI belum mampu menggantikan peran konselor karena masih lemah dalam empati, pemahaman konteks, dan relasi terapeutik. Kajian juga menunjukkan bahwa isu privasi, keamanan data, dan akuntabilitas merupakan hambatan yang terus muncul ketika layanan konseling dipindahkan ke ruang digital. Dengan demikian, hasil SLR ini menggambarkan bahwa AI lebih tepat diposisikan sebagai pendamping layanan daripada pengganti penuh bagi konselor manusia.

Sebaran temuan juga menunjukkan bahwa penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti manfaat praktis e-konseling dibandingkan pembahasan integratif tentang AI, dampak layanan, dan etika secara bersamaan. Sebagian artikel berfokus pada peningkatan akses bagi siswa atau masyarakat yang kesulitan memperoleh layanan tatap muka, sedangkan bagian lain menyoroti kesiapan konselor menghadapi perubahan teknologi. Sejumlah studi menggambarkan bahwa model layanan berbasis chatbot, aplikasi, atau sistem

¹¹ John W. Creswell, *Penelitian Kualitatif & Desain Riset* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015).

¹² Yu Xiao dan Maria Watson, "Guidance on Conducting a Systematic Literature Review," *Journal of Planning Education and Research* 39, no. 1 (2017): 93–112, <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0739456X17723971>.

respons otomatis dapat membantu membuka ruang curhat awal yang lebih mudah dan tidak terlalu menekan konseli. Namun, temuan yang sama memperlihatkan bahwa kualitas hubungan konseling masih bergantung pada kemampuan konselor menjaga empati, kehangatan, dan kejelasan batas profesional. Beberapa artikel pula menegaskan bahwa layanan digital menuntut keterampilan baru, seperti literasi teknologi, pengelolaan privasi, dan kemampuan membimbing konseli memahami batas layanan daring. Pola ini memperlihatkan adanya pergeseran dari konseling tradisional menuju format digital yang lebih fleksibel tetapi juga lebih kompleks.

Hasil lain memperlihatkan bahwa pemanfaatan AI dalam e-konseling paling sering dibahas pada dua konteks, yaitu sebagai sarana akses awal dan sebagai alat bantu pengelolaan interaksi. Pada konteks akses awal, AI dipandang mampu mendorong konseli untuk membuka diri, menyampaikan masalah, dan memperoleh respon cepat ketika bantuan manusia belum tersedia. Pada konteks pengelolaan interaksi, AI dipahami sebagai sarana yang membantu konselor membaca kecenderungan masalah, mengelola data, dan menata alur layanan secara lebih efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa AI berperan sebagai jembatan antara kebutuhan psikologis pengguna dan keterbatasan layanan manual yang sering terkendala waktu, biaya, serta jumlah tenaga profesional. Akan tetapi, hasil kajian juga menegaskan bahwa efektivitas AI masih sangat tergantung pada desain sistem, kualitas data, dan pendampingan manusia. Tanpa pengawasan profesional, AI berisiko menghasilkan layanan yang terlalu mekanis dan kurang sensitif terhadap kebutuhan emosional konseli.

Secara keseluruhan, hasil kajian menunjukkan adanya konsistensi antarartikel bahwa AI menawarkan peluang besar, tetapi manfaat tersebut baru optimal jika ditempatkan sebagai bagian dari sistem layanan yang tetap humanis. Artikel-artikel yang dianalisis sama-sama mengarah pada kesimpulan bahwa transformasi e-konseling tidak cukup hanya mengandalkan perangkat digital, melainkan juga memerlukan standar etika dan kompetensi konselor. Temuan ini memperlihatkan bahwa tantangan terbesar bukan sekadar pada penggunaan teknologinya, tetapi pada cara teknologi itu diintegrasikan ke dalam praktik konseling profesional. Hasil SLR juga menegaskan adanya kekosongan kajian yang benar-benar menyatukan peran, dampak, dan etika AI dalam satu analisis utuh. Karena itu, penelitian ini memberi gambaran bahwa pengembangan e-konseling berbasis AI perlu dirancang secara hati-hati agar tetap sejalan dengan tujuan utama konseling, yaitu membantu manusia secara aman dan bermartabat. Hasil tersebut menjadi dasar penting untuk pembahasan yang lebih mendalam pada bagian berikutnya.

Pembahasan

Peran Artificial Intelligence dalam e-konseling menunjukkan transformasi signifikan dalam praktik layanan bantuan psikologis yang sebelumnya bergantung penuh pada interaksi manusia menjadi lebih terintegrasi dengan teknologi digital. AI tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administratif, tetapi juga mulai mengambil peran dalam proses awal asesmen, penyaringan masalah, serta pemberian respons cepat kepada konseli. Penelitian Syarifah, Budiyo, dan Winingsih menjelaskan bahwa integrasi AI dalam layanan konseling mampu meningkatkan efisiensi layanan melalui otomatisasi analisis data dan pemberian rekomendasi awal yang lebih cepat kepada pengguna.¹³ Penelitian lain oleh Widyarto et al. menegaskan bahwa AI dapat memperluas akses layanan kesehatan mental dengan menghubungkan pengguna pada sistem bantuan yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan individu.¹⁴ Temuan ini menunjukkan bahwa AI berperan sebagai penghubung antara kebutuhan psikologis individu dengan keterbatasan layanan konvensional yang sering terkendala waktu, tenaga, dan akses geografis. Dengan demikian, AI dalam e-konseling dapat dipahami sebagai elemen pendukung yang memperkuat sistem layanan, bukan menggantikan peran konselor secara utuh.

Dampak penggunaan Artificial Intelligence dalam e-konseling menunjukkan dua sisi yang saling berlawanan, yaitu peningkatan efisiensi layanan sekaligus munculnya tantangan pada kualitas interaksi terapeutik. AI terbukti mampu mempercepat proses respons, meningkatkan aksesibilitas, serta memberikan ruang aman bagi konseli untuk mengekspresikan masalah secara awal tanpa tekanan sosial. Penelitian Fadhilah dan Lestari menunjukkan bahwa AI dapat meningkatkan efektivitas layanan psikologis melalui analisis data yang lebih cepat dan kemampuan memberikan intervensi awal yang terstruktur.¹⁵ Sementara itu, penelitian Bloch-Atefi menegaskan bahwa meskipun AI memberikan efisiensi, terdapat keterbatasan dalam membangun hubungan emosional dan empati yang menjadi inti dalam proses konseling.¹⁶ Kondisi ini memperlihatkan bahwa dampak AI tidak

¹³ Jannatus Syarifah, Budiyo, dan Evi Winingsih, "Penerapan AI dan Big Data dalam Konseling Modern," *Inovasi Pendidikan Nusantara* 7, no. 1 (2026): 123–133, <https://ejournals.com/ojs/index.php/ipn/article/view/4258>.

¹⁴ Wikan Galuh Widyarto et al., "Artificial Intelligence in Guidance and Counseling: A Systematic Review of Opportunities, Effectiveness, and Ethical Issues," *Pondohop: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 6, no. 1 (2026): 163–174, <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/pdhp/article/view/25222>.

¹⁵ Rakhmad Fadhilah dan Bella Dwi Lestari, "Penggunaan AI pada Mahasiswa Psikologi dalam Meningkatkan Kesehatan Mental," *Jurnal Empati* 13, no. 4 (2024): 280–290, <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/46723>.

¹⁶ Alexandra Bloch-Atefi, "Menyeimbangkan Etika dan Peluang: Peran AI dalam Psikoterapi dan Konseling," *Jurnal Psikoterapi dan Konseling*... 13, no. 1 (2025): 1–17, <https://pacja.org.au/article/129884-balancing-ethics-and-opportunities-the-role-of-ai-in-psychotherapy-and-counselling>.

hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek psikologis dan relasional yang sangat penting dalam keberhasilan konseling. Oleh karena itu, implementasi AI harus diimbangi dengan keterlibatan konselor manusia agar kualitas layanan tetap terjaga secara holistik.

Tantangan utama dalam pemanfaatan Artificial Intelligence pada e-konseling terletak pada aspek etika, khususnya terkait privasi, keamanan data, dan akuntabilitas layanan. Sistem berbasis AI memerlukan data pengguna dalam jumlah besar, sehingga risiko kebocoran informasi menjadi isu yang sangat krusial dalam praktik konseling digital. Penelitian Rambe et al. menegaskan bahwa perlindungan data klien dalam konseling online harus dilakukan melalui sistem keamanan yang kuat serta kepatuhan terhadap prinsip etika profesi konseling.¹⁷ Penelitian Bazla, Az-zahra, dan Prastya juga menambahkan bahwa asas kerahasiaan merupakan fondasi utama dalam layanan konseling sehingga pelanggaran terhadap privasi dapat merusak kepercayaan konseli terhadap layanan profesional.¹⁸ Tantangan ini semakin kompleks ketika AI digunakan untuk pengambilan keputusan otomatis yang tidak selalu transparan bagi pengguna maupun konselor. Oleh karena itu, aspek etika tidak dapat dipisahkan dari pengembangan teknologi AI dalam layanan e-konseling.

Integrasi Artificial Intelligence dalam layanan e-konseling juga menunjukkan bahwa efektivitas teknologi sangat bergantung pada desain sistem dan kesiapan sumber daya manusia yang menggunakannya. AI dapat memberikan analisis cepat dan rekomendasi berbasis data, tetapi tetap memerlukan interpretasi manusia untuk memastikan ketepatan konteks psikologis konseli. Penelitian Nururrosyidatul et al. menunjukkan bahwa keberhasilan layanan konseling digital sangat dipengaruhi oleh kompetensi konselor dalam mengelola teknologi, menjaga etika profesional, dan membangun komunikasi efektif dalam ruang daring.¹⁹ Penelitian Hardiyanti dan Prasetya menambahkan bahwa perkembangan AI dalam bimbingan dan konseling perlu diimbangi dengan pemahaman mendalam mengenai batasan teknologi agar tidak mengurangi kualitas hubungan terapeutik.²⁰ Temuan ini

¹⁷ Malim Soleh Rambe et al., "Perlindungan Privasi Konseling dan Etika Profesi dalam Pengelolaan Ruang Bimbingan dan Konseling," *Pustaka Edukasi: Jurnal Pendidikan Indonesia* 1, no. 3 (2026): 105–113, <https://publications.corejurnal.com/index.php/pendidikan/article/view/186>.

¹⁸ Azra Liwani Bazla, Nadya Az-zahra, dan Yuda Prastya, "Ethics of Confidentiality in Counseling, Literature Study on Challenges and Solutions," *JURNAL IJMIE: International Journal of Management and Islamic Education* 2, no. 2 (2024): 69–75, <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/IJMIE/article/view/24963>.

¹⁹ Silfi Nururrosyidatul et al., "Implementasi dan Etika Konseling Digital Modern: Integrasi Konsep, Media, dan Tantangan Profesional di Era Teknologi," *Jurnal Pendidikan Inovatif* 8, no. 1 (2026): 187–201, <https://journalversa.com/s/index.php/jpi/article/view/4975>.

²⁰ Nita Qisthi Hardiyanti dan Akhmad Fajar Prasetya, "Peran Artificial Intelligence (AI) bagi Guru Bimbingan dan Konseling dalam Konteks Filsafat Ilmu," *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 2, no. 2 (2025): 43–48, <https://sihojurnal.com/index.php/bikoling/article/view/730>.

memperkuat bahwa teknologi hanya akan efektif jika digunakan dalam kerangka profesional yang tepat dan tidak berdiri sendiri tanpa pengawasan manusia. Dengan demikian, AI lebih tepat diposisikan sebagai alat bantu dalam sistem layanan yang tetap berpusat pada manusia.

Kesenjangan penelitian yang ditemukan dalam kajian ini menunjukkan bahwa masih sedikit studi yang mengintegrasikan peran, dampak, dan tantangan etika Artificial Intelligence dalam satu kerangka analisis yang utuh. Sebagian besar penelitian sebelumnya masih bersifat parsial, yaitu hanya membahas manfaat teknologi atau hanya menyoroti risiko penggunaannya tanpa melihat keterkaitan antar aspek tersebut. Hal ini menyebabkan pemahaman mengenai AI dalam e-konseling belum terbentuk secara komprehensif dan masih tersebar dalam berbagai pendekatan kajian yang berbeda. Selain itu, perkembangan teknologi yang sangat cepat juga membuat kajian akademik sering tertinggal dalam merespons dinamika implementasi AI di lapangan. Kondisi ini menegaskan pentingnya pendekatan Systematic Literature Review untuk menyatukan berbagai temuan agar menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh. Dengan demikian, penelitian ini berkontribusi dalam mengisi celah tersebut melalui sintesis yang lebih integratif dan sistematis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi tiga dimensi utama secara simultan, yaitu peran AI, dampak penggunaannya, dan tantangan etika dalam satu kerangka analisis e-konseling berbasis literatur sistematis. Penelitian ini tidak hanya memetakan fungsi teknologi, tetapi juga menghubungkannya dengan implikasi psikologis dan etis dalam praktik konseling modern. Pendekatan ini memberikan gambaran yang lebih utuh tentang bagaimana AI bekerja sebagai sistem pendukung layanan yang kompleks dan dinamis. Selain itu, penelitian ini menegaskan bahwa masa depan e-konseling tidak terletak pada penggantian konselor oleh teknologi, tetapi pada kolaborasi harmonis antara manusia dan sistem kecerdasan buatan. Dengan demikian, kebaruan utama penelitian ini adalah penguatan paradigma hybrid counseling yang menempatkan teknologi sebagai alat bantu, sementara nilai-nilai kemanusiaan tetap menjadi pusat utama layanan konseling profesional di era digital.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Artificial Intelligence (AI) memiliki peran penting dalam pengembangan layanan e-konseling sebagai teknologi pendukung yang mampu memperluas akses layanan, mempercepat respons, membantu asesmen awal, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan data konseli. Hasil Systematic Literature Review

terhadap 13 artikel menunjukkan bahwa pemanfaatan AI melalui chatbot, sistem rekomendasi, dan aplikasi kesehatan mental memberikan kemudahan bagi individu untuk memperoleh bantuan psikologis secara lebih fleksibel dan mudah dijangkau. Meskipun demikian, AI masih memiliki keterbatasan dalam memahami emosi, konteks psikologis, dan membangun hubungan terapeutik yang mendalam. Oleh karena itu, AI belum dapat menggantikan peran konselor profesional dan lebih tepat digunakan sebagai alat bantu dalam proses konseling.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam e-konseling menghadirkan berbagai tantangan etika yang berkaitan dengan kerahasiaan data, privasi pengguna, keamanan informasi, transparansi algoritma, dan akuntabilitas layanan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi AI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan regulasi, kompetensi konselor, dan penerapan prinsip etika profesional. Berdasarkan analisis terhadap 13 artikel yang dikaji, penelitian ini menyimpulkan bahwa model kolaboratif antara AI dan konselor manusia merupakan pendekatan yang paling efektif untuk mengoptimalkan manfaat teknologi sekaligus mempertahankan nilai-nilai humanistik dalam layanan konseling. Dengan demikian, pengembangan e-konseling berbasis AI perlu diarahkan pada integrasi teknologi dan peran konselor secara seimbang guna mewujudkan layanan yang efektif, aman, dan berorientasi pada kesejahteraan konseli.

REFERENSI

- Anindya, Jovita, Nandang Budiman, dan Nadia Aulia Nadhiroh. "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Menghadapi Tantangan Kerahasiaan dalam Layanan Konseling Online." *Indonesian Journal of Educational Counseling* 8, no. 1 (2024): 25–35. <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/329>.
- Bazla, Azra Liwani, Nadya Az-zahra, dan Yuda Prastya. "Ethics of Confidentiality in Counseling, Literature Study on Challenges and Solutions." *JURNAL IJMIE: International Journal of Management and Islamic Education* 2, no. 2 (2024): 69–75. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/IJMIE/article/view/24963>.
- Bloch-Atefi, Alexandra. "Menyeimbangkan Etika dan Peluang: Peran AI dalam Psikoterapi dan Konseling." *Jurnal Psikoterapi dan Konseling...* 13, no. 1 (2025): 1–17. <https://pacja.org.au/article/129884-balancing-ethics-and-opportunities-the-role-of-ai-in-psychotherapy-and-counselling>.
- Creswell, John W. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2015.
- Fadhillah, Rakhmad, dan Bella Dwi Lestari. "Penggunaan AI pada Mahasiswa Psikologi dalam Meningkatkan Kesehatan Mental." *Jurnal Empati* 13, no. 4 (2024): 280–290. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/empati/article/view/46723>.

- Fauzi, Rifki Ichsan, Faiz Fauzy, Adam Gustiawan, dan Ines Heidiani Ikasari. "Literature Review: Transformasi Teknologi dan Tantangan Era Society 5.0: Studi pada Bidang Pendidikan, Konseling, dan Profesi Hukum." *OKTAL: Jurnal Ilmu Komputer dan Sains* 3, no. 11 (2024): 2832–2835. <https://journal.mediapublikasi.id/index.php/oktal/article/view/4914>.
- Hardiyanti, Nita Qisthi, dan Akhmad Fajar Prasetya. "Peran Artificial Intelligence (AI) bagi Guru Bimbingan dan Konseling dalam Konteks Filsafat Ilmu." *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 2, no. 2 (2025): 43–48. <https://sihojournal.com/index.php/bikoling/article/view/730>.
- Hukom, Julham. "Teknologi Pembelajaran dalam Bimbingan dan Konseling: Perkembangan, Implementasi, dan Tantangan Etis di Era Digital." *Jurnal Ilmu Bimbingan dan Konseling* 3, no. 1 (2026): 26–31. <https://sihojournal.com/index.php/bikoling/article/view/1496>.
- Mestika Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014.
- Nururrosyidatul, Silfi, Faris Abdurrahman Zuhair, Diva Berliana, dan Nabila. "Implementasi dan Etika Konseling Digital Modern: Integrasi Konsep, Media, dan Tantangan Profesional di Era Teknologi." *Jurnal Pendidikan Inovatif* 8, no. 1 (2026): 187–201. <https://journalversa.com/s/index.php/jpi/article/view/4975>.
- Rambe, Malim Soleh, Amelia Rizki, Asmaryadi, dan Azijah Tussolihah Siregar. "Perlindungan Privasi Konseling dan Etika Profesi dalam Pengelolaan Ruang Bimbingan dan Konseling." *Pustaka Edukasi: Jurnal Pendidikan Indonesia* 1, no. 3 (2026): 105–113. <https://publications.corejournal.com/index.php/pendidikan/article/view/186>.
- Sabtana, Fayruziyah Ifroch, Siti Aminah, Rozita Jayus, dan Muhammad Junaedi Mahyudin. "Etika Profesi Konselor dalam Praktik Konseling Online di Indonesia: Tinjauan Scoping Review." *Rosyada: Islamic Guidance and Counseling* 5, no. 2 (2024): 101–116. <https://jurnal.iainponorogo.ac.id/index.php/rosyada/article/view/11701>.
- Snyder, Hannah. "Literature Review as a Research Methodology: An Overview and Guidelines." *Journal of Business Research* 104 (2019): 333–339. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0148296319304564>.
- Styawan, Hendradi, Budiyanto, dan Evi Winingsih. "Penerapan AI dalam Konseling Modern: Analisis tentang Peluang, Efektifitas dan Tantangan Etis." *Ummul Qura Jurnal Institut Pesantren Sunan Drajat (INSUD) Lamongan* 10, no. 1 (2026): 72–79. <https://ejournal.unsuda.ac.id/index.php/UQ/article/view/2527>.
- Syamila, Diana, dan Happy Karlina Marjo. "Etika Profesi Bimbingan dan Konseling: Konseling Kelompok Online dan Asas Kerahasiaan." *Jurnal Paedagogy* 9, no. 1 (2022): 116–123. <https://ejournal.undikma.ac.id/index.php/pedagogy/article/view/4527>.
- Syarifah, Jannatus, Budiyanto, dan Evi Winingsih. "Penerapan AI dan Big Data dalam Konseling Modern." *Inovasi Pendidikan Nusantara* 7, no. 1 (2026): 123–133. <https://ejournals.com/ojs/index.php/ipn/article/view/4258>.
- Triandini, Evi, Sadu Jayanatha, Arie Indrawan, Ganda Werla Putra, dan Bayu Iswara. "Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia." *IJIS: Indonesian Journal of*

- Information Systems* 1, no. 2 (2019): 63–77.
<https://ojs.uajy.ac.id/index.php/IJIS/article/view/1916>.
- Utami, Chadiza Auliana, Sintia Agustina, Tania May Sabrina Nasution, dan Sofi Mayla Humairoh. “Sosialisasi Etika Konseling: Menjaga Kerahasiaan dan Privasi Klien di Era Digital.” *Pendalas: Jurnal Penelitian Tindakan Kelas dan Pengabdian Masyarakat* 3, no. 3 (2023): 262–287.
<https://www.journal.yaspim.org/index.php/pendalas/article/view/505>.
- Widyarto, Wikan Galuh, Dony Apriatama, Dian Ari Widyastuti, Hardi Prasetiawan, Dzinnun Hadi, dan Rizky Andana Pohan. “Artificial Intelligence in Guidance and Counseling: A Systematic Review of Opportunities, Effectiveness, and Ethical Issues.” *Pondohop: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 6, no. 1 (2026): 163–174.
<https://e-journal.upr.ac.id/index.php/pdhp/article/view/25222>.
- Xiao, Yu, dan Maria Watson. “Guidance on Conducting a Systematic Literature Review.” *Journal of Planning Education and Research* 39, no. 1 (2017): 93–112.
<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0739456X17723971>.