



### **Integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai Co-Counselor dalam Praktik E-Counseling**

**\*Sofia Rasyidah Salsabila<sup>1</sup>, Rumaysha Latifah<sup>2</sup>**

<sup>1</sup>Universitas Negeri Semarang, <sup>2</sup>UIN Raden Mas Said Surakarta

E-Mail: [sofiarsyd5@students.unnes.ac.id](mailto:sofiarsyd5@students.unnes.ac.id)<sup>1</sup>; [runayshalatifah@gmail.com](mailto:runayshalatifah@gmail.com)<sup>2</sup>

#### **Abstract**

*The advancement of digital technology has accelerated the adoption of Artificial Intelligence (AI) in e-counseling services to address the growing demand for mental health support in the digital era. The increasing number of clients, counselors' limited availability, and the challenges associated with conducting psychological assessments through online platforms have created a pressing need for innovative solutions. This study aims to examine the role of AI as a co-counselor, evaluate the effectiveness of its integration into e-counseling practices, and identify the challenges associated with its implementation. The study employed a Narrative Literature Review method by critically analyzing relevant scholarly publications. The findings indicate that AI functions as a collaborative partner that assists counselors in assessment processes, data analysis, emotion detection, service documentation, and the continuous monitoring of clients' psychological conditions. The integration of AI has been shown to enhance the efficiency, accessibility, and overall quality of digital counseling services. However, its implementation continues to face significant challenges related to data privacy, information security, algorithmic bias, and limitations in understanding cultural contexts and human empathy. The novelty of this study lies in its comprehensive conceptualization of AI as a co-counselor that supports the entire e-counseling service cycle through a collaborative model integrating the analytical capabilities of technology with the humanistic competencies of counselors, thereby fostering more effective, ethical, and inclusive counseling services.*

**Keywords:** Artificial Intelligence; Co-Counselor; E-Counseling; Counseling.

#### **Abstrak**

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) dalam layanan e-counseling untuk menjawab meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan mental di era digital. Tingginya jumlah konseli, keterbatasan waktu konselor, serta kendala asesmen psikologis melalui media daring menjadi tantangan yang memerlukan solusi inovatif. Penelitian ini bertujuan menganalisis peran AI sebagai co-counselor, efektivitas integrasinya dalam praktik e-counseling, serta tantangan yang menyertai penerapannya. Penelitian menggunakan metode Narrative Literature Review dengan menelaah berbagai artikel ilmiah yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa AI berfungsi sebagai mitra kolaboratif yang membantu proses asesmen, analisis data, deteksi emosi, dokumentasi layanan, dan pemantauan kondisi psikologis konseli. Integrasi AI terbukti meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas layanan konseling digital, tetapi masih menghadapi tantangan berupa privasi data, keamanan informasi, bias algoritma, serta keterbatasan dalam

memahami konteks budaya dan empati manusia. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemetaan AI sebagai co-counselor yang mendukung seluruh siklus layanan e-counseling melalui model kolaboratif yang mengintegrasikan kemampuan analitis teknologi dengan kompetensi humanistik konselor untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, etis, dan inklusif.

**Kata-kata Kunci:** Artificial Intelligence; Co-Counselor; E-Counseling; Konseling.

---

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara layanan bimbingan dan konseling diberikan kepada masyarakat pada berbagai jenjang pendidikan maupun layanan kesehatan mental. Perubahan tersebut semakin terlihat setelah pandemi COVID-19 yang mendorong penggunaan media daring sebagai sarana utama komunikasi antara konselor dan konseli. Penelitian Ramdhan, Saragih, dan Lubis menunjukkan bahwa transformasi konseling menuju format digital telah memperluas akses layanan psikologis, meningkatkan fleksibilitas pelaksanaan konseling, serta mendorong pemanfaatan teknologi berbasis kecerdasan buatan sebagai pendukung proses konseling modern.<sup>1</sup> Kehadiran layanan e-counseling memungkinkan konseli memperoleh bantuan tanpa dibatasi oleh lokasi geografis maupun waktu pelayanan konvensional. Kondisi ini memberikan peluang yang lebih besar bagi individu yang sebelumnya mengalami hambatan untuk mengakses layanan kesehatan mental. Perubahan tersebut sekaligus menandai munculnya kebutuhan baru terhadap model konseling yang mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital secara berkelanjutan.

Meningkatnya kebutuhan layanan kesehatan mental di era digital menghadirkan tantangan yang tidak ringan bagi para konselor profesional. Jumlah konseli yang terus bertambah sering kali tidak sebanding dengan ketersediaan tenaga konselor sehingga memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Kajian Styawan, Budiyanto, dan Winingsih menjelaskan bahwa konselor menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan waktu, tingginya volume kasus, serta kesulitan mengidentifikasi emosi dan kondisi psikologis konseli secara akurat melalui media komunikasi digital yang minim isyarat nonverbal.<sup>2</sup> Situasi tersebut berpotensi mengurangi kualitas hubungan terapeutik yang

---

<sup>1</sup> Lia Satriani Ramdhan, Nurul Azmi Saragih, dan Lailan Syafira Lubis, "Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif tentang Penggunaan Artificial Intelligence oleh Siswa Sekolah Menengah Atas," *Jurnal Psikologi Konseling* 18, no. 1 (2025): 126–133, <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/Konseling/article/view/66444>.

<sup>2</sup> 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>.

menjadi inti dari proses konseling. Kesalahan interpretasi terhadap ekspresi emosi konseli dapat memengaruhi ketepatan asesmen maupun rekomendasi intervensi yang diberikan. Oleh sebab itu, diperlukan pendekatan inovatif yang mampu membantu konselor meningkatkan kualitas layanan pada lingkungan digital.

Kecerdasan Buatan atau Artificial Intelligence (AI) mulai mendapatkan perhatian sebagai teknologi yang dapat mendukung berbagai aktivitas profesional, termasuk pada bidang bimbingan dan konseling. Kemampuan AI dalam mengolah data secara cepat memungkinkan sistem memberikan analisis yang lebih komprehensif terhadap informasi yang disampaikan konseli. Penelitian Nur dan Zulfikri menunjukkan bahwa teknologi ini berpotensi meningkatkan efisiensi layanan, mendukung personalisasi intervensi, serta membantu konselor memperoleh informasi berbasis data untuk mendukung pengambilan keputusan profesional.<sup>3</sup> Kehadiran AI membuka peluang untuk mengembangkan model layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan konseli. Teknologi tersebut juga memungkinkan tersedianya dukungan psikologis secara lebih cepat dibandingkan layanan konvensional. Potensi ini menjadikan AI sebagai salah satu inovasi penting pada pengembangan e-counseling masa kini.

Konsep integrasi AI sebagai co-counselor berkembang karena adanya kebutuhan untuk mempertahankan kualitas layanan konseling tanpa menghilangkan peran sentral konselor manusia. Posisi AI sebagai co-counselor menempatkan teknologi tersebut sebagai mitra kerja yang membantu proses layanan, bukan sebagai pengganti hubungan terapeutik yang dibangun oleh konselor. Temuan Arjanto et al. menjelaskan bahwa AI dapat digunakan untuk mengelola administrasi layanan, menganalisis pola perilaku dan emosi konseli, serta memberikan rekomendasi awal berbasis bukti yang mendukung proses konseling secara lebih efektif.<sup>4</sup> Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan konselor memusatkan perhatian pada aspek empati, dukungan emosional, dan hubungan interpersonal. Kehadiran AI juga dapat membantu mengurangi beban kerja administratif yang selama ini menyita waktu konselor. Sinergi antara manusia dan teknologi menjadi salah satu arah pengembangan konseling digital yang semakin relevan.

---

<sup>3</sup> Edil Wijaya Nur dan Zulfikri, "Kecerdasan Buatan sebagai Co-Counselor dalam Bimbingan dan Konseling: Tantangan dan Peluang di Indonesia," *Technocouns: Journal of Technology in Guidance and Counseling* 2, no. 1 (2025): 9–19, <https://journal.ilinstitute.com/index.php/technocouns/article/view/2977>.

<sup>4</sup> Paul Arjanto et al., "Augmenting Human Connection: A Systematic Review of Artificial Intelligence in Counseling Practices, Ethics, and Cultural Adaptation," *Pondohop: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 6, no. 1 (2026): 1–15, <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/pdhp/article/view/20310>.

Penerapan e-counseling berbasis AI menawarkan berbagai keuntungan bagi konseli maupun penyedia layanan. Sistem berbasis AI mampu menyediakan respons yang lebih cepat, melakukan pemantauan kondisi psikologis secara berkelanjutan, dan meningkatkan akses layanan bagi kelompok masyarakat yang sulit menjangkau konselor secara langsung. Hasil kajian Hariyadi et al. menunjukkan bahwa chatbot berbasis AI, platform konseling digital, dan teknologi generative AI berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas layanan, pengelolaan stres, pengurangan kecemasan, serta dukungan kesehatan mental pada berbagai kelompok pengguna.<sup>5</sup> Manfaat tersebut menjadi semakin penting ketika kebutuhan layanan psikologis meningkat secara signifikan. Teknologi AI juga memungkinkan pelayanan berlangsung selama dua puluh empat jam tanpa bergantung pada jadwal tatap muka. Kondisi ini memberikan peluang untuk menciptakan layanan yang lebih inklusif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat digital.

Meskipun demikian, integrasi AI pada praktik e-counseling juga menghadirkan sejumlah tantangan yang memerlukan perhatian serius. Persoalan etika, privasi data, keamanan informasi, bias algoritma, dan keterbatasan pemahaman konteks budaya menjadi isu utama yang terus diperdebatkan oleh para akademisi maupun praktisi. Berbagai penelitian menegaskan bahwa keberhasilan implementasi AI pada layanan konseling sangat bergantung pada tata kelola etis, perlindungan data konseli, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan sistem untuk memahami nilai-nilai sosial dan budaya lokal secara tepat.<sup>6</sup> Tantangan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan AI tidak dapat dilepaskan dari tanggung jawab profesional konselor. Pengawasan manusia tetap diperlukan untuk memastikan keputusan yang diambil sesuai dengan kebutuhan konseli. Keseimbangan antara inovasi teknologi dan prinsip etika menjadi faktor penting dalam pengembangan konseling digital.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas pemanfaatan AI pada layanan konseling dari berbagai perspektif. Sebagian penelitian berfokus pada peluang implementasi AI, sebagian lainnya menyoroti efektivitas layanan digital, sedangkan penelitian lain lebih banyak mengkaji aspek etika dan kesiapan pengguna terhadap teknologi tersebut. Salah satu kajian yang dilakukan oleh Nuriah et al. menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar

---

<sup>5</sup> Sigit Hariyadi et al., “Konseling Digital dan Dukungan AI dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia: Tinjauan Sistematis,” *Fokus: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan* 9, no. 3 (2026): 897–915, <https://journal.ikipsiliwangi.ac.id/fokus/article/view/30604>.

<sup>6</sup> Annisa Nuraisyah Annas et al., “Strategi Implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam Manajemen Pendidikan: Studi Kasus dan Best Practice,” *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 4 (2026): 11249–11256, <https://journal.ilmunata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/5191>.

untuk mendukung praktik e-counseling, tetapi masih diperlukan pemetaan yang lebih komprehensif mengenai peran, efektivitas, dan tantangan implementasinya sebagai co-counselor pada konteks layanan konseling digital di Indonesia.<sup>7</sup> Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa topik ini masih memiliki ruang yang luas untuk diteliti lebih lanjut. Pemahaman yang lebih mendalam diperlukan agar integrasi AI dapat dilakukan secara efektif dan bertanggung jawab. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan praktik e-counseling berbasis teknologi di Indonesia.

Berdasarkan perkembangan e-counseling dan meningkatnya pemanfaatan teknologi digital dalam layanan bimbingan dan konseling, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor untuk mendukung efektivitas layanan konseling digital. Kehadiran AI menawarkan berbagai peluang dalam membantu konselor melakukan asesmen, analisis data, deteksi emosi, serta penyusunan rekomendasi intervensi yang lebih cepat dan berbasis bukti. Bagaimanakah peran Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor dalam mendukung pelaksanaan praktik e-counseling pada era digital saat ini? Bagaimanakah efektivitas integrasi Artificial Intelligence (AI) dalam meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan efisiensi layanan e-counseling bagi konseli dan konselor? Bagaimanakah tantangan etis, teknis, dan profesional yang dihadapi dalam penerapan Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor pada praktik e-counseling? Jawaban atas berbagai pertanyaan tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peluang, manfaat, serta kendala integrasi AI dalam pengembangan layanan konseling digital yang efektif, aman, dan bertanggung jawab.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Narrative Literature Review untuk mengkaji secara komprehensif integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor dalam praktik e-counseling. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengidentifikasi, menelaah, membandingkan, dan mensintesis berbagai hasil penelitian yang relevan sehingga diperoleh pemahaman yang mendalam mengenai peran, efektivitas, serta tantangan implementasi AI pada layanan konseling digital. Marzali menjelaskan bahwa tinjauan pustaka merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menelaah dan mengintegrasikan berbagai temuan penelitian terdahulu guna menghasilkan

---

<sup>7</sup> Siti Nuriah et al., “Kecerdasan Buatan (AI) dalam Pendidikan: Potensi, Implementasi dan Implikasi Etis,” *Indonesian Journal of Educational Counseling* 9, no. 1 (2025): 123–134, <https://www.ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/367>.

pemahaman yang lebih luas terhadap suatu fenomena ilmiah.<sup>8</sup> Pendekatan ini dipandang sesuai dengan tujuan penelitian yang berfokus pada pemetaan konsep, temuan empiris, dan perkembangan kajian mengenai pemanfaatan AI sebagai mitra konselor dalam lingkungan e-counseling yang terus berkembang.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur secara sistematis pada beberapa basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Scopus, Emerald Insight, Sage Journals, dan Garuda. Proses pencarian menggunakan kombinasi kata kunci “Artificial Intelligence”, “AI”, “co-counselor”, “e-counseling”, “cyber counseling”, “digital counseling”, “ethics”, dan “mental health services” dengan bantuan operator Boolean AND dan OR. Zed menyatakan bahwa penelitian kepustakaan dilakukan melalui pengumpulan data yang bersumber dari berbagai dokumen ilmiah yang relevan untuk dianalisis secara kritis sesuai tujuan penelitian.<sup>9</sup> Rentang publikasi dibatasi pada periode 2020-2026 untuk memperoleh literatur yang mencerminkan perkembangan terkini terkait penggunaan AI pada layanan konseling digital. Kriteria inklusi mencakup artikel ilmiah yang membahas integrasi AI dalam konseling atau layanan kesehatan mental digital serta tersedia dalam bentuk teks lengkap, sedangkan artikel yang tidak relevan dengan fokus penelitian dikeluarkan dari proses analisis. Sugiyono menegaskan bahwa penetapan kriteria sumber data yang jelas diperlukan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas hasil penelitian.<sup>10</sup>

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) dengan tahapan reduksi data, pengelompokan tema, interpretasi temuan, dan penyusunan sintesis hasil penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi pola, konsep utama, serta hubungan antartemuan yang berkaitan dengan peran, efektivitas, manfaat, dan tantangan penerapan AI sebagai co-counselor dalam praktik e-counseling. Qomaruddin dan Sa’diyah menjelaskan bahwa analisis isi memungkinkan peneliti melakukan interpretasi data tekstual secara sistematis melalui proses pengkodean, kategorisasi, dan penarikan makna terhadap informasi yang diperoleh.<sup>11</sup> Hasil analisis kemudian disajikan secara deskriptif-analitis untuk memberikan gambaran yang komprehensif mengenai peluang dan tantangan integrasi Artificial Intelligence sebagai co-counselor dalam pengembangan layanan e-counseling yang efektif, etis, dan berorientasi pada kebutuhan konseli di era digital.

---

<sup>8</sup> Amir Marzali, “Menulis Kajian Literatur,” *ETNOSIA: Jurnal Enografi Indonesia* 1, no. 6 (2016): 27–36, <https://journal.unhas.ac.id/index.php/etnosia/article/view/1613>.

<sup>9</sup> Mestika Zed, *Metode Penelitian Kepustakaan* (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014).

<sup>10</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2022).

<sup>11</sup> Qomaruddin dan Halimah Sa’diyah, “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman,” *Journal of Management, Accounting and Administration* 1, no. 2 (2024): 77–84, <https://pub.nuris.ac.id/journal/jomaa/article/view/93>.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Hasil analisis terhadap sebelas artikel yang memenuhi kriteria inklusi menunjukkan bahwa integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor telah berkembang dari sekadar teknologi pendukung menjadi komponen strategis dalam praktik e-counseling modern. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa AI digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas konseling mulai dari tahap identifikasi masalah, asesmen awal, pemantauan kondisi psikologis, penyusunan dokumentasi, hingga pemberian dukungan lanjutan setelah sesi konseling berakhir. Perkembangan tersebut menunjukkan bahwa peran AI tidak lagi terbatas pada fungsi administratif semata, tetapi telah bergerak menuju dukungan klinis yang lebih komprehensif. Sebagian besar penelitian yang dianalisis menempatkan AI sebagai mitra kolaboratif yang bekerja berdampingan dengan konselor manusia untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan ini memungkinkan terjadinya pembagian tugas yang lebih efektif antara kemampuan analitis mesin dan kemampuan empatik manusia. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa model kolaboratif antara konselor dan AI menjadi arah baru dalam pengembangan layanan konseling digital.

Temuan lain menunjukkan bahwa AI mampu meningkatkan efisiensi pelaksanaan e-counseling melalui kemampuan pemrosesan data yang cepat dan akurat. Sistem berbasis AI dapat membantu konselor mengidentifikasi pola perilaku, kecenderungan emosional, dan indikator risiko psikologis yang mungkin sulit dikenali melalui observasi biasa. Kemampuan ini diperkuat oleh penggunaan analisis multimodal yang menggabungkan data teks, suara, ekspresi wajah, serta sinyal fisiologis untuk menghasilkan gambaran kondisi konseli yang lebih komprehensif. Beberapa penelitian juga menemukan bahwa AI mampu memberikan rekomendasi awal terkait strategi intervensi berdasarkan data yang tersedia. Keberadaan fitur tersebut membantu konselor memperoleh informasi tambahan sebelum mengambil keputusan profesional. Kondisi ini menunjukkan bahwa AI berpotensi meningkatkan kualitas asesmen dan ketepatan intervensi dalam praktik e-counseling.

Hasil kajian juga memperlihatkan bahwa AI berkontribusi terhadap peningkatan aksesibilitas layanan konseling bagi masyarakat yang mengalami hambatan geografis, ekonomi, maupun sosial. Kehadiran chatbot berbasis AI memungkinkan konseli memperoleh respons awal dan dukungan psikologis tanpa harus menunggu jadwal tatap muka dengan konselor. Fasilitas layanan yang dapat diakses selama dua puluh empat jam memberikan keuntungan bagi individu yang membutuhkan bantuan segera pada saat mengalami tekanan psikologis. Beberapa studi menunjukkan bahwa lingkungan digital yang

anonim membuat konseli merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan masalah pribadi dibandingkan pada situasi tatap muka. Keadaan tersebut berkontribusi terhadap peningkatan keterbukaan dan partisipasi konseli dalam proses konseling. Hasil ini menunjukkan bahwa integrasi AI dapat memperluas jangkauan layanan kesehatan mental secara lebih inklusif.

Analisis terhadap berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas AI dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan dan kemampuan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Sejumlah studi menemukan bahwa chatbot berbasis generative AI mampu menghasilkan respons yang lebih natural, kontekstual, dan relevan dibandingkan sistem berbasis aturan yang lebih sederhana. Kemampuan memahami konteks percakapan membuat interaksi antara konseli dan sistem AI menjadi lebih nyaman dan berkelanjutan. Walaupun demikian, efektivitas tersebut masih sangat bergantung pada kualitas data pelatihan dan kemampuan algoritma memahami kondisi psikologis manusia yang kompleks. Variasi hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua sistem AI mampu memberikan manfaat yang sama pada setiap konteks layanan. Temuan tersebut mengindikasikan perlunya pengembangan teknologi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan konseli.

Hasil kajian juga mengungkapkan adanya sejumlah tantangan yang masih menjadi hambatan dalam implementasi AI sebagai co-counselor. Persoalan privasi data menjadi isu yang paling sering ditemukan karena layanan konseling berkaitan dengan informasi pribadi yang sangat sensitif. Selain itu, beberapa penelitian menunjukkan adanya risiko bias algoritma yang dapat memengaruhi akurasi rekomendasi yang diberikan kepada konseli. Kemampuan AI untuk memahami nilai budaya, norma sosial, dan konteks kehidupan individu juga masih terbatas dibandingkan kemampuan konselor manusia. Tantangan lain yang ditemukan adalah potensi ketergantungan pengguna terhadap layanan berbasis AI sehingga mengurangi interaksi sosial secara langsung. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa integrasi AI memerlukan pengawasan profesional yang berkelanjutan agar penggunaannya tetap aman dan bertanggung jawab.

## **Pembahasan**

Integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor merupakan respons terhadap meningkatnya kebutuhan layanan konseling yang lebih cepat, adaptif, dan mudah diakses pada era digital. Temuan penelitian menunjukkan bahwa AI tidak lagi dipandang sebagai sekadar perangkat teknologi pendukung, melainkan sebagai mitra kolaboratif yang membantu konselor menjalankan berbagai tugas profesional secara lebih efektif. Kajian Syarifah, Budiyanto, dan Winingsih menjelaskan bahwa AI memiliki kemampuan untuk

mengolah data konseli secara cepat, mengidentifikasi pola perilaku, serta menyediakan informasi berbasis bukti yang dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan profesional konselor.<sup>12</sup> Penelitian Wildan et al. juga menunjukkan bahwa pemanfaatan AI pada layanan konseling digital memberikan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui dukungan analisis yang lebih sistematis dan berorientasi pada kebutuhan konseli.<sup>13</sup> Kondisi tersebut menjawab pertanyaan penelitian mengenai peran AI sebagai co-counselor yang berfungsi mendukung, memperkuat, dan melengkapi kompetensi konselor manusia tanpa menggantikan fungsi utama hubungan terapeutik. Posisi AI sebagai mitra kolaboratif menunjukkan bahwa masa depan e-counseling lebih mengarah pada model sinergis antara kecerdasan manusia dan kecerdasan mesin.

Peran AI sebagai co-counselor terlihat secara nyata melalui keterlibatannya pada berbagai tahapan layanan konseling digital mulai dari asesmen awal hingga tindak lanjut pasca sesi. Kemampuan AI dalam menganalisis data secara real-time memungkinkan konselor memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi psikologis konseli. Hasil penelitian Isnaini menunjukkan bahwa AI dapat dimanfaatkan untuk mengelola administrasi layanan, menganalisis kecenderungan emosi, serta memberikan rekomendasi awal yang membantu konselor menentukan strategi intervensi yang lebih tepat.<sup>14</sup> Kajian Ping juga menjelaskan bahwa teknologi berbasis AI mampu mendukung proses pemantauan kondisi psikologis secara berkelanjutan sehingga konselor dapat merespons perubahan kondisi konseli dengan lebih cepat dan akurat.<sup>15</sup> Temuan ini menunjukkan bahwa AI berfungsi sebagai sumber informasi tambahan yang memperkuat kualitas asesmen dan perencanaan intervensi konseling. Keberadaan AI pada berbagai tahapan layanan membuktikan bahwa teknologi tersebut mampu memperluas kapasitas kerja konselor dalam menghadapi kompleksitas masalah psikologis yang semakin beragam.

Efektivitas integrasi AI dalam praktik e-counseling terlihat dari kemampuannya meningkatkan kualitas layanan sekaligus memperluas akses terhadap bantuan psikologis.

---

<sup>12</sup> Jannatus Syarifah, 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>.

<sup>13</sup> Muhammad Wildan et al., "Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling Menggunakan Teknologi Berbasis ChatBot AI," *JKP: Jurnal Konseling Pendidikan* 9, no. 2 (2025): 147–151, <https://ejournal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jkp/article/view/32871>.

<sup>14</sup> Ananda Rauf Nurhidayah Isnaini, "AI dalam Konseling Lintas Budaya: Tantangan Etik, Adaptasi Profesional, dan Dinamika Layanan di Masyarakat Global," *CITA INSIGHT: Journal of Counseling and Educational Dynamic* 1, no. 1 (2026): 1–13, <https://journal.citacendekia.com/cijced/article/view/3>.

<sup>15</sup> Yuxia Ping, "Experience in psychological Counseling Supported by Artificial Intelligence Technology," *Technology and Health Care: Official Journal of the European Society for Engineering and Medicine* 32, no. 6 (2024): 3871–3888, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11612938/>.

Sistem berbasis AI memungkinkan konseli memperoleh dukungan awal tanpa harus menunggu ketersediaan jadwal konselor sehingga proses bantuan dapat berlangsung lebih cepat. Penelitian Jannah dan Muhsam menjelaskan bahwa transformasi layanan konseling digital telah meningkatkan fleksibilitas dan aksesibilitas layanan psikologis bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami hambatan geografis maupun sosial.<sup>16</sup> Penelitian Azzahro et al. juga menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi digital mampu membantu konselor mengatasi keterbatasan waktu pelayanan serta meningkatkan efisiensi penanganan kasus pada lingkungan konseling modern.<sup>17</sup> Hasil tersebut menjawab pertanyaan penelitian mengenai efektivitas integrasi AI dalam meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan e-counseling. Kehadiran AI memungkinkan layanan konseling menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital.

Aspek aksesibilitas menjadi salah satu keunggulan utama integrasi AI dalam praktik e-counseling. Kehadiran chatbot dan sistem pendukung berbasis AI memungkinkan layanan kesehatan mental tersedia selama dua puluh empat jam sehingga konseli dapat memperoleh bantuan kapan saja sesuai kebutuhan mereka. Kajian Aima menunjukkan bahwa penggunaan chatbot berbasis AI memberikan kontribusi terhadap peningkatan akses layanan kesehatan mental, pengurangan tingkat kecemasan, serta peningkatan dukungan psikologis bagi berbagai kelompok pengguna.<sup>18</sup> Penelitian Norrahmah et al. juga menjelaskan bahwa lingkungan digital yang fleksibel dan relatif anonim dapat meningkatkan keberanian konseli untuk mengungkapkan masalah pribadi yang sulit disampaikan melalui konseling tatap muka.<sup>19</sup> Temuan tersebut memperlihatkan bahwa AI berperan penting dalam memperluas jangkauan layanan kesehatan mental kepada kelompok masyarakat yang sebelumnya kurang terlayani. Kemampuan ini menjadikan AI sebagai sarana yang efektif untuk mewujudkan layanan konseling yang lebih inklusif dan berkeadilan.

---

<sup>16</sup> Nurhijrah Lathifah Jannah dan Julhidayat Muhsam, "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Konseling: Efektivitas dan Aksesibilitas," *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 2 (2026): 189–203, <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/495>.

<sup>17</sup> Fanya Azzahro et al., "Implementation of Science and Technology-Based Guidance and Counseling Services to Improve the Effectiveness of Guidance and Counseling Teacher Performance at SMAN 1 Telagasari," *Kasyafa: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2, no. 4 (2025): 484–492, <https://kasyafa.hellowpustaka.id/index.php/i/article/view/130>.

<sup>18</sup> Halida Hasyati Aima, "Literature Review: Pemanfaatan Chatbot Berbasis Kecerdasan Buatan dalam Mendukung Kesehatan Mental," *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 10, no. 12 (2025): 12280–12292, <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/62605>.

<sup>19</sup> Rezqi Nadia Norrahmah et al., "Pengaruh Penggunaan Platform Counseling With Sena (CWS) terhadap Tingkat Kenyamanan dan Kepercayaan Diri Siswa dalam Mengungkapkan Masalah," *J-INSTECH: Journal of Instructional Technology* 6, no. 2 (2025): 28–41, <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/j-instech/article/view/15832>.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, implementasi AI sebagai co-counselor masih menghadapi sejumlah tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Salah satu persoalan utama yang banyak ditemukan dalam berbagai penelitian adalah masalah privasi dan keamanan data konseli yang bersifat sangat sensitif. Penelitian Abdullah menegaskan bahwa penggunaan AI pada layanan konseling harus didukung oleh sistem perlindungan data yang kuat agar kerahasiaan informasi pribadi konseli tetap terjaga sesuai prinsip etika profesional.<sup>20</sup> Kajian Panch, Mattie, dan Atun juga menunjukkan bahwa risiko bias algoritma dan keterbatasan kemampuan AI memahami konteks sosial budaya dapat memengaruhi kualitas rekomendasi yang dihasilkan oleh sistem kecerdasan buatan.<sup>21</sup> Tantangan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi AI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kualitas tata kelola, regulasi, dan pengawasan profesional yang menyertainya. Oleh karena itu, integrasi AI memerlukan pendekatan yang hati-hati agar manfaat yang diperoleh tidak diikuti oleh risiko yang merugikan konseli.

Temuan penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan teoritis yang masih belum sepenuhnya terjawab pada kajian mengenai AI sebagai co-counselor. Sebagian besar penelitian lebih banyak membahas efektivitas teknologi dan potensi implementasinya dibandingkan mengembangkan model kolaborasi yang ideal antara konselor dan AI pada konteks budaya Indonesia. Kajian Prayoga, Habsy, dan Purwoko menjelaskan bahwa keberhasilan penggunaan teknologi digital pada layanan konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan pengguna, kesiapan infrastruktur, serta kesesuaian teknologi dengan nilai-nilai sosial yang berkembang pada masyarakat setempat.<sup>22</sup> Penelitian Estinengtyas dan Prasetya juga menunjukkan bahwa perkembangan layanan konseling digital memerlukan pendekatan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga mempertimbangkan aspek hubungan terapeutik dan nilai kemanusiaan yang menjadi dasar praktik konseling.<sup>23</sup> Kesenjangan tersebut menunjukkan bahwa penelitian mengenai AI sebagai co-counselor

---

<sup>20</sup> Akmal Muhammad Abdullah, "Pelindungan Hak Privasi terhadap Pengumpulan Data Pribadi oleh AI Generatif Berdasarkan Percakapan dengan Pengguna," *Padjadjaran Law Review* 12, no. 2 (2024): 145–156, <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/view/1796>.

<sup>21</sup> Trishan Panch, Heather Mattie, dan Rifat Atun, "Artificial Intelligence and Algorithmic Bias: Implications for Health Systems," *Journal of Global Health* 9, no. 2 (2019): 1–5, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6875681/>.

<sup>22</sup> Ammi Prayoga, Bakhrudin All Habsy, dan Budi Purwoko, "Keberhasilan Konseling Berbasis Digital: Kajian Systematic Literature Review," *G-Couns: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 9, no. 2 (2025): 1410–1424, <https://journal.upy.ac.id/index.php/bk/article/view/7226>.

<sup>23</sup> Sahda Estinengtyas dan Akhmad Fajar Prasetya, "Menuju Konseling Digital yang Memanusiakan Manusia: Kajian Filosofis Berbasis Teori Humanistik Carl Rogers," *GUIDELINE: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi Pendidikan* 2, no. 1 (2026): 1–13, <https://journal.ycn.or.id/index.php/guideline/article/view/122>.

masih memerlukan pengembangan kerangka konseptual yang lebih komprehensif. Pengembangan teori yang lebih matang diperlukan untuk memastikan bahwa integrasi AI mampu berjalan sejalan dengan prinsip-prinsip profesional dalam layanan konseling.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya memposisikan Artificial Intelligence tidak hanya sebagai alat bantu teknologi, tetapi sebagai co-counselor yang berperan secara kolaboratif pada seluruh siklus layanan e-counseling. Penelitian ini menawarkan sintesis yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara peran AI, efektivitas layanan, aksesibilitas konseling, serta tantangan etis dan profesional yang muncul akibat integrasi teknologi tersebut. Kajian ini juga menegaskan bahwa masa depan e-counseling tidak berada pada dominasi teknologi ataupun dominasi manusia secara tunggal, melainkan pada kolaborasi yang seimbang antara keduanya. Pendekatan tersebut memungkinkan AI menjalankan fungsi analitis dan administratif secara optimal sementara konselor tetap berperan sebagai pengambil keputusan profesional yang mengedepankan empati dan nilai kemanusiaan. Perspektif ini memberikan kontribusi konseptual baru bagi pengembangan layanan konseling digital yang lebih responsif, inklusif, dan berorientasi pada kebutuhan konseli. Melalui model kolaboratif tersebut, integrasi AI diharapkan mampu mendukung terciptanya praktik e-counseling yang efektif, etis, aman, dan berkelanjutan pada era transformasi digital.

## **KESIMPULAN**

Integrasi Artificial Intelligence (AI) sebagai co-counselor telah menjadi salah satu inovasi penting dalam pengembangan praktik e-counseling pada era digital. Hasil kajian terhadap 11 artikel ilmiah yang memenuhi kriteria penelitian menunjukkan bahwa AI tidak berfungsi sebagai pengganti konselor, melainkan sebagai mitra kolaboratif yang mendukung berbagai tahapan layanan konseling. Peran tersebut mencakup proses asesmen awal, analisis data konseli, deteksi emosi, pemantauan kondisi psikologis, penyusunan dokumentasi layanan, hingga pemberian dukungan lanjutan setelah sesi konseling berakhir. Pemanfaatan AI terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja konselor melalui pengolahan data yang cepat, akurat, dan berbasis bukti sehingga membantu pengambilan keputusan profesional secara lebih tepat. Kehadiran teknologi ini juga memperluas akses layanan kesehatan mental melalui sistem digital yang dapat diakses selama 24 jam, sehingga konseli dapat memperoleh bantuan tanpa dibatasi oleh ruang, waktu, maupun hambatan geografis. Temuan tersebut menegaskan bahwa AI memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan

aksesibilitas layanan konseling digital apabila digunakan secara kolaboratif bersama konselor manusia.

Meskipun demikian, implementasi AI sebagai co-counselor masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian serius dari akademisi, praktisi, maupun pengembang teknologi. Persoalan privasi data, keamanan informasi, bias algoritma, keterbatasan pemahaman terhadap konteks budaya, serta ketidakmampuan AI menggantikan empati manusia menjadi faktor yang membatasi penerapannya secara penuh. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa efektivitas AI sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem yang digunakan, kesiapan sumber daya manusia, serta tata kelola etis yang mengatur penggunaan teknologi tersebut. Oleh karena itu, keberhasilan integrasi AI pada praktik e-counseling harus didasarkan pada prinsip human-in-the-loop, yaitu menempatkan konselor sebagai pengambil keputusan utama dan AI sebagai pendukung analisis serta administrasi layanan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pemetaan komprehensif mengenai AI sebagai co-counselor yang terlibat pada seluruh siklus layanan konseling digital, mulai dari tahap pra-sesi, sesi aktif, pasca-sesi, hingga pendampingan antar-sesi. Model kolaboratif tersebut menunjukkan bahwa masa depan e-counseling berada pada sinergi antara kecerdasan analitis teknologi dan kompetensi humanistik konselor untuk menciptakan layanan yang lebih efektif, inklusif, etis, aman, dan berkelanjutan.

## REFERENSI

- Abdullah, Akmal Muhammad. "Pelindungan Hak Privasi terhadap Pengumpulan Data Pribadi oleh AI Generatif Berdasarkan Percakapan dengan Pengguna." *Padjadjaran Law Review* 12, no. 2 (2024): 145–156. <https://jurnal.fh.unpad.ac.id/index.php/plr/article/view/1796>.
- Aima, Halida Hasyati. "Literature Review: Pemanfaatan Chatbot Berbasis Kecerdasan Buatan dalam Mendukung Kesehatan Mental." *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* 10, no. 12 (2025): 12280–12292. <https://jurnal.syntaxliterate.co.id/index.php/syntax-literate/article/view/62605>.
- Annas, Annisa Nuraisyah, Novelti, Noorhani Dyani Laksmi, Nasril, dan Muhammad Arsyad. "Strategi Implementasi Artificial Intelligence (AI) dalam Manajemen Pendidikan: Studi Kasus dan Best Practice." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4, no. 4 (2026): 11249–11256. <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS/article/view/5191>.
- Arjanto, Paul, Izak Jakobis Makulua, Prisca Diantra Sampe, Neleke Huliselan, dan Rusnawati Ellis. "Augmenting Human Connection: A Systematic Review of Artificial Intelligence in Counseling Practices, Ethics, and Cultural Adaptation." *Pondohop: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 6, no. 1 (2026): 1–15. <https://e-journal.upr.ac.id/index.php/pdhp/article/view/20310>.

- Azzahro, Fanya, Azizah Ramadhani, Candra Indra Prahasta, dan Dinda Meliana Alwahib. "Implementation of Science and Technology-Based Guidance and Counseling Services to Improve the Effectiveness of Guidance and Counseling Teacher Performance at SMAN 1 Telagasari." *Kasyafa: Jurnal Pendidikan Agama Islam* 2, no. 4 (2025): 484–492. <https://kasyafa.hellowpustaka.id/index.php/i/article/view/130>.
- Estinengtyas, Sahda, dan Akhmad Fajar Prasetya. "Menuju Konseling Digital yang Memanusiakan Manusia: Kajian Filosofis Berbasis Teori Humanistik Carl Rogers." *GUIDELINE: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi Pendidikan* 2, no. 1 (2026): 1–13. <https://journal.ycn.or.id/index.php/guideline/article/view/122>.
- Hariyadi, Sigit, Widya Novi Angga Dewi, Binti Isrofin, Ernest Ceti Septyanti, Awalya, dan Joko Sutarto. "Konseling Digital dan Dukungan AI dalam Pengembangan Sumber Daya Manusia: Tinjauan Sistematis." *Fokus: Kajian Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan* 9, no. 3 (2026): 897–915. <https://journal.ikipsiliwangi.ac.id/fokus/article/view/30604>.
- Isnaini, Ananda Rauf Nurhidayah. "AI dalam Konseling Lintas Budaya: Tantangan Etik, Adaptasi Profesional, dan Dinamika Layanan di Masyarakat Global." *CITA INSIGHT: Journal of Counseling and Educational Dynamic* 1, no. 1 (2026): 1–13. <https://journal.citacendekia.com/cijced/article/view/3>.
- Jannah, Nurhijrah Lathifah, dan Julhidayat Muhsam. "Pemanfaatan Teknologi Digital dalam Layanan Konseling: Efektivitas dan Aksesibilitas." *Mutiara: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia* 4, no. 2 (2026): 189–203. <https://jurnal.tiga-mutiara.com/index.php/jimi/article/view/495>.
- Marzali, Amir. "Menulis Kajian Literatur." *ETNOSIA: Jurnal Enografi Indonesia* 1, no. 6 (2016): 27–36. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/etnosia/article/view/1613>.
- Mestika Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014.
- Norrahmah, Rezqi Nadia, Marlia, Muhammad Irfan Zaidan, Muhammad Syarif, Muhammad Alfin, Nur Rihhadatul Aisya, Pramudya Ananda, Nina Permata Sari, dan Muhammad Andri Setiawan. "Pengaruh Penggunaan Platform Counseling With Sena (CWS) terhadap Tingkat Kenyamanan dan Kepercayaan Diri Siswa dalam Mengungkapkan Masalah." *J-INSTECH: Journal of Instructional Technology* 6, no. 2 (2025): 28–41. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/j-instech/article/view/15832>.
- Nur, Edil Wijaya, dan Zulfikri. "Kecerdasan Buatan sebagai Co-Counselor dalam Bimbingan dan Konseling: Tantangan dan Peluang di Indonesia." *Technocouns: Journal of Technology in Guidance and Counseling* 2, no. 1 (2025): 9–19. <https://journal.ilininstitute.com/index.php/technocouns/article/view/2977>.
- Nuriah, Siti, Yusi Riksa Yustiana, Irfan Fahriza, dan Vina Dartina. "Kecerdasan Buatan (AI) dalam Pendidikan: Potensi, Implementasi dan Implikasi Etis." *Indonesian Journal of Educational Counseling* 9, no. 1 (2025): 123–134. <https://www.ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/367>.
- Panch, Trishan, Heather Mattie, dan Rifat Atun. "Artificial Intelligence and Algorithmic Bias: Implications for Health Systems." *Journal of Global Health* 9, no. 2 (2019): 1–5. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC6875681/>.
- Ping, Yuxia. "Experience in psychological Counseling Supported by Artificial Intelligence

- Technology.” *Technology and Health Care: Official Journal of the European Society for Engineering and Medicine* 32, no. 6 (2024): 3871–3888. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC11612938/>.
- Prayoga, Ammi, Bakhrudin All Habsy, dan Budi Purwoko. “Keberhasilan Konseling Berbasis Digital: Kajian Systematic Literature Review.” *G-Couns: Jurnal Bimbingan dan Konseling* 9, no. 2 (2025): 1410–1424. <https://journal.upy.ac.id/index.php/bk/article/view/7226>.
- Qomaruddin, dan Halimah Sa’diyah. “Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman.” *Journal of Management, Accounting and Administration* 1, no. 2 (2024): 77–84. <https://pub.nuris.ac.id/journal/jomaa/article/view/93>.
- Ramdhan, Lia Satriani, Nurul Azmi Saragih, dan Lailan Syafira Lubis. “Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif tentang Penggunaan Artificial Intelligence oleh Siswa Sekolah Menengah Atas.” *Jurnal Psikologi Konseling* 18, no. 1 (2025): 126–133. <https://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/Konseling/article/view/66444>.
- 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>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- 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>.
- Wildan, Muhammad, Yonel Oktapianus, Jelita Pasombo, Nurhikmah, dan Rina Asrini Bakri. “Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling Menggunakan Teknologi Berbasis ChatBot AI.” *JKP: Jurnal Konseling Pendidikan* 9, no. 2 (2025): 147–151. <https://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jkp/article/view/32871>.