



Peran Artificial Intelligence (AI) dalam Layanan Konseling Online: Peluang, Tantangan, dan Implikasi Etis (Studi Literature)

***Fatma Maylasari Saqoti**

Universitas Negeri Semarang

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

Abstract

The advancement of digital technology has encouraged the adoption of Artificial Intelligence (AI) in online counseling services to enhance the accessibility and quality of mental health care. The emergence of AI through chatbots, virtual counselors, and digital mental health platforms presents various opportunities, challenges, and ethical implications that require comprehensive examination. This study aims to analyze the opportunities offered by AI, the challenges associated with its implementation, and the ethical implications of its use in online counseling services. The study employed a literature review method with a qualitative approach, examining 15 scientific articles published between 2016 and 2026. Data were analyzed using content analysis through the synthesis of findings from previous studies. The results indicate that AI has the potential to expand access to counseling services, improve service efficiency, support preliminary assessments, and facilitate the delivery of more personalized and data-driven interventions. However, the use of AI continues to face several challenges, including limitations in understanding human emotions and social contexts, the risk of inaccurate responses, algorithmic bias, and the potential for user dependency on technology. The most prominent ethical concerns involve privacy protection, data security, algorithmic transparency, system accountability, and professional responsibility. This study concludes that AI is more appropriately positioned as a supportive tool or co-counselor for professional counselors rather than a replacement for human practitioners. The novelty of this study lies in its integration of the opportunities, challenges, and ethical implications of AI into a comprehensive analytical framework.

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

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) pada layanan konseling online untuk meningkatkan akses dan kualitas layanan kesehatan mental. Kehadiran AI melalui chatbot, virtual counselor, dan platform kesehatan mental digital menghadirkan peluang, tantangan, serta implikasi etis yang perlu dipahami secara komprehensif. Penelitian ini bertujuan menganalisis peluang pemanfaatan AI, tantangan implementasi, dan implikasi etis penggunaannya pada layanan konseling online. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif terhadap 15 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada periode 2016-2026. Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi melalui proses sintesis berbagai temuan penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa AI mampu memperluas akses layanan konseling, meningkatkan efisiensi layanan,

mendukung asesmen awal, serta membantu penyediaan layanan yang lebih personal dan berbasis data. Namun, penggunaan AI masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan memahami emosi dan konteks sosial, risiko kesalahan respons, bias algoritma, serta potensi ketergantungan pengguna terhadap teknologi. Aspek etis yang paling dominan meliputi perlindungan privasi, keamanan data, transparansi algoritma, akuntabilitas sistem, dan tanggung jawab profesional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa AI lebih tepat berperan sebagai pendukung atau co-counselor bagi konselor profesional. Kebaruan penelitian terletak pada integrasi peluang, tantangan, dan implikasi etis AI ke dalam satu kerangka kajian yang komprehensif.

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

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan pada berbagai sektor kehidupan, termasuk bidang kesehatan mental dan layanan konseling. Kehadiran Artificial Intelligence (AI) menghadirkan berbagai inovasi yang memungkinkan pelayanan konseling dilakukan secara lebih cepat, fleksibel, dan mudah diakses oleh masyarakat. Penelitian Ramdhan, Saragih, dan Lubis menjelaskan bahwa transformasi layanan konseling pada era digital menunjukkan pemanfaatan kecerdasan buatan mampu membantu proses komunikasi konseling, memperluas jangkauan layanan psikologis, serta memberikan alternatif dukungan bagi peserta didik yang membutuhkan bantuan secara cepat melalui media digital.¹ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa teknologi tidak lagi berfungsi sebagai alat bantu semata, tetapi telah menjadi bagian penting dari sistem pelayanan konseling modern. Kebutuhan masyarakat terhadap layanan psikologis yang mudah diakses semakin meningkat seiring dengan berkembangnya penggunaan teknologi informasi. Situasi ini menjadikan AI sebagai salah satu inovasi yang menarik untuk dikaji lebih mendalam dalam konteks layanan konseling online.

Pemanfaatan AI pada layanan konseling online berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan mental yang efektif dan efisien. Sistem berbasis AI memungkinkan pengguna memperoleh layanan awal tanpa harus terikat oleh batasan waktu maupun lokasi. Penelitian Pratiwi dan Danila mengungkapkan bahwa penggunaan chatbot berbasis AI, ChatGPT, dan berbagai platform e-konseling mampu meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas, serta responsivitas layanan konseling sehingga membantu individu mengelola kecemasan, stres, dan berbagai masalah emosional secara

¹ 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>.

lebih mudah melalui layanan digital.² Kemampuan tersebut memberikan peluang besar untuk menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini mengalami keterbatasan akses terhadap layanan konseling konvensional. AI juga dapat dimanfaatkan untuk membantu proses asesmen awal dan penyediaan informasi psikologis secara cepat. Oleh sebab itu, perkembangan AI menjadi salah satu fenomena penting yang perlu mendapat perhatian dalam bidang bimbingan dan konseling.

Peluang penggunaan AI dalam layanan konseling tidak hanya berkaitan dengan perluasan akses layanan, tetapi juga peningkatan efektivitas proses konseling. Berbagai teknologi AI mampu membantu pengelolaan data konseli, identifikasi masalah, serta pemantauan perkembangan konseli secara berkelanjutan. Penelitian Wildan et al. menunjukkan bahwa penggunaan teknologi chatbot AI pada layanan bimbingan dan konseling mampu meningkatkan efektivitas pelayanan karena memudahkan komunikasi antara konselor dan konseli, menghemat waktu layanan, serta mendukung pelaksanaan konseling tanpa harus dilakukan secara tatap muka langsung.³ Keunggulan tersebut memberikan manfaat bagi konselor dalam mengelola layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna. AI juga memungkinkan penyediaan layanan yang bersifat personal melalui analisis data yang lebih cepat. Keadaan ini menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar untuk mendukung pengembangan layanan konseling online pada masa mendatang.

Pemanfaatan AI juga mulai dikembangkan sebagai pendamping atau co-counselor dalam proses layanan bimbingan dan konseling. Kehadiran teknologi ini dipandang mampu membantu konselor dalam memberikan layanan yang lebih terstruktur dan berbasis data. Penelitian Nur dan Zulfikri menjelaskan bahwa implementasi AI sebagai co-counselor berpotensi meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses konseling, serta mendukung intervensi yang lebih personal berdasarkan analisis data konseli, meskipun keberhasilannya tetap memerlukan integrasi yang bijaksana, etis, dan sesuai dengan kebutuhan psikososial pengguna.⁴ Temuan tersebut menunjukkan bahwa AI dapat berperan sebagai pendukung kinerja konselor, bukan sebagai pengganti peran manusia. Keterlibatan AI dalam layanan

² Christina Ifanta Pratiwi dan Dia Aubah Danila, "Artificial Intelligence dalam Layanan E-Konseling untuk Mendukung Mental Health Remaja: A Systematic Literature Review," *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling* 16, no. 2 (2026): 676–688, <https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/bk/article/view/16561>.

³ 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://e-journal.hamzanwadi.ac.id/index.php/jkp/article/view/32871>.

⁴ 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>.

konseling membuka peluang lahirnya model layanan yang lebih inovatif. Perkembangan ini memperlihatkan bahwa integrasi teknologi dan konseling semakin sulit dipisahkan pada era digital.

Meskipun menawarkan berbagai manfaat, penggunaan AI dalam layanan konseling online juga menghadirkan sejumlah tantangan yang perlu diperhatikan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan AI dalam memahami emosi, nilai kemanusiaan, dan konteks sosial yang kompleks. Penelitian Arjanto et al. menjelaskan bahwa penerapan AI dalam praktik konseling masih menghadapi berbagai kendala berupa keterbatasan adaptasi budaya, kemampuan memahami kondisi emosional secara mendalam, serta perlunya pengawasan profesional agar kualitas hubungan konseling tetap terjaga dan tidak kehilangan aspek humanistik yang menjadi inti layanan konseling.⁵ Hubungan terapeutik yang efektif memerlukan empati dan kehangatan yang sulit direplikasi oleh sistem otomatis. Ketergantungan yang berlebihan terhadap teknologi juga dapat mengurangi kualitas interaksi antara konselor dan konseli. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan AI harus dilakukan secara proporsional dan tetap menempatkan manusia sebagai aktor utama layanan konseling.

Persoalan etis menjadi aspek yang tidak dapat dipisahkan dari penggunaan AI pada layanan konseling online. Layanan konseling melibatkan data pribadi yang bersifat sensitif sehingga memerlukan perlindungan privasi dan keamanan yang kuat. Penelitian Widyarto et al. menjelaskan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence dalam bimbingan dan konseling memberikan peluang yang besar terhadap efektivitas layanan, namun pada saat yang sama menimbulkan berbagai isu etis seperti keamanan data, kerahasiaan informasi konseli, transparansi algoritma, akuntabilitas sistem, serta tanggung jawab profesional yang harus diatur secara jelas dalam praktik layanan digital.⁶ Risiko kebocoran data dan penyalahgunaan informasi dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan konseli. Kepercayaan pengguna terhadap layanan digital juga sangat dipengaruhi oleh jaminan keamanan sistem yang digunakan. Karena itu, aspek etika harus menjadi landasan utama dalam pengembangan layanan konseling berbasis AI.

⁵ 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>.

⁶ 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>.

Pengembangan layanan konseling berbasis AI juga memerlukan kesiapan sumber daya manusia dan dukungan sistem yang memadai. Konselor perlu memiliki kompetensi teknologi agar mampu memanfaatkan AI secara optimal tanpa mengabaikan prinsip-prinsip profesional. Penelitian Hidayat, Marfu'i, dan Nufus menunjukkan bahwa sebagian besar guru bimbingan dan konseling di Indonesia memandang integrasi AI sangat diperlukan karena dapat mendukung asesmen minat dan bakat, rekomendasi karier berbasis data, perencanaan pengembangan diri, serta penyediaan informasi pendidikan dan dunia kerja secara real time sehingga meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik.⁷ Temuan tersebut menunjukkan adanya kebutuhan nyata terhadap pemanfaatan teknologi AI dalam praktik konseling. Namun, kesiapan kompetensi digital konselor masih menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan implementasinya. Dukungan regulasi dan pedoman profesional juga diperlukan agar penggunaan AI berjalan secara bertanggung jawab.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas pemanfaatan AI dalam layanan konseling, kesehatan mental, dan bimbingan karier, tetapi kajian yang secara khusus mengintegrasikan peluang, tantangan, dan implikasi etis AI pada layanan konseling online masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kebutuhan untuk menyusun pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran AI dalam layanan konseling online. Bagaimana peluang pemanfaatan Artificial Intelligence dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas layanan konseling online? Apa saja tantangan yang muncul dalam implementasi Artificial Intelligence pada layanan konseling online? Bagaimana implikasi etis penggunaan Artificial Intelligence terhadap kerahasiaan data, hubungan terapeutik, dan profesionalitas konselor dalam layanan konseling online? Jawaban atas pertanyaan tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan layanan konseling yang inovatif, efektif, dan tetap berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur untuk mengkaji peran Artificial Intelligence (AI) dalam layanan konseling online, khususnya terkait peluang, tantangan, dan implikasi etis penggunaannya. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena melalui

⁷ Dede Rahmat Hidayat, Lucky Nindi Riandika Marfu'i, dan Nira Prihatin Nufus, "Seberapa Perluakah Kebutuhan Layanan Bimbingan Karier AI-Driven: Studi pada Guru Bimbingan dan Konseling di Indonesia," *JKP: Jurnal Konseling dan Pendidikan* 13, no. 3 (2025): 387–398, <https://www.jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/1794>.

analisis dan interpretasi berbagai sumber ilmiah yang relevan. Nugrahani menjelaskan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman fenomena secara komprehensif melalui data deskriptif sehingga memungkinkan peneliti memperoleh makna yang lebih mendalam terhadap objek yang dikaji.⁸ Pendekatan studi literatur digunakan untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, dan mensintesis berbagai hasil penelitian terdahulu yang membahas penggunaan AI dalam konseling, psikoterapi, dan kesehatan mental digital. Menurut Zed, studi pustaka merupakan kegiatan ilmiah yang meliputi pengumpulan, pembacaan, pencatatan, serta pengolahan berbagai sumber pustaka untuk memperoleh pemahaman yang sistematis terhadap suatu permasalahan penelitian.⁹ Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan dan pemanfaatan AI dalam layanan konseling online.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur pada basis data Google Scholar, Scopus, Crossref, dan Portal Garuda menggunakan kata kunci Artificial Intelligence, online counseling, chatbot, mental health, ethics, serta guidance and counseling. Proses penelusuran dan seleksi artikel mengacu pada pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) untuk memastikan transparansi dan ketepatan proses identifikasi, penyaringan, kelayakan, dan inklusi artikel yang digunakan. Ramdhani, Ramdhani, dan Amin menjelaskan bahwa literature review dilakukan secara sistematis melalui tahapan penentuan topik, pencarian sumber yang relevan, analisis isi literatur, sintesis temuan, dan penyusunan laporan ilmiah sehingga menghasilkan kajian yang valid dan terstruktur.¹⁰ Kriteria inklusi penelitian meliputi artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang tahun 2016-2026, membahas penggunaan AI dalam layanan konseling, psikoterapi, atau kesehatan mental digital, serta tersedia dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Berdasarkan proses seleksi tersebut diperoleh 15 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Seluruh artikel yang terpilih kemudian dikelompokkan sesuai fokus kajian penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) melalui tahapan reduksi data, kategorisasi, interpretasi, dan penarikan kesimpulan. Sugiyono menjelaskan bahwa analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui proses reduksi

⁸ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif* (Surakarta: Cakra Books, 2014).

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

¹⁰ Abdullah Ramdhani, Muhammad Ali Ramdhani, dan Abdusy Syakur Amin, "Writing a Literature Review Research Paper: A Step-by-Step Approach," *International Journal of Basic and Applied Science* 03, no. 01 (2014): 47–56, https://www.researchgate.net/publication/311735510_Writing_a_Literature_Review_Research_Paper_A_step-by-step_approach.

data, penyajian data, dan verifikasi sehingga menghasilkan temuan yang sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.¹¹ Temuan dari berbagai artikel yang telah diseleksi kemudian disintesis untuk mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, serta kesenjangan penelitian terkait pemanfaatan AI dalam layanan konseling online. Proses sintesis difokuskan pada tiga tema utama, yaitu peluang pemanfaatan AI, tantangan implementasi AI, dan implikasi etis penggunaan AI dalam praktik konseling. Hasil analisis digunakan untuk membangun pemahaman konseptual yang lebih komprehensif mengenai perkembangan AI pada layanan konseling digital. Melalui prosedur tersebut diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi ilmiah bagi pengembangan layanan konseling online yang inovatif, efektif, dan tetap berlandaskan prinsip etika profesional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil kajian literatur yang dilakukan terhadap 15 artikel ilmiah menunjukkan bahwa pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) pada layanan konseling online mengalami perkembangan yang cukup pesat selama satu dekade terakhir. Artikel yang dianalisis berasal dari berbagai bidang kajian yang meliputi bimbingan dan konseling, psikoterapi, kesehatan mental digital, teknologi pendidikan, serta etika penggunaan kecerdasan buatan. Proses sintesis literatur memperlihatkan bahwa AI telah digunakan dalam berbagai bentuk layanan, seperti chatbot konseling, virtual counselor, sistem rekomendasi psikologis, analisis emosi berbasis teks, dan platform kesehatan mental digital. Temuan tersebut menunjukkan bahwa AI tidak lagi dipandang sebagai teknologi pendukung administratif semata, melainkan telah berkembang menjadi instrumen yang mampu mendukung berbagai tahapan layanan konseling. Perkembangan ini didorong oleh meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan mental yang mudah diakses, cepat, dan efisien. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa AI mulai menjadi bagian penting dalam transformasi layanan konseling pada era digital.

Hasil analisis menunjukkan bahwa peluang utama penggunaan AI dalam layanan konseling online terletak pada kemampuannya memperluas akses layanan kepada masyarakat. Teknologi AI memungkinkan layanan tersedia selama dua puluh empat jam tanpa terikat oleh batasan geografis maupun keterbatasan jumlah tenaga profesional. Sejumlah penelitian yang direview menunjukkan bahwa pengguna dapat memperoleh

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (Bandung: Alfabeta, 2019).

dukungan psikologis awal, informasi kesehatan mental, serta layanan asesmen sederhana melalui platform digital berbasis AI. Keberadaan chatbot konseling juga memberikan kemudahan bagi individu yang mengalami hambatan sosial, ekonomi, maupun psikologis untuk mengakses layanan konseling. Kemampuan tersebut menjadikan AI sebagai sarana yang efektif untuk menjangkau kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit memperoleh layanan kesehatan mental. Hasil ini menunjukkan bahwa AI berpotensi meningkatkan pemerataan akses layanan konseling secara lebih luas.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa AI mampu meningkatkan efisiensi proses layanan konseling. Sistem berbasis AI dapat membantu konselor melakukan pengelolaan data konseli, pencatatan hasil konseling, asesmen awal, serta pemantauan perkembangan konseli secara berkelanjutan. Pemanfaatan algoritma analitik memungkinkan identifikasi pola perilaku dan kondisi emosional pengguna secara lebih cepat dibandingkan proses manual. Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa AI mampu memberikan rekomendasi layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna berdasarkan data yang tersedia. Kemampuan tersebut membantu konselor mengambil keputusan secara lebih efektif dan berbasis data. Hasil ini memperlihatkan bahwa AI memiliki kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas manajemen layanan konseling online.

Kajian literatur juga menunjukkan bahwa AI mulai dimanfaatkan sebagai pendamping konselor atau co-counselor pada berbagai layanan psikologis digital. Kehadiran AI memungkinkan proses konseling menjadi lebih terstruktur melalui penyediaan informasi, pengingat jadwal layanan, dan pemantauan kondisi pengguna secara berkala. Teknologi ini juga mampu membantu konselor dalam melakukan simulasi kasus dan penyusunan alternatif intervensi berdasarkan data yang tersedia. Meskipun demikian, seluruh penelitian yang dianalisis menunjukkan bahwa AI masih ditempatkan sebagai alat bantu dan bukan pengganti konselor manusia. Relasi terapeutik yang menjadi inti layanan konseling tetap membutuhkan keterlibatan manusia secara langsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa integrasi AI dan konselor profesional lebih tepat diposisikan sebagai bentuk kolaborasi dibandingkan substitusi.

Selain peluang yang ditawarkan, hasil kajian menunjukkan adanya berbagai tantangan dalam implementasi AI pada layanan konseling online. Tantangan utama berkaitan dengan keterbatasan AI dalam memahami emosi, nilai, pengalaman hidup, serta konteks sosial pengguna secara mendalam. Sistem AI mampu mengenali pola bahasa dan perilaku tertentu, tetapi belum dapat sepenuhnya memahami makna emosional yang kompleks sebagaimana dilakukan manusia. Keterbatasan tersebut berpotensi menghasilkan

respons yang kurang sesuai dengan kebutuhan psikologis pengguna. Beberapa penelitian juga menemukan adanya risiko kesalahan informasi dan rekomendasi yang tidak tepat akibat keterbatasan algoritma. Kondisi ini menunjukkan bahwa penggunaan AI pada layanan konseling masih memerlukan pengawasan profesional secara berkelanjutan.

Temuan lainnya menunjukkan adanya risiko ketergantungan pengguna terhadap teknologi AI. Interaksi yang berlangsung secara intensif dengan chatbot atau sistem virtual counseling dapat mendorong terbentuknya hubungan emosional semu antara pengguna dan teknologi. Situasi tersebut berpotensi mengurangi kualitas interaksi sosial pengguna dengan lingkungan nyata apabila tidak dikelola secara tepat. Beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa penggunaan AI yang berlebihan dapat memengaruhi kemampuan individu dalam membangun hubungan interpersonal yang sehat. Risiko tersebut menjadi perhatian penting terutama bagi kelompok remaja yang memiliki intensitas penggunaan teknologi digital yang tinggi. Hasil ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan AI perlu memperhatikan aspek psikososial pengguna secara lebih komprehensif.

Kajian literatur juga mengidentifikasi berbagai implikasi etis yang muncul akibat penggunaan AI dalam layanan konseling online. Persoalan yang paling banyak dibahas adalah perlindungan privasi dan keamanan data konseli. Seluruh layanan konseling melibatkan informasi pribadi yang bersifat sensitif sehingga memerlukan sistem keamanan yang memadai. Risiko kebocoran data, penyalahgunaan informasi, dan akses tidak sah menjadi tantangan yang harus diantisipasi oleh penyedia layanan. Selain itu, muncul pula persoalan mengenai transparansi algoritma, akuntabilitas sistem, dan tanggung jawab profesional ketika terjadi kesalahan layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek etika menjadi komponen yang tidak dapat dipisahkan dari implementasi AI dalam layanan konseling online.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Artificial Intelligence memiliki peluang yang besar untuk meningkatkan aksesibilitas layanan konseling online bagi masyarakat yang selama ini mengalami berbagai hambatan dalam memperoleh layanan kesehatan mental. Kemampuan AI untuk beroperasi secara berkelanjutan memungkinkan pengguna memperoleh dukungan awal kapan saja tanpa dibatasi oleh waktu, lokasi, maupun ketersediaan tenaga profesional. Hardiyanti dan Prasetya menjelaskan bahwa pemanfaatan AI dalam bimbingan dan konseling mampu memperluas jangkauan layanan melalui chatbot, asesmen digital, serta sistem pendukung keputusan yang membantu proses layanan menjadi

lebih responsif dan mudah diakses.¹² Sutrisno, Sofiana, dan Nuurfathina juga menjelaskan bahwa integrasi chatbot berbasis AI pada layanan e-konseling memberikan kemudahan bagi individu untuk memperoleh bantuan psikologis awal secara cepat dan fleksibel melalui platform digital.¹³ Keberadaan teknologi tersebut memberikan alternatif layanan bagi kelompok masyarakat yang menghadapi kendala geografis, ekonomi, maupun psikologis untuk mengakses layanan tatap muka. Temuan ini menunjukkan bahwa AI memiliki peran strategis dalam mendukung pemerataan layanan konseling online yang lebih inklusif dan berkelanjutan.

Peluang berikutnya terlihat pada kemampuan AI dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses layanan konseling online. Sistem berbasis AI mampu membantu konselor melakukan pengelolaan data konseli, dokumentasi layanan, asesmen awal, serta pemantauan perkembangan konseli secara lebih cepat dan sistematis. Hesti et al. menjelaskan bahwa penggunaan chatbot AI pada layanan bimbingan dan konseling dapat meningkatkan efektivitas pelayanan melalui kemudahan komunikasi, penghematan waktu, serta dukungan terhadap pelaksanaan layanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pengguna.¹⁴ Hidayatullah dan Muslihati juga menegaskan bahwa AI berpotensi berperan sebagai co-counselor yang membantu konselor menyediakan layanan berbasis data sehingga proses intervensi menjadi lebih terstruktur dan tepat sasaran.¹⁵ Kemampuan analisis data yang dimiliki AI memungkinkan identifikasi pola perilaku dan kondisi emosional pengguna secara lebih cepat dibandingkan metode konvensional. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan AI tidak hanya memperluas akses layanan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan layanan konseling online.

Pemanfaatan AI pada layanan konseling online juga menunjukkan adanya peluang untuk menghadirkan layanan yang lebih personal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Algoritma kecerdasan buatan mampu mengolah berbagai data yang tersedia untuk

¹² 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>.

¹³ Nadia Ardiyanti Sutrisno, Shelviah Retha Sofiana, dan Nafiisha Nuurfathina, "Efektivitas Chatbot AI Dibandingkan Layanan Konselor Manusia dalam Dukungan Kesehatan Mental," *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* 14, no. 1 (2026): 1427–1438, <https://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/8587>.

¹⁴ Ikma Hesti et al., "Utilization of Chatbot AI to Improve the Accessibility and Effectiveness of Guidance and Counseling Services in the Digital Era: A Literature Review," *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala* 10, no. 4 (2025): 1394–1398, <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JUPE/article/view/9681>.

¹⁵ Hengki Tri Hidayatullah dan Muslihati, "AI Literacy as a Catalyst for Future School Counselors: Enhancing Guidance and Counseling Services," *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi* 8, no. 1 (2025): 55–65, <https://ejournal.uij.ac.id/index.php/CONS/article/view/3637>.

menghasilkan rekomendasi layanan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi psikologis individu. Sudarmono menjelaskan bahwa integrasi AI dan platform digital pada layanan bimbingan dan konseling mampu mendukung peningkatan kesejahteraan peserta didik melalui penyediaan layanan yang lebih responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.¹⁶ Fatimah et al. juga menjelaskan bahwa AI dapat dimanfaatkan untuk mendukung asesmen minat dan bakat, rekomendasi karier berbasis data, serta perencanaan pengembangan diri yang lebih akurat bagi peserta didik.¹⁷ Kemampuan tersebut memperlihatkan bahwa AI memiliki potensi untuk mendukung proses personalisasi layanan yang selama ini menjadi salah satu tantangan dalam layanan konseling digital. Temuan ini menjawab rumusan masalah pertama bahwa peluang utama AI terletak pada peningkatan aksesibilitas, efisiensi, dan personalisasi layanan konseling online.

Meskipun menawarkan berbagai peluang, hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AI pada layanan konseling online masih menghadapi sejumlah tantangan yang kompleks. Tantangan utama berkaitan dengan keterbatasan AI dalam memahami pengalaman hidup, nilai personal, budaya, dan dinamika emosional manusia yang sangat beragam. Ardiyanti, Rasya, dan Siregar menjelaskan bahwa implementasi AI dalam praktik konseling masih menghadapi kendala berupa keterbatasan adaptasi budaya, ketidakmampuan memahami emosi secara mendalam, serta perlunya pengawasan profesional agar kualitas hubungan terapeutik tetap terjaga.¹⁸ Bella et al. juga menegaskan bahwa AI tidak dapat menggantikan empati, intuisi, dan kehangatan interpersonal yang menjadi karakteristik utama hubungan konseling antara konselor dan konseli.¹⁹ Situasi tersebut menunjukkan bahwa kecanggihan teknologi belum mampu menggantikan seluruh aspek kemanusiaan yang menjadi inti dari proses konseling. Oleh karena itu, keberadaan AI lebih tepat diposisikan sebagai alat pendukung layanan dibandingkan sebagai pengganti konselor profesional.

¹⁶ Sudarmono, "Pengaruh Layanan Bimbingan dan Konseling Adaptif berbasis AI terhadap Kematangan Karir Siswa Kelas XII di SMA Negeri 1 Magelang," *Seminar Nasional Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2024): 1–12, <https://seminar.ustjogja.ac.id/index.php/semnasmp/article/view/2535>.

¹⁷ Siti Fatimah et al., "Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk Perencanaan Karier Peserta Didik di MAN Kota Cimahi," *Abdimas Siliwangi* 8, no. 2 (2025): 363–382, <https://jurnal.ikipsiliwangi.ac.id/abdimas-siliwangi/article/view/27322>.

¹⁸ Silva Ardiyanti, Luthfi Al Rasya, dan Vina Choirunnisa Siregar, "Artificial Intelligence (AI) sebagai Asisten Konseling Mandiri dalam Membantu Mengelola Masalah Rumah Tangga Pemicu Perceraian pada Ibu Rumah Tangga Generasi Z di Kota Medan," *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan* 9, no. 1 (2026): 1–11, <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/15790>.

¹⁹ Cinta Bella et al., "Masa Depan Komunikasi Konseling: Sinergi antara Teknologi Artificial Intelligence (AI) dan Komunikasi Interpersonal Konselor," *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial* 4, no. 1 (2026): 158–169, <https://ifrelresearch.org/index.php/harmoni-widyakarya/article/view/6170>.

Tantangan lainnya berkaitan dengan risiko kesalahan respons yang dihasilkan oleh sistem AI. Meskipun mampu memberikan jawaban secara cepat, AI tetap memiliki keterbatasan dalam memahami konteks psikologis yang kompleks sehingga berpotensi menghasilkan informasi yang kurang akurat atau tidak sesuai dengan kondisi pengguna. Ardini, Jannah, dan Widiatmoko menjelaskan bahwa penggunaan AI pada layanan konseling masih menghadapi persoalan terkait akurasi respons, bias algoritma, serta kemungkinan munculnya rekomendasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan konseli apabila sistem tidak didukung oleh data yang memadai.²⁰ Muharram, Meisyyarah, dan Yusuf juga menjelaskan bahwa penggunaan AI dalam kesehatan mental memerlukan evaluasi dan pengawasan berkelanjutan untuk mencegah kesalahan algoritmik yang dapat berdampak pada kualitas layanan psikologis yang diterima pengguna.²¹ Risiko tersebut menjadi semakin penting ketika AI digunakan pada situasi yang melibatkan krisis psikologis atau kondisi kesehatan mental yang memerlukan penanganan profesional secara langsung. Temuan ini menunjukkan bahwa pengawasan manusia tetap menjadi komponen penting dalam implementasi AI pada layanan konseling online.

Risiko ketergantungan emosional terhadap teknologi juga menjadi tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Intensitas interaksi yang tinggi antara pengguna dan chatbot AI berpotensi menimbulkan hubungan emosional semu yang dapat memengaruhi kemampuan individu dalam membangun relasi sosial yang sehat di lingkungan nyata. Alfano, Malcotti, dan Ciliberti menjelaskan bahwa penggunaan aplikasi psikoterapi berbasis AI pada kelompok remaja dapat menimbulkan ketergantungan emosional, hubungan parasosial, serta berbagai risiko psikologis apabila tidak disertai pengawasan yang memadai dari orang tua, sekolah, maupun tenaga profesional.²² Rasthia juga menemukan bahwa penggunaan ChatGPT secara berlebihan berpotensi meningkatkan ketergantungan terhadap teknologi serta mengurangi kemampuan berpikir kritis pengguna dalam menyelesaikan

²⁰ Fadhila Malasari Ardini, Miftahul Jannah, dan Mualwi Widiatmoko, "Pendekatan Filosofis dalam Pengembangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Revolusi Industri: Internet of Things (IoT)," *Indonesian Journal of Educational Counseling* 9, no. 2 (2025): 157–167, <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/445>.

²¹ Atikah Cahayani Muharram, Rahmadia Siti Meisyyarah, dan Raden Roro Rianti Yusuf, "Penggunaan AI dalam Analisis Perilaku Digital untuk Prediksi Gangguan Mental," *Jurnal Kolaboratif Sains* 9, no. 5 (2026): 3910–3919, <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/11109>.

²² Linda Alfano, Ivano Malcotti, dan Rosagemma Ciliberti, "Psychotherapy, Artificial Intelligence and Adolescents: Ethical Aspects," *Journal of Preventive Medicine and Hygiene* 64, no. 4 (2024): 438–442, <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10876024/>.

berbagai permasalahan secara mandiri.²³ Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan layanan konseling berbasis AI harus mempertimbangkan aspek psikososial pengguna agar teknologi tidak menciptakan masalah baru yang berdampak terhadap kesehatan mental. Temuan ini sekaligus menjawab rumusan masalah kedua mengenai tantangan yang muncul dalam implementasi AI pada layanan konseling online.

Persoalan etis merupakan aspek yang paling dominan dalam berbagai penelitian mengenai penggunaan AI pada layanan konseling online. Karakteristik layanan konseling yang melibatkan informasi pribadi dan data psikologis menjadikan perlindungan privasi sebagai isu yang sangat penting untuk diperhatikan oleh seluruh pemangku kepentingan. Yahya menjelaskan bahwa penggunaan AI dalam layanan bimbingan dan konseling memunculkan berbagai isu etis yang meliputi keamanan data, kerahasiaan informasi konseli, transparansi algoritma, akuntabilitas sistem, serta tanggung jawab profesional dalam penggunaan teknologi digital.²⁴ Erdemir dan Sumbas juga menegaskan bahwa implementasi AI dalam layanan konseling psikologis memerlukan kerangka tata kelola yang jelas, pengawasan etis yang ketat, serta regulasi yang mampu menjamin keamanan dan kesejahteraan pengguna. Keberadaan regulasi dan pedoman etika menjadi sangat penting untuk memastikan bahwa penggunaan AI tetap sejalan dengan prinsip profesionalitas dan perlindungan hak konseli. Temuan ini menjawab rumusan masalah ketiga bahwa implikasi etis AI berpusat pada perlindungan privasi, keamanan data, transparansi sistem, dan tanggung jawab profesional.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan pembahasan mengenai peluang, tantangan, dan implikasi etis penggunaan Artificial Intelligence dalam layanan konseling online ke dalam satu kerangka kajian yang komprehensif. Kajian sebelumnya cenderung membahas aspek efektivitas teknologi, pengembangan chatbot, atau persoalan etika secara terpisah sehingga belum memberikan gambaran yang utuh mengenai hubungan antaraspek tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa peluang pemanfaatan AI tidak dapat dipisahkan dari tantangan implementasi dan konsekuensi etis yang menyertainya karena ketiga aspek tersebut saling memengaruhi dalam praktik layanan konseling digital. Temuan penelitian juga menegaskan bahwa AI memiliki potensi besar untuk meningkatkan kualitas

²³ Davina Andrea Rasthia, "Hubungan Ketergantungan Chatgpt dengan Kemandirian Akademik Siswa SMPN 198 Jakarta," *Arthaniti Studies* 6, no. 2 (2025): 100–106, <https://ojs.mahadewa.ac.id/index.php/arthaniti/article/view/5233>.

²⁴ Fatahyah Yahya, "Ethical and Privacy Challenges in Using AI in Guidance and Counseling," in *Bukittinggi International Counseling Conference (BICC) Proceedings*, vol. 2 (Bukittinggi: Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, 2024), 238–244, <https://biccproceedings.org/index.php/bicc/article/view/134>.

layanan konseling apabila digunakan sebagai alat pendukung yang tetap menempatkan konselor sebagai aktor utama dalam proses layanan. Perspektif ini memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan model layanan konseling online yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi sekaligus tetap berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan. Kebaruan tersebut diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian lanjutan maupun penyusunan kebijakan yang berkaitan dengan integrasi AI dalam layanan konseling online di masa depan.

KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan penelitian bahwa Artificial Intelligence (AI) memiliki peran yang semakin penting dalam pengembangan layanan konseling online pada era digital. Berdasarkan hasil kajian terhadap 15 artikel ilmiah yang dipublikasikan pada rentang 2016-2026, AI terbukti mampu meningkatkan aksesibilitas, fleksibilitas, efektivitas, dan efisiensi layanan konseling melalui pemanfaatan chatbot, virtual counselor, sistem rekomendasi psikologis, analisis emosi berbasis teks, serta berbagai platform kesehatan mental digital. Kehadiran AI memungkinkan layanan tersedia selama dua puluh empat jam tanpa dibatasi oleh ruang, waktu, maupun keterbatasan jumlah tenaga profesional sehingga mampu menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini mengalami hambatan geografis, ekonomi, maupun psikologis untuk memperoleh layanan kesehatan mental. AI juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pengelolaan layanan melalui dukungan asesmen awal, dokumentasi konseling, pemantauan perkembangan konseli, serta penyediaan rekomendasi layanan yang lebih personal dan berbasis data. Temuan tersebut menunjukkan bahwa AI berpotensi menjadi instrumen strategis untuk mendukung transformasi layanan konseling online yang lebih adaptif, inovatif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat modern.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa implementasi AI pada layanan konseling online masih menghadapi berbagai tantangan dan implikasi etis yang perlu mendapat perhatian serius. Keterbatasan AI dalam memahami emosi, nilai kemanusiaan, pengalaman hidup, serta konteks sosial pengguna menyebabkan teknologi ini belum mampu menggantikan hubungan terapeutik yang dibangun oleh konselor profesional. Risiko kesalahan respons, bias algoritma, ketergantungan pengguna terhadap teknologi, serta munculnya hubungan emosional semu menjadi tantangan yang dapat memengaruhi kualitas layanan apabila tidak disertai pengawasan yang memadai. Selain itu, persoalan privasi, keamanan data, kerahasiaan informasi konseli, transparansi algoritma, akuntabilitas sistem,

dan tanggung jawab profesional merupakan implikasi etis utama yang harus diantisipasi dalam penggunaan AI pada layanan konseling. Oleh karena itu, AI sebaiknya diposisikan sebagai alat pendukung atau co-counselor yang membantu kinerja konselor, bukan sebagai pengganti peran manusia. Integrasi AI dan konselor profesional yang didukung kompetensi digital, regulasi yang jelas, serta pedoman etika yang kuat menjadi kunci untuk mewujudkan layanan konseling online yang efektif, aman, bertanggung jawab, dan tetap berorientasi pada nilai-nilai kemanusiaan.

REFERENSI

- Alfano, Linda, Ivano Malcotti, dan Rosagemma Ciliberti. "Psychotherapy, Artificial Intelligence and Adolescents: Ethical Aspects." *Journal of Preventive Medicine and Hygiene* 64, no. 4 (2024): 438–442. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10876024/>.
- Ardini, Fadhila Malasari, Miftahul Jannah, dan Mualwi Widiatmoko. "Pendekatan Filosofis dalam Pengembangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Revolusi Industri: Internet of Things (IoT)." *Indonesian Journal of Educational Counseling* 9, no. 2 (2025): 157–167. <https://ijec.ejournal.id/index.php/counseling/article/view/445>.
- Ardiyanti, Silva, Luthfi Al Rasya, dan Vina Choirunnisa Siregar. "Artificial Intelligence (AI) sebagai Asisten Konseling Mandiri dalam Membantu Mengelola Masalah Rumah Tangga Pemicu Perceraian pada Ibu Rumah Tangga Generasi Z di Kota Medan." *Jurnal Insitusi Politeknik Ganesha Medan* 9, no. 1 (2026): 1–11. <https://jurnal.polgan.ac.id/index.php/juripol/article/view/15790>.
- 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>.
- Bella, Cinta, Puan Tasya Isratul Soliha, Yogina Putri Harahap, dan Darmawati. "Masa Depan Komunikasi Konseling: Sinergi antara Teknologi Artificial Intelligence (AI) dan Komunikasi Interpersonal Konselor." *Harmoni: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial* 4, no. 1 (2026): 158–169. <https://ifrelresearch.org/index.php/harmoni-widyakarya/article/view/6170>.
- Fatimah, Siti, Williya Novianti, Tiara Agustine, Lulu Noorkholisoh, dan Yusrika Layla Fazrin. "Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) untuk Perencanaan Karier Peserta Didik di MAN Kota Cimahi." *Abdimas Siliwangi* 8, no. 2 (2025): 363–382. <https://journal.ikipsiliwangi.ac.id/abdimas-siliwangi/article/view/27322>.
- 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>.
- Hesti, Ikma, Auliya Yunizahrani, Cintia Saskia, Citra Prasiska Puspita Tohamba, dan

- Nurhikma. "Utilization of Chatbot AI to Improve the Accessibility and Effectiveness of Guidance and Counseling Services in the Digital Era: A Literature Review." *JUPE: Jurnal Pendidikan Mandala* 10, no. 4 (2025): 1394–1398. <https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JUPE/article/view/9681>.
- Hidayat, Dede Rahmat, Lucky Nindi Riandika Marfu'i, dan Nira Prihatin Nufus. "Seberapa Perlukah Kebutuhan Layanan Bimbingan Karier AI-Driven: Studi pada Guru Bimbingan dan Konseling di Indonesia." *JKP: Jurnal Konseling dan Pendidikan* 13, no. 3 (2025): 387–398. <https://www.jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/1794>.
- Hidayatullah, Hengki Tri, dan Muslihati. "AI Literacy as a Catalyst for Future School Counselors: Enhancing Guidance and Counseling Services." *Jurnal Consulenza: Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi* 8, no. 1 (2025): 55–65. <https://ejurnal.ujj.ac.id/index.php/CONS/article/view/3637>.
- Mestika Zed. *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2014.
- Muharram, Atikah Cahayani, Rahmadia Siti Meisyarah, dan Raden Roro Rianti Yusuf. "Penggunaan AI dalam Analisis Perilaku Digital untuk Prediksi Gangguan Mental." *Jurnal Kolaboratif Sains* 9, no. 5 (2026): 3910–3919. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/11109>.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Cakra Books, 2014.
- 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.ilinstitute.com/index.php/technocouns/article/view/2977>.
- Pratiwi, Christina Ifanta, dan Dia Aubah Danila. "Artificial Intelligence dalam Layanan E-Konseling untuk Mendukung Mental Health Remaja: A Systematic Literature Review." *GUIDENA: Jurnal Ilmu Pendidikan, Psikologi, Bimbingan dan Konseling* 16, no. 2 (2026): 676–688. <https://ojs.fkip.ummetro.ac.id/index.php/bk/article/view/16561>.
- Ramadhan, 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>.
- Ramdhani, Abdullah, Muhammad Ali Ramdhani, dan Abdusy Syakur Amin. "Writing a Literature Review Research Paper: A Step-by-Step Approach." *International Journal of Basic and Applied Science* 03, no. 01 (2014): 47–56. https://www.researchgate.net/publication/311735510_Writing_a_Literature_Review_Research_Paper_A_step-by-step_approach.
- Rasthia, Davina Andrea. "Hubungan Ketergantungan Chatgpt dengan Kemandirian Akademik Siswa SMPN 198 Jakarta." *Arthaniti Studies* 6, no. 2 (2025): 100–106. <https://ojs.mahadewa.ac.id/index.php/arthaniti/article/view/5233>.
- Sudarmono. "Pengaruh Layanan Bimbingan dan Konseling Adaptif berbasis AI terhadap Kematangan Karir Siswa Kelas XII di SMA Negeri 1 Magelang." *Seminar Nasional Manajemen Pendidikan* 2, no. 1 (2024): 1–12.

- <https://seminar.ustjogja.ac.id/index.php/semnasmp/article/view/2535>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Sutrisno, Nadia Ardiyanti, Shelvia Retha Sofiana, dan Nafiisha Nuurfathina. “Efektivitas Chatbot AI Dibandingkan Layanan Konselor Manusia dalam Dukungan Kesehatan Mental.” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* 14, no. 1 (2026): 1427–1438. <https://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/8587>.
- 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>.
- 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>.
- Yahya, Fatahyah. “Ethical and Privacy Challenges in Using AI in Guidance and Counselling.” In *Bukittinggi International Counseling Conference (BICC) Proceedings*, 2:238–244. Bukittinggi: Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, 2024. <https://biccproceedings.org/index.php/bicc/article/view/134>.