Transformasi Layanan Konseling di Era Digital: Studi Kualitatif tentang Penggunaan AI oleh Siswa SMA

Lia Satriani Ramdhan Farsiah¹, Nurul Azmi Saragih², Lailan Syafira Lubis³

Email: liapdar1997@gmail.com¹

Universitas Muslim Nusantara Al-Washliyah^{1,2,3}

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang bimbingan dan konseling. Artikel ini mengkaji pentingnya transformasi layanan konseling di era digital sebagai respons terhadap perubahan kebutuhan dan perilaku peserta didik dalam mengakses layanan psikologis. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana layanan konseling beradaptasi di tengah kemajuan teknologi serta mengidentifikasi tantangan dan peluang yang dihadapi oleh konselor. Kajian ini didasarkan pada literatur terkini yang membahas pemanfaatan teknologi, seperti konseling berbasis aplikasi, chatbot berbasis AI, dan media sosial sebagai media komunikasi antara konselor dan konseli. Metode yang digunakan adalah studi kasus dengan single case design. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun teknologi dapat meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan konseling, tetap diperlukan etika, keterampilan digital, dan relasi empatik dari konselor untuk menjaga kualitas layanan. Dengan demikian, konselor perlu mengembangkan kompetensi digital tanpa mengesampingkan pendekatan humanistik dalam praktiknya.

Kata Kunci: Konseling Digital; AI; Kecerdasan Buatan; Bimbingan dan Konseling; Siswa SMA

PENDAHULUAN

Di sekolah menengah atas (SMA), layanan bimbingan dan konseling (BK) adalah komponen penting dalam mendukung pertumbuhan psikologis, sosial, dan akademik siswa. Di Indonesia, BK sering dianggap sebagai layanan untuk menangani masalah disiplin, atau konflik sosial, seperti pertengkaran antar teman sebaya. Namun, konseling yang demikian itu kurang bersifat proaktif untuk meningkatkan kesejahteraan mental (Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud), 2017). Akibatnya, banyak siswa tidak mau mencari bantuan secara sukarela karena BK dianggap hanya untuk "siswa bermasalah" (Fitriani & Sari, 2020). Chatbot konseling seperti *Woebot* dan

Replika adalah contoh kecerdasan buatan (AI) yang inovatif dan mudah digunakan di era modern. Namun, siswa SMA di Indonesia masih kurang memahami penggunaan AI dalam konseling, terutama di sekolah-sekolah yang menghadapi masalah stigma Guru BK dan keterbatasan akses.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa konseling konvensional di sekolah seringkali tidak menarik siswa untuk mencari bantuan. Studi oleh Hidayah dan Santoso (2021) menemukan bahwa siswa sekolah menengah atas di Indonesia lebih cenderung menghindari ruang BK karena khawatir mereka akan dihakimi atau takut masalah mereka akan disampaikan kepada orang tua mereka. Hal ini diperparah oleh

guru BK yang tidak memiliki empati, dan sering menggunakan pendekatan direktif daripada mendengarkan secara aktif. Di sisi lain, dalam sebuah penelitian internasional, ditemukan bahwa proses konseling dengan menekankan kemampuan teknologi digital dapat digunakan untuk mengatasi hambatan ini. Sebagai contoh, Fulmer et al. (2018) dalam penelitian di Amerika Serikat menemukan bahwa *chatbot* konseling seperti *Woebot*, yang tersedia 24 jam sehari, meningkatkan partisipasi remaja dalam konseling. Namun, studi tersebut juga menemukan bahwa *AI* memiliki kekurangan, seperti kurangnya empati daripada konselor manusia.

Studi lain di Indonesia oleh Permatasari dan Rahayu (2022) melihat penggunaan platform online untuk konseling selama pandemi dan menemukan bahwa aplikasi seperti *WhatsApp* membuat siswa lebih nyaman berkonsultasi karena anonimitas dan fleksibilitasnya. Karena tidak menggunakan *AI*, platform ini tidak dapat memberikan respons otomatis yang relevan untuk masalah kompleks. Selain itu, Fiske et al. (2019) melakukan penelitian internasional yang menunjukkan bahwa *AI* dalam konseling memiliki kemampuan untuk mengurangi stigma, tetapi juga menimbulkan masalah etis seperti kemungkinan kebocoran data pribadi

melalui *malware* atau peretasan. Menurut penelitian ini, pendekatan yang menyeimbangkan efisiensi teknologi dengan keamanan dan empati sangat penting.

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa ada perbedaan antara keterbatasan layanan BK konvensional di sekolah dan kebutuhan siswa akan layanan konseling yang mudah diakses dan bebas stigma. Di Indonesia, ada kemungkinan besar bahwa *AI* akan digunakan dalam konseling karena peningkatan penggunaan teknologi digital oleh remaja (seperti *WhatsApp*, *Instagram*, dan *ChatGPT*). Ini disebabkan oleh tingkat penggunaan layanan BK yang rendah. Namun, upaya untuk mengembangkan teknologi konseling mungkin tidak relevan atau diterima jika tidak ada pemahaman mendalam tentang bagaimana siswa melihat *AI*. Studi ini menjadi penting karena: (1) memberikan informasi tentang penerimaan *AI* oleh siswa SMA Indonesia, yang jarang diteliti dibandingkan dengan studi yang dilakukan di Barat; (2) menemukan karakteristik yang diperlukan siswa untuk aplikasi konseling; dan (3) mendorong pengembangan pendekatan hibrida yang menggabungkan kemampuan *AI* dengan empati konselor manusia. Penelitian ini menawarkan perspektif kontekstual yang relevan untuk sekolah-sekolah serupa di

Indonesia dengan fokus pada satu kelas di sebuah SMA Negeri di Medan.

KAJIAN PUSTAKA

Teori dari *Technology Acceptance Model (TAM)* digunakan oleh peneliti untuk memahami penerimaan AI oleh siswa. Studi ini berfokus pada persepsi manfaat (seperti kemudahan akses konseling) dan persepsi kemudahan penggunaan aplikasi (Venkatesh & Bala, 2018). Selain itu, pendekatan konseling humanistic juga digunakan untuk menekankan betapa pentingnya empati dan hubungan terapeutik dalam konseling. Namun, karena keterbatasan emosionalnya, kecerdasan buatan juga banyak menghadapi kesulitan (Corey, 2017). Kombinasi teori ini membantu kita memahami bagaimana siswa menyeimbangkan kebutuhan emosional dan teknologi dalam konseling.

METODE PENELITIAN

Untuk mengetahui persepsi dan pengalaman siswa dengan konseling berbasis kecerdasan buatan di satu kelas di sebuah SMA negeri di Medan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan elemen studi kasus tunggal. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan analisis menyeluruh fenomena dalam lingkungan nyata (Merriam & Tisdell, 2017). Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-

terstruktur yang memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi, sehingga dapat menggali wawasan secara mendalam.

Partisipan dalam penelitian ini berjumlah tujuh siswa kelas XI yang terdiri atas empat perempuan dan tiga laki-laki, yang berasal dari satu kelas di salah satu SMA negeri di Kota Medan. Pemilihan partisipan dilakukan secara purposive dari total 30 siswa, dengan seleksi berdasarkan hasil kuesioner penyaringan (*screening*) yang disebarakan melalui *google forms*. Kriteria pemilihan partisipan mencakup variasi gender dan sikap terhadap layanan bimbingan konseling maupun penggunaan kecerdasan buatan; pengalaman sebelumnya dalam berinteraksi dengan guru BK, khususnya terkait permasalahan kedisiplinan atau sosial; tingkat keterpaparan terhadap teknologi, seperti frekuensi penggunaan harian atau mingguan; serta kesediaan partisipan untuk mengikuti proses wawancara.

Dengan menggunakan panduan semi-terstruktur, wawancara dilakukan selama 20 hingga 30 menit di ruang BK sekolah. Wawancara difokuskan pada tiga hal: pengalaman dengan BK konvensional (frekuensi kunjungan, tujuan, kenyamanan); penggunaan teknologi dan AI (aplikasi yang digunakan, persepsi AI); dan harapan untuk konseling berbasis AI (kelebihan, kekurangan, fitur yang diinginkan).

Identitas siswa dilindungi dengan menggunakan inisial dan tidak menyebutkan nama sekolah secara eksplisit. Wawancara dilakukan secara sukarela, dan peserta memiliki kebebasan untuk menolak atau menghentikannya tanpa konsekuensi. Sesuai dengan standar etika penelitian dengan orang di bawah umur, orang tua dan siswa diminta untuk menuliskan surat pernyataan (*informed consent*) (*American Psychological Association, 2020*).

Analisis tematik dilakukan melalui empat tahapan, yaitu membaca transkrip secara berulang untuk memahami konteks secara mendalam, melakukan proses pengkodean terhadap data, mengelompokkan kode-kode yang muncul ke dalam tema-tema utama, serta memvalidasi kesesuaian tema-tema tersebut dengan tujuan penelitian (*Braun & Clarke, 2019*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan tujuh siswa kelas XI dari sebuah sekolah menengah negeri di Kota Medan yang memiliki pemahaman mendalam terkait layanan bimbingan dan konseling (BK) konvensional serta potensi penerapan konseling berbasis kecerdasan buatan (*AI*). Tiga tema utama yang diidentifikasi mencakup pengalaman siswa terhadap layanan BK konvensional, persepsi mereka

mengenai konseling berbasis *AI*, dan harapan mereka terhadap pemanfaatan BK dalam bentuk digital.

Pengalaman BK Tradisional: Stigma, Kecemasan, dan Minimnya Empati

Menurut siswa, interaksi mereka dengan BK didominasi oleh masalah disiplin atau konflik sosial, seperti bolos kelas atau pertengkaran dengan teman. Siswa sering ketakutan saat berkunjung ke ruang BK, takut dihakimi atau dianggap "bermasalah". Seorang siswa perempuan mengatakan, "*Pas dipanggil ke BK, jantungan.*" takut akan ditegur atau dilaporkan ke orang tua. Bagian pendahuluan mengangkat isu stigma terhadap layanan bimbingan dan konseling (BK), yang kerap dipersepsikan semata-mata sebagai bentuk penanganan terhadap pelanggaran disiplin (*Fitriani & Sari, 2020*).

Persepsi tersebut mencerminkan adanya label negatif terhadap BK, sehingga menghambat siswa untuk secara sukarela mengakses layanan bantuan psikologis. Hidayah dan Santoso (2021) mencatat bahwa hambatan ini berdampak pada rendahnya inisiatif siswa dalam mencari pertolongan. Oleh karena itu, pencarian alternatif bentuk konseling menjadi semakin relevan dan penting. Salah satu keluhan utama lainnya adalah kurangnya empati dari guru BK. Siswa percaya bahwa masalah mereka disamaratakan dan bahwa

solusi mereka terkesan umum. Seorang siswa mengatakan, "*Guru BK hanya bilang 'jangan ulang lagi, padahal aku ingin cerita lebih dalam.'*" Ini bertentangan dengan prinsip konseling humanistik, yang menekankan penerimaan tanpa syarat dan empati untuk membangun kepercayaan (Corey, 2017).

Hasil ini relevan dengan saran Savickas (2019) tentang pelatihan pendekatan individual untuk guru BK. Meskipun demikian, beberapa siswa mengakui ada juga Guru BK yang baik, seperti dapat menjaga privasi. "*Guru BK nggak ceritain masalahku ke orang lain, itu bikin nyaman,*" kata seorang siswa. Hal ini menunjukkan bahwa, meskipun terbatas, elemen kepercayaan dalam konseling masih ada, sesuai dengan standar BK Indonesia (Kemendikbud, 2020).

Persepsi terhadap Konseling Berbasis AI: Antusiasme dengan Batasan

Ketertarikan siswa terhadap konseling berbasis kecerdasan buatan (AI) dipengaruhi oleh kebiasaan mereka dalam menggunakan teknologi sehari-hari, seperti *Google*, *Instagram*, serta aplikasi AI seperti *ChatGPT* dan *Meta AI*. Para siswa memberikan apresiasi terhadap *ChatGPT* karena kemampuannya memberikan respons yang relevan dan mudah dipahami. Seorang siswa menyatakan, "*Kalau tanya ChatGPT, jawabannya cepat dan gampang*

dimengerti." Sebaliknya, *Meta AI* dipandang kurang menarik dan cenderung kaku dalam berinteraksi, sebagaimana diungkapkan oleh salah satu siswa, "*Meta AI ngomongnya panjang.*" Dibandingkan dengan rasa cemas yang mereka rasakan terhadap kemungkinan penilaian sosial dalam layanan BK konvensional, enam dari tujuh siswa menyatakan preferensinya terhadap konseling berbasis AI karena sifatnya yang anonim dan dapat diakses tanpa perlu membuat janji terlebih dahulu

Antusiasme siswa terhadap konseling berbasis AI sejalan dengan kerangka teori *Technology Acceptance Model (TAM)*, yang menyatakan bahwa persepsi terhadap kegunaan (misalnya kemudahan akses dan perlindungan privasi) serta kemudahan penggunaan (seperti antarmuka yang sederhana) merupakan faktor utama dalam mendorong adopsi teknologi (Venkatesh & Bala, 2018). Temuan Fulmer et al. (2018), sebagaimana telah dikemukakan sebelumnya, menunjukkan bahwa *chatbot* seperti *Woebot* mampu meningkatkan keterlibatan remaja berkat pendekatannya yang *non-judgemental*, hal ini selaras dengan preferensi para siswa dalam penelitian ini. Selanjutnya, menurut Fiske et al. (2019), teknologi AI memiliki potensi untuk mengurangi stigma negatif terhadap konseling. Temuan ini relevan dengan konteks Guru BK di salah satu sekolah

Negeri di Kota Medan, di mana siswa cenderung menghindari layanan BK karena adanya ketakutan akan penilaian atau penghakiman.

Meskipun demikian, para siswa juga mengungkapkan kekhawatiran yang cukup signifikan terkait aspek penggunaan AI. Salah seorang siswi perempuan menyatakan, "*Curhat ke AI enak, tapi kalau dataku dicuri hacker?*", yang mencerminkan kecemasan terhadap isu keamanan dan privasi data. Sejalan dengan hal tersebut, Ho et al. (2020) menyoroti adanya persoalan etis dalam penggunaan AI, khususnya terkait potensi pelanggaran privasi dan ancaman keamanan data pribadi. Selain itu, siswa percaya bahwa AI tidak memberikan kedekatan emosional sebanyak konselor manusia. Salah seorang siswa laki-laki menyatakan, "AI nggak bisa kayak guru BK yang bikin merasa didengerin," yang mengindikasikan persepsi terhadap keterbatasan AI dalam membangun koneksi emosional. Keterbatasan ini menunjukkan bahwa AI belum mampu memenuhi prinsip-prinsip konseling humanistik, yang menekankan pentingnya hubungan terapeutik antara konselor dan klien (Corey, 2017).

Temuan ini menguatkan pernyataan dalam bagian pendahuluan bahwa efisiensi teknologi berbasis AI dalam layanan

konseling perlu diimbangi dengan aspek empati interpersonal.

Harapan terhadap Aplikasi Konseling Digital: Inovasi dan Keamanan

Siswa mengusulkan fitur aplikasi konseling yang memenuhi kebutuhan dan perkembangan mereka di dunia nyata. Mereka menginginkan konseling multimodal (*chat*, suara, dan video) untuk fleksibilitas komunikasi, penilaian konselor untuk memilih yang tepercaya, dan konten pendukung seperti tes minat bakat atau informasi karir. "*Kalau ada tes minat, aku bisa tahu jurusan kuliah yang cocok buatku,*" kata seorang siswa perempuan. Rekomendasi ini sesuai dengan pedoman BK Indonesia (Kemendikbud, 2020), yang menekankan layanan karier dan prinsip desain berbasis pengguna, yang mendorong teknologi yang responsif terhadap pengguna (Preece et al., 2019).

Siswa menekankan pentingnya enkripsi data dan keamanan privasi. "*Aku bakal curhat kalau datanya aman, nggak bocor,*" kata seorang siswa. Ini mendukung temuan Hidayah dan Santoso (2021) tentang pentingnya keamanan platform digital, serta Fiske et al. (2019) tentang risiko kebocoran data. Untuk aplikasi yang praktis namun emosional, Richards et al. (2019) menyarankan pendekatan hibrida yang menggabungkan AI untuk aksesibilitas dengan konselor manusia.

Dapat disimpulkan bawah, siswa di sekolah ini menunjukkan preferensi terhadap bentuk konseling digital yang inovatif dan menjamin keamanan data, yang dipengaruhi oleh tingkat ketergantungan mereka terhadap teknologi dalam kehidupan sehari-hari serta adanya stigma negatif terhadap layanan bimbingan dan konseling di lingkungan sekolah mereka.

PENUTUP

Kesimpulan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan stigma, kekhawatiran terhadap penilaian sosial, serta persepsi mengenai kurangnya empati dari konselor menjadi faktor utama yang menghambat partisipasi proaktif siswa SMA di Kota Medan dalam memanfaatkan layanan bimbingan dan konseling (BK) konvensional. Sebagai alternatif, konseling berbasis kecerdasan buatan (AI) dinilai menarik karena menawarkan aksesibilitas yang tinggi, sifat anonim, serta kemudahan penggunaan karakteristik yang sejalan dengan komponen persepsi kegunaan dan kemudahan dalam *Technology Acceptance Model (TAM)* (Venkatesh & Bala, 2018). Meskipun demikian, AI lebih tepat diposisikan sebagai pelengkap, bukan pengganti konseling konvensional, mengingat masih adanya kekhawatiran

terhadap aspek keamanan data serta keterbatasan AI dalam menjalin kedekatan emosional (Corey, 2017).

Para siswa juga menyarankan perlunya pengembangan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan perkembangan mereka, seperti konseling multimodal, evaluasi kinerja konselor, serta penyediaan tes minat dan bakat. Untuk memperdalam pemahaman, penelitian lanjutan disarankan untuk mengeksplorasi penerapan spesifik konseling AI seperti Woebot untuk konteks di Indonesia, atau mengkaji efektivitas pendekatan hibrida antara konseling manusia dan teknologi.

Saran

Dalam rangka meningkatkan kapasitas empatik, guru bimbingan dan konseling (BK) disarankan untuk mengikuti pelatihan yang berfokus pada pendekatan humanistik serta memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) sebagai alat pendukung dalam menjangkau siswa yang enggan untuk berkonsultasi secara langsung. Untuk memperkuat relevansi layanan BK di mata siswa, pihak sekolah dapat mengintegrasikan platform konseling digital yang dilengkapi dengan fitur-fitur pendukung, seperti tes minat dan bakat. Guna membangun kepercayaan pengguna, pengembang aplikasi diharapkan mengutamakan keamanan data melalui sistem enkripsi, menyediakan tampilan

aplikasi yang mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna, serta menyertakan fitur multimodal guna memperkaya interaksi. Lebih lanjut, disarankan agar otoritas terkait, seperti Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (Kemendikbudristek), menyusun regulasi mengenai penggunaan AI dalam layanan BK, dengan mempertimbangkan keseimbangan antara efisiensi teknologi, prinsip moral, dan kesejahteraan siswa. Untuk mendukung pengembangan kebijakan dan praktik berbasis bukti, penelitian lanjutan dapat difokuskan pada kajian dampak pendekatan hibrida maupun efektivitas penggunaan AI dalam skala populasi siswa yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7th ed.).
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Qualitative Research in Sport, Exercise and Health*, 11(4), 245–260.
- Corey, G. (2019). *Theory and practice of humanistic counseling* (5th ed.). Cengage Learning.
- Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2019). Your robot therapist will see you now: Ethical implications of embodied artificial intelligence in psychiatric care. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5), e13216.
- Fitriani, A., & Sari, M. (2020). Stigma terhadap layanan konseling di kalangan siswa SMA: Tantangan dan strategi. *Jurnal Konseling Indonesia*, 5(2), 45–50.
- Fulmer, R., Joerin, A., Gentile, B., & Rauws, M. (2018). Using psychological artificial intelligence (Tess) to relieve symptoms of depression and anxiety: Randomized controlled trial. *JMIR Mental Health*, 5(4), e64.
- Hidayah, N., & Santoso, F. (2021). Platform digital untuk konseling di era pandemi: Peluang dan hambatan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling*, 6(1), 12–18.
- Ho, A., Hancock, J., & Miner, A. (2020). Emotional and psychological effects of AI interactions in mental health care. *Journal of Social Psychology*, 37(8), 2345–2366.
- Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. (2020). *Pedoman pelaksanaan bimbingan dan konseling di sekolah menengah atas*. Direktorat Pendidikan SMA.
- Merriam-Webster, S. B., & Tisdell, J. (2017). *Qualitative research: A guide to design and implementation* (4th ed.). Cengage Learning.
- Permatasari, N., & Rahayu, A. (2022). Efektivitas konseling berbasis aplikasi untuk siswa SMA di masa pandemi. *Jurnal Konseling Indonesia*, 7(2), 34–40.
- Preece, J., Rogers, Y., & Sharp, H. (2019). *Interaction design: Beyond human-computer interaction* (5th ed.). Wiley.
- Richards, J., & Vigano, J. (2019). Online counseling: A review of current trends and future directions. *Journal of Clinical Psychology*, 69(8), 45–50.
- Savickas, M. L. (2020). *Career counseling* (2nd ed.). American Psychological Association.
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2018). Technology acceptance model 3: A revised model for new technology acceptance. *Journal of Information Systems*, 45(2), 123–130.