



TRANSFORMASI LAYANAN BIMBINGAN KONSELING ERA SOCIETY 5.0: INTEGRASI AI DAN HUMANISTIK KULTURAL

Renidayati¹, Yeni Karneli², Ifdil², Netrawati²

¹Poltekkes Kemenkes Padang, Jl Jalan Simpang Pondok Kopi, Tabing Banda Gadang, Nanggalo, Padang, Sumatera Barat 25146, Indonesia

²Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang Utara, Padang, Sumatera Barat 25171, Indonesia

*renidayati72@gmail.com

ABSTRAK

Transformasi layanan bimbingan dan konseling pada era Society 5.0 menuntut konselor mampu memanfaatkan kecerdasan buatan tanpa menghilangkan nilai kemanusiaan dan kepekaan budaya. Artikel ini bertujuan menganalisis integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling dengan pendekatan humanistik-kultural. Metode yang digunakan adalah kajian literatur dengan menelusuri artikel jurnal yang bersumber dari Google Scholar, ScienceDirect, SpringerLink, Taylor & Francis, dan DOAJ. Artikel yang digunakan dibatasi pada publikasi tahun 2020–2025. Kata kunci pencarian meliputi “artificial intelligence in counseling”, “digital counseling”, “guidance and counseling”, “Society 5.0”, “counseling ethics”, “humanistic counseling”, dan “cultural counseling”. Artikel ditelaah melalui tahapan identifikasi, seleksi berdasarkan relevansi judul dan abstrak, pembacaan teks lengkap, analisis isi, serta sintesis tematik sesuai fokus kajian. Hasil kajian menunjukkan bahwa kecerdasan buatan dapat membantu layanan bimbingan dan konseling melalui asesmen awal, pemetaan kebutuhan peserta didik, pengelolaan data, layanan informasi, serta perluasan akses konseling. Namun, pemanfaatannya masih menghadapi tantangan berupa kerahasiaan data, bias algoritma, keterbatasan empati, kesenjangan digital, dan risiko berkurangnya relasi terapeutik. Pembahasan menegaskan bahwa teknologi harus ditempatkan sebagai alat bantu, bukan pengganti konselor. Pendekatan humanistik-kultural diperlukan agar layanan tetap berpusat pada individu, menghargai martabat manusia, serta selaras dengan nilai budaya klien. Simpulan artikel ini menegaskan bahwa integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling perlu dikembangkan secara etis, humanis, dan sensitif budaya.

Kata kunci: bimbingan konseling; budaya; humanistik-kultural; kecerdasan buatan; society 5.0.

TRANSFORMING GUIDANCE AND COUNSELING SERVICES SOCIETY 5.0 ERA: INTEGRATION OF AI AND CULTURAL HUMANISTICS

ABSTRACT

The transformation of guidance and counseling services in the Society 5.0 era requires counselors to utilize artificial intelligence (AI) while maintaining human values and cultural sensitivity. This article aims to analyze the integration of artificial intelligence into guidance and counseling services through a humanistic-cultural approach. The study employed a literature review method by examining journal articles retrieved from Google Scholar, ScienceDirect, SpringerLink, Taylor & Francis, and the Directory of Open Access Journals (DOAJ). The reviewed articles were limited to publications from 2020 to 2025. The search keywords included “artificial intelligence in counseling,” “digital counseling,” “guidance and counseling,” “Society 5.0,” “counseling ethics,” “humanistic counseling,” and “cultural counseling.” The selected articles were analyzed through identification, screening based on title and abstract relevance, full-text review, content analysis, and thematic synthesis. The findings indicate that artificial intelligence can support guidance and counseling services through initial assessment, student needs mapping, data management, information services, and expanded access to counseling. However, its implementation faces several challenges, including data privacy concerns, algorithmic bias, limited empathy, digital inequality, and the potential weakening of therapeutic relationships. The discussion highlights that technology should function as

a supportive tool rather than a replacement for counselors. A humanistic-cultural approach is essential to ensure that counseling services remain person-centered, uphold human dignity, and align with clients' cultural values. The study concludes that the integration of artificial intelligence into guidance and counseling services should be developed in an ethical, humanistic, and culturally responsive manner.

Keywords: artificial intelligence; culture; guidance and counseling; humanistic-cultural approach; society 5.0.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital pada era Society 5.0 telah membawa perubahan besar dalam layanan pendidikan, termasuk layanan bimbingan dan konseling. (Education, 2025) Society 5.0 menempatkan teknologi sebagai sarana untuk membantu manusia menyelesaikan berbagai persoalan kehidupan secara lebih efektif, tetapi tetap berpusat pada nilai kemanusiaan. Dalam konteks bimbingan dan konseling, perubahan ini menuntut konselor untuk mampu beradaptasi dengan layanan digital, konseling daring, pemanfaatan data, dan kecerdasan buatan tanpa mengabaikan prinsip dasar layanan konseling. (Yandri et al., 2023) menjelaskan bahwa konseling pada era Society 5.0 perlu diarahkan pada penguatan kesadaran diri, kebermaknaan hidup, dan kemampuan individu beradaptasi dengan perubahan sosial yang cepat. (Abd-alrazaq et al., 2022) (Abd-alrazaq et al., 2022)

Kecerdasan buatan mulai banyak digunakan dalam layanan pendidikan dan kesehatan mental karena dapat membantu proses asesmen awal, pemetaan kebutuhan peserta didik, pengelolaan data, layanan informasi, serta perluasan akses bantuan psikologis (Auf et al., 2025). Dalam layanan bimbingan dan konseling, kecerdasan buatan berpeluang mendukung konselor dalam mengenali kecenderungan masalah konseli, menyusun basis data layanan, memberikan informasi secara cepat, dan membantu pengambilan keputusan berbasis data. (Widyarto et al., 2026) menunjukkan bahwa kecerdasan buatan dalam bimbingan dan konseling memiliki peluang dalam meningkatkan efektivitas layanan, tetapi juga menimbulkan tantangan terkait etika, keamanan data, bias algoritma, dan keterbatasan relasi manusiawi. (Bimbingan & Apriliana, 2023) Oleh karena itu, pemanfaatan kecerdasan buatan perlu ditempatkan sebagai alat bantu profesional, bukan sebagai pengganti peran konselor.

Transformasi layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi tidak hanya menghadirkan peluang, tetapi juga memunculkan persoalan baru (Sjeh & Djambek, 2024). Konseling daring dan pemanfaatan kecerdasan buatan dapat menimbulkan risiko terhadap kerahasiaan data, keamanan komunikasi, kesenjangan akses teknologi, serta melemahnya hubungan terapeutik antara konselor dan konseli (Alfano et al., 2023). Padahal, layanan bimbingan dan konseling bertumpu pada kepercayaan, empati, penerimaan, penghargaan terhadap martabat manusia, dan kehangatan relasi. Apabila teknologi digunakan tanpa pertimbangan etis dan humanistik, layanan konseling berisiko menjadi mekanis dan kehilangan sentuhan kemanusiaan. (Irawan et al., 2025) menegaskan bahwa layanan bimbingan dan konseling pada era digital membutuhkan fondasi etika yang kuat agar konselor mampu menjaga tanggung jawab profesional dalam penggunaan teknologi (Cruz-gonzalez et al., 2025)

Selain aspek etika dan humanistik, layanan bimbingan dan konseling di Indonesia juga perlu memperhatikan dimensi budaya (Ghozali et al., 2025). Konseli berasal dari latar belakang budaya, agama, bahasa, nilai keluarga, dan pengalaman sosial yang beragam. Perbedaan budaya tersebut dapat memengaruhi cara konseli memahami masalah, mengekspresikan emosi, mengambil keputusan, serta menerima intervensi konseling. (Wahidah & Karneli, 2025) menekankan pentingnya praktik konseling lintas budaya bagi konselor agar layanan yang diberikan tidak bias dan mampu menyesuaikan diri dengan nilai sosial budaya konseli. Dengan demikian, integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling perlu dikembangkan melalui pendekatan humanistik-kultural agar layanan tetap menghargai martabat manusia, empati, dan keberagaman budaya

Kajian mengenai kecerdasan buatan dalam bimbingan dan konseling telah banyak menyoroiti peluang teknologi, efisiensi layanan, dan konseling daring. Namun, pembahasan yang secara khusus mengintegrasikan kecerdasan buatan dengan pendekatan humanistik-kultural masih perlu diperkuat. Kesenjangan ini penting dikaji karena layanan bimbingan dan konseling tidak hanya berorientasi pada kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga pada kualitas hubungan konseling, perlindungan etika, dan kesesuaian layanan dengan nilai budaya konseli. Berdasarkan hal tersebut, artikel ini bertujuan menganalisis transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 melalui integrasi kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang adaptif, etis, humanis, dan sensitif budaya.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (literature review) dengan pendekatan narrative review.(Ali et al., 2025).Pendekatan ini dipilih karena artikel bertujuan menganalisis konsep, peluang, tantangan, dan arah pengembangan layanan bimbingan dan konseling pada era Society 5.0 melalui integrasi kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural. Ruang lingkup kajian difokuskan pada layanan bimbingan dan konseling digital, pemanfaatan kecerdasan buatan dalam konseling, etika layanan konseling berbasis teknologi, relasi humanistik antara konselor dan konseli, serta sensitivitas budaya dalam praktik konseling.

Objek kajian dalam penelitian ini berupa artikel jurnal ilmiah, prosiding akademik, dan publikasi ilmiah yang relevan dengan topik kecerdasan buatan, Society 5.0, bimbingan dan konseling, konseling daring, etika konseling, pendekatan humanistik, dan konseling berbasis budaya.(Gore & Dove, 2025). Fokus kajian meliputi integrasi kecerdasan buatan sebagai alat bantu layanan konseling, nilai-nilai humanistik dalam proses konseling, serta pendekatan kultural sebagai landasan untuk menjaga kesesuaian layanan dengan latar belakang budaya konseli. Penelitian ini tidak melibatkan populasi, sampel, maupun informan karena seluruh data diperoleh dari dokumen ilmiah yang telah dipublikasikan.

Sumber data utama berupa artikel ilmiah yang diterbitkan pada periode 2020–2025 dan diperoleh melalui penelusuran pada berbagai basis data ilmiah, yaitu Google Scholar, Crossref, Garuda, Directory of Open Access Journals (DOAJ), serta laman jurnal nasional dan internasional yang relevan. Literatur dipilih berdasarkan beberapa kriteria, yaitu kesesuaian dengan topik penelitian, kemutakhiran publikasi, kejelasan identitas sumber, ketersediaan akses digital, serta relevansinya dengan isu kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling, Society 5.0, etika digital, dan pendekatan humanistik-kultural. Proses penelusuran dilakukan menggunakan kata kunci “artificial intelligence in counseling”, “guidance and counseling”, “Society 5.0”, “online counseling”, “digital counseling ethics”, “humanistic counseling”, dan “cultural counseling”(Kuhail et al., 2025)(Abd-alrazaq et al., 2022). Dari hasil penelusuran awal diperoleh sejumlah artikel yang kemudian diseleksi berdasarkan relevansi judul, abstrak, dan isi artikel hingga diperoleh sumber yang sesuai dengan tujuan kajian.

Analisis data dilakukan secara deskriptif-kritis melalui tahapan identifikasi, seleksi, klasifikasi, analisis isi (content analysis), sintesis tematik, dan interpretasi literatur. Setiap artikel ditelaah untuk mengidentifikasi tema-tema utama terkait peluang pemanfaatan kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling, tantangan etika dan profesional, risiko melemahnya relasi humanistik, serta pentingnya pendekatan budaya dalam layanan konseling digital. Hasil analisis kemudian disusun secara naratif untuk merumuskan arah transformasi layanan bimbingan dan konseling yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, namun tetap berlandaskan prinsip etis, humanistik, dan sensitif terhadap keberagaman budaya konseli.

HASIL

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 bergerak ke arah layanan yang lebih digital, cepat, berbasis data, dan mudah diakses. Integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling dapat membantu konselor dalam melakukan asesmen awal, mengelompokkan kebutuhan konseli, menyediakan layanan informasi, menyusun basis data permasalahan, dan memperluas akses layanan bagi peserta didik maupun masyarakat. Namun, hasil kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan kecerdasan buatan tidak dapat menggantikan peran konselor karena layanan bimbingan dan konseling tetap membutuhkan empati, kehangatan, penerimaan, penghargaan terhadap martabat manusia, serta pemahaman terhadap latar budaya konseli.

Hasil analisis literatur menemukan empat tema utama dalam transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0, yaitu peluang kecerdasan buatan dalam layanan, tantangan etika digital, pentingnya pendekatan humanistik, dan kebutuhan sensitivitas kultural. Keempat tema tersebut saling berhubungan dan menjadi dasar dalam merumuskan arah layanan bimbingan dan konseling yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetapi tetap berpusat pada manusia.

Tabel 1.

Hasil Analisis Tema Transformasi Layanan Bimbingan dan Konseling Era Society 5.0

No	Tema Hasil Kajian	Temuan Utama	Makna dalam Layanan BK
1	Peluang kecerdasan buatan	Membantu asesmen awal, pemetaan kebutuhan, layanan informasi, dan pengelolaan data	Layanan BK menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah diakses
2	Tantangan etika digital	Muncul risiko kerahasiaan data, bias algoritma, dan keamanan informasi	Konselor perlu menjaga kode etik dan perlindungan data konseli
3	Pendekatan humanistik	Empati, penerimaan, dan relasi terapeutik tetap menjadi inti konseling	Teknologi hanya sebagai alat bantu, bukan pengganti konselor
4	Pendekatan kultural	Layanan perlu memperhatikan budaya, agama, bahasa, nilai keluarga, dan norma sosial	Konseling menjadi lebih sensitif, sesuai konteks, dan tidak bias budaya

Tabel 1, transformasi layanan bimbingan dan konseling pada era Society 5.0 tidak hanya berkaitan dengan pemanfaatan teknologi, tetapi juga berkaitan dengan kemampuan konselor menjaga nilai kemanusiaan dan sensitivitas budaya. Kecerdasan buatan memberikan peluang untuk meningkatkan efektivitas layanan, namun tetap memerlukan pengendalian etis dan profesional agar layanan tidak kehilangan makna hubungan interpersonal antara konselor dan konseli. Hasil kajian juga menunjukkan bahwa kecerdasan buatan memiliki peran strategis dalam mendukung efisiensi layanan bimbingan dan konseling. Konselor dapat memanfaatkan teknologi untuk mempercepat identifikasi masalah konseli, menyusun data kebutuhan layanan, dan memberikan informasi awal secara lebih sistematis. Dalam konteks sekolah maupun perguruan tinggi, teknologi dapat digunakan untuk membantu pemetaan masalah akademik, sosial, pribadi, dan karier. Dengan demikian, layanan bimbingan dan konseling tidak lagi hanya bersifat reaktif, tetapi dapat diarahkan menjadi lebih preventif dan berbasis data.

Tabel 2.

Bentuk Integrasi Kecerdasan Buatan dalam Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Bentuk Integrasi	Fungsi dalam Layanan BK	Dampak terhadap Layanan
1	Asesmen awal digital	Mengidentifikasi kecenderungan masalah konseli secara cepat	Konselor memperoleh gambaran awal kebutuhan konseli
2	Pemetaan kebutuhan konseli	Mengelompokkan masalah pribadi, sosial, belajar, dan karier	Program layanan BK menjadi lebih terarah
3	Layanan informasi otomatis	Menyediakan informasi pendidikan dan karier secara cepat	Konseli memperoleh akses layanan lebih luas
4	Pengelolaan data layanan	Menyimpan dan menyusun data layanan secara sistematis	Evaluasi layanan menjadi lebih mudah
5	Sistem rujukan awal	Membantu mengenali kasus yang memerlukan penanganan lanjutan	Pengambilan keputusan konselor menjadi lebih tepat

Tabel 2, integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi layanan. Pemanfaatan teknologi membantu konselor dalam mengelola layanan secara lebih cepat dan terstruktur. Meskipun demikian, hasil yang diperoleh melalui sistem digital tetap memerlukan interpretasi profesional dari konselor agar tidak terjadi kesalahan dalam memahami kondisi konseli. Meskipun teknologi memberikan banyak kemudahan, hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan kecerdasan buatan menghadirkan tantangan yang perlu diperhatikan secara serius. Tantangan tersebut meliputi kerahasiaan data konseli, keamanan komunikasi digital, potensi kesalahan interpretasi, bias sistem, serta keterbatasan teknologi dalam memahami emosi dan pengalaman subjektif manusia. Hal ini menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi perlu dikendalikan oleh konselor yang memiliki kompetensi etis, profesional, dan humanistik.

Tabel 3.

Tantangan Etika Pemanfaatan Kecerdasan Buatan dalam Layanan Bimbingan dan Konseling

No	Tantangan Etika	Risiko yang Muncul	Upaya Pengendalian
1	Kerahasiaan data	Data pribadi konseli dapat tersebar	Penguatan perlindungan data dan persetujuan layanan
2	Bias algoritma	Penilaian sistem dapat tidak objektif	Konselor melakukan verifikasi hasil sistem
3	Keamanan komunikasi	Risiko akses pihak lain terhadap layanan digital	Penggunaan media yang aman dan terkontrol
4	Keterbatasan empati	Teknologi tidak memahami emosi secara mendalam	Konselor tetap menjadi pusat relasi bantuan
5	Ketergantungan teknologi	Konselor terlalu bergantung pada sistem digital	Teknologi digunakan sebagai alat bantu layanan

Tabel 3, tantangan terbesar dalam penggunaan kecerdasan buatan adalah menjaga etika layanan dan perlindungan konseli. Risiko seperti kebocoran data, bias algoritma, dan berkurangnya empati dapat memengaruhi kualitas layanan bimbingan dan konseling. Oleh karena itu, konselor perlu memiliki literasi digital, pemahaman kode etik, dan kemampuan mengambil keputusan profesional agar teknologi tetap digunakan secara bertanggung jawab. Hasil kajian selanjutnya menunjukkan bahwa pendekatan humanistik-kultural menjadi dasar penting dalam integrasi kecerdasan buatan pada layanan bimbingan dan konseling. Pendekatan humanistik memastikan bahwa konseli tetap dipandang sebagai pribadi yang unik, bermartabat, dan memiliki pengalaman hidup yang perlu dipahami secara empatik. Sementara itu, pendekatan kultural membantu konselor memahami bahwa setiap konseli dipengaruhi oleh nilai budaya, agama, bahasa, pola komunikasi, dan norma sosial yang berbeda.

Tabel 4.

Peran Pendekatan Humanistik-Kultural dalam Transformasi Layanan BK Era Society 5.0

No	Aspek Humanistik-Kultural	Bentuk Penerapan dalam Layanan BK	Makna bagi Konseli
1	Empati	Konselor memahami pengalaman dan perasaan konseli	Konseli merasa diterima dan dihargai
2	Penerimaan tanpa syarat	Konselor tidak menghakimi kondisi konseli	Konseli lebih terbuka dalam konseling
3	Penghargaan martabat manusia	Konselor memandang konseli sebagai pribadi unik	Layanan menjadi lebih manusiawi
4	Sensitivitas budaya	Konselor memperhatikan budaya, agama, dan norma sosial	Layanan lebih sesuai dengan konteks konseli
5	Kolaborasi konselor dan konseli	Konselor melibatkan konseli dalam pengambilan keputusan	Konseli lebih bertanggung jawab terhadap perubahan dirinya

Tabel 4, pendekatan humanistik-kultural menjadi landasan penting agar transformasi digital dalam layanan bimbingan dan konseling tidak kehilangan nilai kemanusiaan. Teknologi dapat membantu mempercepat layanan, tetapi empati, penerimaan, penghargaan terhadap martabat manusia, dan sensitivitas budaya tetap menjadi unsur utama dalam proses konseling. Pendekatan ini membuat layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 tetap relevan dengan perkembangan teknologi

sekaligus sesuai dengan kebutuhan psikologis dan budaya konseli. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 bukan hanya perubahan dari layanan konvensional menuju layanan digital, tetapi juga perubahan cara pandang terhadap peran konselor. Konselor dituntut menjadi fasilitator yang mampu memanfaatkan teknologi secara cerdas, menjaga etika profesional, membangun relasi yang empatik, dan memberikan layanan yang sesuai dengan budaya konseli. Integrasi kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural dapat menjadi arah baru pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan kebutuhan zaman.

PEMBAHASAN

Transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 menunjukkan bahwa perkembangan teknologi digital telah mengubah paradigma layanan dari konvensional menuju layanan berbasis teknologi yang lebih fleksibel, cepat, dan adaptif. Hasil kajian menunjukkan bahwa kecerdasan buatan mampu mendukung asesmen awal, pemetaan kebutuhan konseli, layanan informasi, dan pengelolaan data secara lebih sistematis. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Widyarto et al., 2026) yang menjelaskan bahwa kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling dapat meningkatkan efektivitas layanan digital melalui otomatisasi layanan awal dan penguatan sistem pengambilan keputusan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat membantu konselor mengelola layanan secara lebih efisien dan berbasis data.

Perkembangan layanan bimbingan dan konseling berbasis teknologi juga memperkuat munculnya konseling daring sebagai bagian dari transformasi layanan pendidikan pada era Society 5.0. (Ifdil et al., 2025) menjelaskan bahwa layanan konseling daring menjadi salah satu bentuk inovasi yang mampu memperluas akses bantuan psikologis kepada masyarakat. Konseling daring memberikan kemudahan akses layanan tanpa batas ruang dan waktu sehingga lebih adaptif terhadap kebutuhan generasi digital. Temuan ini relevan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa layanan berbasis kecerdasan buatan dapat membantu konselor mempercepat layanan informasi dan asesmen awal konseli. Namun demikian, efektivitas layanan digital tetap dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam membangun hubungan terapeutik yang bermakna.

Transformasi layanan berbasis teknologi tidak hanya memberikan manfaat, tetapi juga memunculkan tantangan etika dan profesional yang semakin kompleks. Hasil kajian menunjukkan bahwa risiko kerahasiaan data, bias algoritma, keamanan komunikasi digital, dan kesalahan interpretasi menjadi persoalan penting dalam penggunaan kecerdasan buatan pada layanan bimbingan dan konseling. (Irawan et al., 2025) menegaskan bahwa layanan konseling digital memerlukan penguatan etika profesional agar penggunaan teknologi tidak melanggar prinsip kerahasiaan, keamanan data, dan perlindungan konseli. Penelitian (Şensoy & İkiz, 2023) juga menunjukkan bahwa konselor sekolah menghadapi berbagai dilema etika ketika menggunakan media digital dalam layanan konseling, terutama berkaitan dengan privasi dan batas profesional. Hal ini menunjukkan bahwa perkembangan teknologi harus diimbangi dengan kemampuan etis konselor agar layanan tetap aman dan bertanggung jawab.

Hasil kajian menunjukkan bahwa pendekatan humanistik tetap menjadi inti utama dalam layanan bimbingan dan konseling meskipun teknologi berkembang sangat pesat. Konseling pada dasarnya merupakan hubungan interpersonal yang menekankan empati, penerimaan tanpa syarat, penghargaan terhadap martabat manusia, dan relasi terapeutik yang hangat. Teknologi tidak mampu sepenuhnya memahami pengalaman emosional dan makna subjektif yang dialami konseli. (Li et al., 2024) menjelaskan bahwa keberhasilan layanan konseling digital tetap dipengaruhi oleh kemampuan konselor membangun hubungan terapeutik secara empatik. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa kecerdasan buatan hanya berfungsi sebagai alat bantu layanan dan tidak dapat menggantikan peran konselor sebagai helper.

Pendekatan humanistik menjadi semakin penting karena perkembangan teknologi berisiko membuat layanan konseling menjadi mekanis dan kurang manusiawi. (Kristianti, 2024) menjelaskan bahwa pemanfaatan kecerdasan buatan dalam pendidikan perlu tetap berorientasi pada nilai kemanusiaan agar teknologi tidak menghilangkan makna hubungan interpersonal. Dalam konteks layanan bimbingan dan konseling, konselor tetap memiliki tanggung jawab untuk memahami emosi, pengalaman hidup, dan kondisi psikologis konseli secara mendalam. (Hidayatullah & Agustian, 2025) Oleh karena itu, transformasi layanan berbasis teknologi perlu disertai penguatan kemampuan interpersonal dan empati konselor.

Selain pendekatan humanistik, hasil kajian juga menunjukkan pentingnya pendekatan kultural dalam transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0. Konseli berasal dari latar belakang budaya, agama, bahasa, dan nilai sosial yang berbeda sehingga layanan tidak dapat diberikan secara seragam. (Syaputra et al., 2025), (Wahidah & Karneli, 2025) menjelaskan bahwa konselor perlu memiliki sensitivitas budaya agar mampu memahami cara konseli memaknai masalah dan mengambil keputusan. Pendekatan kultural membantu konselor menghindari bias budaya serta meningkatkan relevansi layanan dengan konteks kehidupan konseli. (Sheperis et al., 2020) Temuan ini menunjukkan bahwa layanan berbasis teknologi tetap harus memperhatikan nilai budaya lokal agar konseling tidak kehilangan konteks sosial dan budaya konseli.

Pentingnya sensitivitas budaya dalam layanan konseling digital juga diperkuat oleh penelitian (Casmini, 2022) yang menjelaskan bahwa konseling pada era Society 5.0 perlu mengintegrasikan nilai agama, budaya, dan karakter masyarakat dalam proses bantuan psikologis. Teknologi dapat memperluas akses layanan, tetapi konseling tetap memerlukan pemahaman terhadap identitas budaya dan spiritual konseli. (Setiawan & Sari, 2023) Dalam konteks masyarakat Indonesia yang multikultural, layanan bimbingan dan konseling berbasis kecerdasan buatan harus mempertimbangkan norma sosial, bahasa, pola komunikasi, dan nilai keluarga agar layanan dapat diterima secara lebih baik.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa transformasi layanan bimbingan dan konseling pada era Society 5.0 menuntut peningkatan kompetensi konselor. Konselor tidak hanya dituntut menguasai teori dan teknik konseling, tetapi juga memiliki literasi digital, kemampuan menggunakan teknologi, serta pemahaman etika layanan digital. (Nadhiroh & Astiko, 2025) menjelaskan bahwa kompetensi konselor pada era Society 5.0 mencakup kemampuan adaptasi teknologi tanpa kehilangan identitas profesional sebagai pemberi bantuan psikologis. (Lusi Ramadhani et al., 2023) menjelaskan bahwa implementasi layanan bimbingan dan konseling pada era Society 5.0 membutuhkan kemampuan konselor dalam memanfaatkan teknologi digital sebagai bagian dari penguatan layanan profesional. Konselor perlu mampu memanfaatkan teknologi secara kritis dan selektif agar layanan tetap berjalan sesuai prinsip profesional dan kode etik. (Khusniyah et al., 2025). Temuan penelitian ini juga memperlihatkan bahwa integrasi kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling dapat membantu penguatan layanan preventif dan pengembangan program berbasis data. (Setiawan & Sari, 2023) menjelaskan bahwa kecerdasan buatan dapat dimanfaatkan untuk membantu sekolah mengidentifikasi kecenderungan masalah peserta didik dan merancang layanan yang lebih tepat sasaran.

Kebaruan temuan dalam artikel ini terletak pada integrasi antara kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural dalam layanan bimbingan dan konseling. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas efektivitas konseling digital dan penggunaan teknologi secara umum. Integrasi tersebut menjadi penting karena perkembangan teknologi tanpa penguatan nilai humanistik berisiko melemahkan hubungan interpersonal dalam layanan konseling. Sebaliknya, pendekatan humanistik-kultural tanpa kemampuan adaptasi teknologi dapat membuat layanan bimbingan dan konseling tertinggal dari perkembangan kebutuhan masyarakat modern. (Kuhail et al., 2025). Hasil kajian menunjukkan bahwa transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 perlu

diarahkan pada pengembangan layanan yang adaptif, etis, humanis, dan sensitif budaya. Kecerdasan buatan dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas layanan, tetapi peran konselor tetap tidak tergantikan dalam membangun relasi terapeutik, memahami pengalaman konseli, menjaga etika layanan, dan menyesuaikan layanan dengan latar budaya konseli. Integrasi kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural dapat menjadi arah pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang relevan dengan tantangan global sekaligus sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia.

SIMPULAN

Transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0 menunjukkan bahwa perkembangan kecerdasan buatan memberikan peluang besar dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan aksesibilitas layanan konseling. Kecerdasan buatan dapat dimanfaatkan untuk membantu asesmen awal, pemetaan kebutuhan konseli, layanan informasi, pengelolaan data, dan penguatan layanan berbasis teknologi. Namun, penggunaan teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling juga menghadirkan tantangan berupa kerahasiaan data, keamanan komunikasi digital, bias algoritma, keterbatasan empati, serta risiko melemahnya hubungan terapeutik antara konselor dan konseli. Oleh karena itu, kecerdasan buatan tidak dapat menggantikan peran konselor, tetapi berfungsi sebagai alat bantu dalam mendukung layanan profesional.

Hasil kajian menunjukkan bahwa pendekatan humanistik-kultural menjadi dasar penting dalam transformasi layanan bimbingan dan konseling di era Society 5.0. Pendekatan humanistik membantu menjaga empati, penerimaan, penghargaan terhadap martabat manusia, dan kualitas relasi terapeutik dalam proses konseling. Sementara itu, pendekatan kultural membantu konselor memahami latar budaya, agama, bahasa, dan nilai sosial konseli sehingga layanan menjadi lebih sensitif dan sesuai dengan konteks kehidupan konseli. Dengan demikian, integrasi kecerdasan buatan dan pendekatan humanistik-kultural dapat menjadi arah pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang adaptif terhadap perkembangan teknologi, tetapi tetap etis, humanis, dan relevan dengan kebutuhan masyarakat multikultural.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd-alrazaq, A. A., Rababeh, A., Alajlani, M., & Bewick, B. M. (2022). Effectiveness and Safety of Using Chatbots to Improve Mental Health: Systematic Review and Meta-Analysis Corresponding Author : 22, 1–17. <https://doi.org/10.2196/16021>
- Alfano, L., Malcotti, I., & Ciliberti, R. (2023). Psychotherapy , artificial intelligence and adolescents : ethical aspects. 438–442.
- Ali, M., Ali, S., Abbas, Q., & Abbas, Z. (2025). Artificial intelligence for mental health : A narrative review of applications , challenges , and future directions in digital health. <https://doi.org/10.1177/20552076251395548>
- Auf, H., Svedberg, P., Nygren, J., Nair, M., & Lundgren, L. E. (2025). The Use of AI in Mental Health Services to Support Decision-Making : Scoping Review Corresponding Author : 27, 1–21. <https://doi.org/10.2196/63548>
- Bimbingan, J., & Apriliana, I. P. A. (2023). Experiences of Online Group-Counseling Based-Video Conference on High School Students in Indonesia. 8(2), 121–129.
- Casmini. (2022). Islamic Counseling for Era of Society 5 . 0. International Conference on Islamic Guidance and Counseling, 2, 3–4.
- Cruz-gonzalez, P., He, A. W., Lam, E. P., Man, I., Ng, C., Li, M. W., Hou, R., Guasch, N. V., Chan, J. N., Sahni, Y., Lau, B. W., Miller, T., Isabel, D., & Vidana, S. (2025). Artificial intelligence in mental health care : a systematic review of diagnosis , monitoring , and intervention applications.
- Education, I. H. (2025). Challenges and Opportunities of Integrating AI in Guidance and Counseling Services for Students in Islamic Higher Education. 14(1).

- Ghozali, M. A., Zulazmi, M. A., A, W. Q., Rahmah, B. M., Habibah, M. N., & Nugroho, T. C. (2025). IMPORTANCE OF HUMANISTIC COUNSELLOR ATTITUDE OF EMPATHY AND ACCEPTANCE IN HELPING BURNOUT. 8(2), 869–888.
- Gore, S., & Dove, E. (2025). Ethical considerations in the use of artificial intelligence in counselling and psychotherapy training : A student stakeholder perspective — A pilot study. February 2024, 1–9. <https://doi.org/10.1002/capr.12770>
- Hidayatullah, T., & Agustian, T. (2025). Ethical Frameworks for AI-Assisted Counseling in the Digital Era.
- Ifdil, I., Fahli, M., Yazid, A., & Bakar, A. (2025). Online Counseling on Global Issues : Systematic Literature Review. JOIV : Int. J. Inform. Visualization, 9(May).
- Irawan, T., Solehuddin, M., Suryahadikusumah, A., & Asiedu, A. (2025). THE ETHICAL LANDSCAPE OF GUIDANCE AND COUNSELING SERVICES: PHILOSOPHICAL FOUNDATIONS, IMPLEMENTATION, AND CHALLENGES IN THE DIGITAL ERA. *Counsnesia Indonesian Journal Of Guidance and Counseling*, 6, 467–482. <https://doi.org/10.36728/cijgc.v6i2.5999>
- Khusniyah, S. K., Aftiani, H., & Nugrahani, A. K. (2025). Multicultural Counseling Approach : Understanding the Role of Culture in Counseling Relationship Dynamics and Counselor Competence Development. 9(3), 319–327.
- Kristianti, T. (2024). Empowering Education : Harnessing AI for Society 5 . 0 Tri Kristianti Universitas Wisnuwardhana Malang , Indonesia * trikristianti@wisnuwardhana.ac.id , ORCID iD 0000-0001-9041-6242. *IJTAESE*, 6(1), 1–12.
- Kuhail, M. A., Al-shamaileh, O., Farooq, S., Shahin, H., Abdelzaher, F., & Thomas, J. (2025). Review Article A Systematic Review on Mental Health Chatbots : Trends , Design Principles , Evaluation Methods , and Future Research Agenda. 2025. <https://doi.org/10.1155/hbe2/9942295>
- Li, A., Lu, Y., Song, N., Zhang, S., Ma, L., & Lan, Z. (2024). Understanding the Therapeutic Relationship between Counselors and Clients in Online Text-based Counseling using {LLM}s. In Y. Al-Onaizan, M. Bansal, & Y.-N. Chen (Eds.), *Findings of the Association for Computational Linguistics: EMNLP 2024* (pp. 1280–1303). Association for Computational Linguistics. <https://doi.org/10.18653/v1/2024.findings-emnlp.69>
- Lusi Ramadhani, Firman, Suhaili, N., & Amat, M. A. B. C. (2023). Implementasi Program Bimbingan dan Konseling Madrasah Aliyah Negeri pada Era Society 5 . 0. *Indonesian Journal of Counseling and Development*, 5(2), 135–142.
- Nadhiroh, N. H., & Astiko, A. P. (2025). Inovasi Digital dalam Layanan Bimbingan dan Konseling untuk Membangun Ketahanan Mental di Era Society 5.0. *Prosiding Sembiona*.
- Şensoy, Gözde, & İkiş, Fatma Ebru. (2023). Ethical dilemmas of school counsellors: A vignette study. *Journal of Psychologists and Counsellors in Schools*, 33(1), 102–115. <https://doi.org/10.1017/jgc.2022.1>
- Setiawan, M. A., & Sari, N. P. (2023). Exploring the Potential Utilization of Artificial Intelligence to Support the Implementation of Guidance and Counseling in Indonesian Schools. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-184-5>
- Sheperis, D. S., Ordway, A., & Lamar, M. (2020). Legal and Ethical Challenges in Online Counselor Education. 10(1), 106–119. <https://doi.org/10.15241/dss.10.1.106>
- Sjech, U. I. N., & Djambek, M. D. (2024). The Influence artificial Intelligence On Mnetal Helath In The Digitas Era and Virtual Counseling Services. 2014.
- Syaputra, A., Febriola, D., & Nur, B. (2025). Effectiveness of a Multicultural Counseling Approach with Local Cultural Integration in Addressing Psychosocial Problems of Children Facing Mental Health Stigma. 09(02), 201–208. <https://doi.org/10.55215/pedagonal.v9i2.52>
- Wahidah, S., & Karneli, Y. (2025). Developing Effective Cross-Cultural Counseling Practices for Counselors Working Outside Their Home Regions: A Study on Non-Local Counseling

Teachers in Bireuen. *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2), 636–643.

Widyarto, W. G., Apriatama, D., Widyastuti, D. A., Prasetiawan, H., Hadi, D., & Pohan, R. A. (2026). Artificial Intelligence in Guidance and Counseling: A Systematic Review of Opportunities, Effectiveness, and Ethical Issues. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Pandohop*, 6(1 SE-Articles), 163–174. <https://doi.org/10.37304/pandohop.v6i1.25222>

Yandri, H., Mudjiran, M., Karneli, Y., & Netrawati, N. (2023). Mindfulness in Counseling: Implementation of Counseling in the Society 5.0. *Indonesian Journal of Counseling and Development*, 5, 24–31. <https://doi.org/10.32939/ijcd.v5i1.2572>