

Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling Menggunakan Teknologi Berbasis *ChatBot AI*: Suatu Tinjauan Literatur

¹Muhammad Wildan¹, Yonel Oktapianus², Jelita Pasombo³, Nurhikmah H⁴, Rina Asrini Bakri⁵

¹Bimbingan dan Konseling, Pascasarjana Universitas Negeri Makassar
email: muhammadwildan270999@gmail.com

²Bimbingan dan Konseling, Pascasarjana Universitas Negeri Makassar
email: yonelokta@gmail.com

³Bimbingan dan Konseling, Pascasarjana Universitas Negeri Makassar
email: jelitapasombo06@gmail.com

⁴Teknologi Pendidikan, Universitas Negeri Makassar
email: nurhikmah.h@unm.ac.id

⁵Pendidikan Bahasa Inggris, Universitas Negeri Makassar
email: rina.asrini@unm.ac.id

Artikel histori:

Submit: 31 Oktober 2025
Revisi: 5 November 2025
Diterima: 30 November 2025
Terbit: 30 Desember 2025

Kata Kunci:

Bimbingan dan Konseling, Teknologi, Chatbot.

Korespondensi:

muhammadwildan270999@gmail.com

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keefektifan layanan bimbingan dan konseling melalui teknologi berbasis *Chatbot AI*. Penelitian ini menggunakan metode studi kepustakaan dengan mengumpulkan jurnal, artikel, serta sumber-sumber yang relevan dengan penelitian. Hasil menunjukkan bahwa penggunaan *Chatbot AI* dapat meningkatkan efektivitas layanan bimbingan dan konseling karena penggunaannya sangat mudah serta konselor dan konseli tidak harus bertemu secara langsung secara tatap muka sehingga menghemat waktu dalam proses pemberian layanan bimbingan dan konseling. Layanan bimbingan dan konseling berbasis *chatbot AI* terbukti efektif sebagai inovasi dalam penyediaan dukungan psikologis dan konseling secara daring. *Chatbot AI* mampu memberikan layanan cepat, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan pengguna, terutama bagi individu yang mengalami keterbatasan dalam mengakses layanan konseling tatap muka. Melalui kemampuan pemrosesan bahasa alami dan analisis emosi, chatbot AI dapat membantu mengidentifikasi gejala awal gangguan mental, memberikan dukungan emosional dasar, serta mengarahkan pengguna untuk mendapatkan bantuan profesional yang lebih lanjut bila diperlukan.

Abstract. This study aims to determine the effectiveness of guidance and counseling services through AI-based Chatbot technology. The research employs a literature study method by collecting journals, articles, and other relevant sources. The results show that the use of AI Chatbots can improve the effectiveness of guidance and counseling services because they are easy to use, and both counselors and counselees do not need to meet face-to-face, thus saving time in the counseling process. AI Chatbot-based guidance and

counseling services have proven effective as an innovation in providing online psychological support and counseling. AI Chatbots are capable of delivering fast, easily accessible, and responsive services to users' needs, especially for individuals who face limitations in accessing in-person counseling services. Through natural language processing and emotion analysis capabilities, AI Chatbots can help identify early symptoms of mental disorders, provide basic emotional support, and direct users to obtain further professional assistance when necessary.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License.

Pendahuluan

Peningkatan kualitas suatu pendidikan ditandai dengan kemampuan peserta didik dalam mengembangkan potensi yang dimilikinya sesuai dengan bakat dan minatnya. Permasalahan yang dialami oleh peserta didik juga semakin kompleks sehingga salah satu pihak sekolah yang bertanggung jawab untuk membantu peserta didik dalam mencari solusi dari permasalahannya melalui layanan bimbingan dan konseling. Layanan bimbingan dan konseling tidak hanya berfungsi sebagai sarana pemecahan masalah psikologis, tetapi juga berfokus pada pengembangan potensi individu secara menyeluruh (Corey, 2016). Selain membantu individu memahami diri sendiri, layanan bimbingan dan konseling turut berperan dalam menyiapkan mereka menghadapi berbagai permasalahan kehidupan sehari-hari. Tujuan utama layanan ini bukan sekadar memberikan dukungan emosional, melainkan juga menumbuhkan kemandirian individu dalam menyelesaikan masalah (Aisyah, dalam Ardini F.M & Jannah M, 2025).

Namun, kenyataannya di lapangan, jumlah tenaga kependidikan yang terbatas menjadi salah satu masalah dalam pelaksanaan layanan konseling di sekolah. Banyaknya siswa dibandingkan dengan sedikitnya guru BK menyebabkan proses konseling tidak berjalan dengan baik. Hal ini sejalan dengan pernyataan Ilham et.al (2025) yang menyebutkan bahwa kondisi nyata di lapangan menunjukkan bahwa beberapa guru BK belum sepenuhnya efektif dalam menerapkan kemampuan mereka dalam menyediakan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Sebenarnya, kemampuan ini mencerminkan penguasaan cara untuk melaksanakan layanan bimbingan dan konseling di sekolah. Jika guru BK tidak maksimal dalam menguasai dan menerapkan kompetensi profesional, maka tujuan yang diinginkan dalam (Permendiknas Nomor 27 tahun 2008) mengenai standar kualifikasi akademik dan kemampuan konselor tidak akan dapat dicapai dengan baik dan dikhawatirkan akan mengakibatkan penurunan kualitas guru BK dalam memberikan layanan bimbingan dan konseling.

Di Era revolusi industri 5.0 dimana teknologi semakin canggih sehingga manusia dan teknologi benar-benar harus saling berdampingan untuk menjawab tantangan dunia yang semakin kompleks. Kemudahan yang diberikan oleh teknologi sangat membantu manusia dalam mempermudah setiap urusan yang ada tak terkecuali dalam dunia pendidikan. Integrasi teknologi dalam pendidikan sangat memudahkan guru dalam mengembangkan kurikulum serta memberikan pelayanan yang komprehensif khususnya guru bimbingan dan konseling. Bimbingan dan konseling sebagai salah satu aspek dalam pendidikan harus mampu beradaptasi dengan perkembangan yang ada. Adaptasi dalam bentuk penyediaan layanan perlu dilakukan dengan cara yang berbeda dari biasanya. Oleh karena itu, bimbingan dan konseling dapat berjalan seiring dengan kemajuan teknologi untuk memanfaatkan dalam memberikan layanan dan perkembangan dalam bidang bimbingan konseling itu sendiri (Feida, dalam Aulia Herdi, 2022).

Teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan efektivitas layanan bimbingan konseling yang dilakukan, khususnya di sekolah. Perkembangan teknologi membuat layanan

bimbingan konseling semakin mudah untuk diakses. Hal ini memungkinkan konseling dilakukan secara daring tanpa perlu pertemuan langsung antara konselor dan konseli, serta memberikan kemudahan bagi siswa yang membutuhkan bantuan. (Hita Lafia Sarasvati & Rukiyati, 2024). Banyaknya akses kemudahan yang diberikan oleh teknologi sehingga satu persatu tantangan yang dihadapi oleh guru bimbingan dan konseling dapat teratasi. Salah satu inovasi teknologi yang dapat digunakan oleh guru bimbingan dan konseling dalam pemberian layanan yaitu menggunakan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*).

Penerapan kecerdasan buatan menawarkan potensi yang sangat besar untuk memperbaiki kualitas dan efektivitas, terutama dalam layanan konseling. Teknologi kecerdasan buatan memberikan kesempatan baru untuk meningkatkan efektivitas dan ketersediaan layanan kesehatan mental, termasuk konseling di sekolah-sekolah. Pemanfaatan kecerdasan buatan dapat meningkatkan efektivitas dalam layanan konseling dan bimbingan. Kecerdasan buatan berpotensi memberikan pengaruh positif terhadap perubahan cara berpikir siswa, terutama dalam konteks bimbingan dan konseling. Ini menunjukkan bahwa AI, terutama dalam bentuk aplikasi interaktif seperti chatbot, bisa menjadi alat latihan yang sangat berguna bagi siswa (Lesmana et al., 2025). Aplikasi chatbot konseling muncul sebagai inovasi yang menarik perhatian sebagai sarana yang dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan konseling. Integrasi chatbot dalam layanan bimbingan dan konseling dapat membantu menghemat waktu dan sumber daya (Khumairo et al., 2025). Pemanfaatan *chatbot* sangat membantu guru bimbingan dan konseling dalam proses pemberian layanan. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk melihat dan menelaah efektivitas *chatbot ai* dalam layanan bimbingan dan konseling.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka (*library research*). Menurut Bakhrudin All Habsy (2017), studi pustaka merupakan upaya untuk mengumpulkan berbagai data dan sumber yang relevan dengan topik penelitian. Sementara itu, Zed Mestika (2014) menjelaskan bahwa studi kepustakaan mencakup serangkaian kegiatan seperti mengumpulkan data, membaca, serta mengolah bahan penelitian tanpa melakukan pengamatan atau terjun langsung ke lapangan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Chatbot Ai

Kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* atau *AI*) merupakan disiplin ilmu yang mencakup suatu ilmu teori dan praktis dalam pengembangan sistem informasi yang mampu menampilkan perilaku cerdas. Tujuan utama dari AI adalah membuat sistem yang dapat melakukan proses berpikir, pengambilan keputusan, serta interaksi secara menyerupai kemampuan kognitif manusia. Menurut Khanna *et.al* (Primasatya et al., 2024), Chatbot AI adalah perangkat lunak yang bisa menjawab pertanyaan dalam bahasa manusia seolah-olah seperti makhluk pintar. Kita bisa berkomunikasi dengan Chatbot AI menggunakan tulisan maupun suara. Dengan demikian, sistem berbasis kecerdasan buatan dirancang agar dapat memberikan kesan seolah-olah memiliki kecerdasan layaknya manusia dalam berinteraksi maupun menyelesaikan (Primasatya et al., 2024). Salah satu penggunaan ilmu kecerdasan buatan adalah lewat chatbot, yang bisa berbicara, disesuaikan dengan kebutuhan, dan menciptakan interaksi sosial dengan pengguna (Gkinko & Elbanna, 2022).

Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling Menggunakan *Chatbot Ai*.

Pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling disekolah sebagai bagian integral dari suksesnya sebuah pendidikan. Dengan kemajuan teknologi yang semakin canggih dapat memudahkan terlaksananya suatu pekerjaan. Berbagai macam teknologi yang telah diciptakan dan dapat diterapkan sebagai terlaksananya layanan bimbingan dan konseling yang komprehensif seperti *chatbot ai*. Teknologi *chatbot* merupakan aplikasi kecerdasan buatan yang mampu

berinteraksi secara otomatis dengan pengguna melalui pesan teks atau suara menggunakan bahasa alami. Dalam beberapa tahun terakhir, chatbot semakin banyak digunakan di berbagai sektor, termasuk bidang pendidikan, karena kemampuannya dalam memberikan layanan yang cepat, responsif, dan personal tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu (Adam *et.al.*, 2021). Melalui kemampuan pemrosesan bahasa alami dan analisis emosi, chatbot AI dapat membantu mengidentifikasi gejala awal gangguan mental, memberikan dukungan emosional dasar, serta mengarahkan pengguna untuk mendapatkan bantuan profesional yang lebih lanjut bila diperlukan.

Dalam konteks pendidikan, manfaat dari *chatbot* berbasis AI dalam tiga bidang utama: bantuan belajar dan tugas rumah, pengalaman belajar yang dipersonalisasi, serta pengembangan berbagai keterampilan (Rahmad *et.al.*, 2024). Penelitian terkait penggunaan chatbot dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling telah banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Prohimi *et.al.* (2025) menunjukkan bahwa penggunaan teknologi berbasis chatbot dapat meningkatkan pelayanan bimbingan karir disekolah. Penelitian yang dilakukan Konadu & Kusi (2025) menunjukkan bahwa *chatbot* efektif menurunkan stress, kecemasan, dan depresi di kalangan siswa. Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi penggunaan teknologi *chatbot* sangat membantu efektivitas pelayanan baik bimbingan ataupun konseling disekolah.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil tinjauan literatur yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan teknologi Chatbot berbasis AI efektif dalam meningkatkan kualitas layanan bimbingan dan konseling. Chatbot AI memberikan kemudahan akses, efisiensi waktu, serta memungkinkan konselor dan konseli berinteraksi tanpa batasan ruang dan waktu. Selain itu, Chatbot mampu merespons kebutuhan pengguna secara cepat dan personal, membantu deteksi dini masalah psikologis, serta memberikan dukungan emosional awal. Dengan kemampuan pemrosesan bahasa alami dan analisis emosi, Chatbot AI juga dapat berperan sebagai media pendukung konseling daring yang adaptif di era digital. Pemanfaatan teknologi ini menjadi solusi atas keterbatasan sumber daya manusia dalam layanan BK di sekolah, serta sejalan dengan tuntutan Revolusi Industri 5.0 yang menekankan sinergi antara manusia dan teknologi.

Saran

1. Bagi praktisi bimbingan dan konseling, disarankan untuk mulai memanfaatkan dan mengintegrasikan teknologi Chatbot AI dalam proses layanan, terutama untuk mendukung efisiensi dan memperluas jangkauan layanan konseling.
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan melakukan penelitian empiris berbasis data lapangan untuk menguji lebih lanjut efektivitas Chatbot AI dalam berbagai jenis layanan konseling (pribadi, sosial, belajar, dan karier).

Referensi

- Adam, M., Wessel, M., & Benlian, A. (2021). AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance. *Electronic Markets*, 31(2), 427–445. <https://doi.org/10.1007/s12525-020-00414-7>
- Ardini, F. M., & Jannah, M. (2025). Pendekatan Filosofis dalam Pengembangan Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Revolusi Industri: Internet of Things (IoT). *Indonesian Journal of Educational Counseling*, 9(2), 157-167.
- Gkinko, L., & Elbanna, A. (2023). Designing trust: The formation of employees' trust in

- conversational AI in the digital workplace. *Journal of Business Research*, 158, 113707. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113707>.
- Hita Lafia Sarasvati, & Rukiyati. (2024). Peran Teknologi sebagai Media dalam Praktik Layanan Bimbingan Konseling. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksba*, 15(3), 348–361. <https://doi.org/10.23887/jibk.v15i3.87784>
- Ilfana, A., & Herdi, H. (2022). Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan bimbingan dan konseling di sekolah: Problematika dan solusinya. *Jurnal Paedagogy*, 9(2), 241–247.
- Khumairo, A., Halik, A., Ningrum, L. K., & Zahra, C. (2025). Efektivitas Chatbot Konseling Terhadap Kesehatan Mental Mahasiswa BPI IAIN Metro. *CONS-EDU Islamic Guidance and Counseling*, 4, 88–98. <https://doi.org/10.51192/cons.v5i1.1257>
- Konadu, B. O., & Kusi, E. (2025). AI chatbots and students' mental health support: An efficacy review. *American Journal of Education and Learning*, 10(2), 207–225. <https://doi.org/10.55284/ajel.v10i2.1554>
- Lesmana, G., Amran, A., & Studi Bimbingan dan Konseling, P. (2025). Latihan Reframing Diri dengan Bantuan AI: Tranformasi Pikiran Negatif menjadi Pikiran Positif. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Larisma (JPML)*, 2(1), 8–12.
- Primasatya, R. D., Labbaik, M., Mujtaba, M. I. E., Wahono, R. D., & Wahono, R. D. (2024). Self-leadership Dalam Menyikapi Perkembangan Teknologi Chatbots AI di Dunia Pendidikan Akuntansi: Tinjauan Perspektif Adaptive Leadership. *Owner*, 8(2), 1944–1955. <https://doi.org/10.33395/owner.v8i2.2313>
- Prohimi, A. H. A. ., Syihabudhin, Juariyah, L. ., Gunawan, A., Syaifruddin, A. B. ., & Indriati, N. . (2025). Implementation of Digital Career Guidance Through a Chatbot Based on the Smart-Method. *ENDLESS: INTERNATIONAL JOURNAL OF FUTURE STUDIES*, 8(1), 109–130. <https://doi.org/10.54783/endlessjournal.v8i1.336>
- Rahmad, I. N., Tukiyo, T., Rista, L., Muhajarah, K., Karyati, Z., & Yuliyani, R. (2024). Analisis Peran Penggunaan AI Chatbot Dalam Proses Pembelajaran Terhadap Pemahaman Konsep Dan Kemandirian Belajar Siswa: Analysis of the Role of Using AI Chatbot in the Learning Process on Students' Concept Understanding and Learning Independence. *Edu Cendikia: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 4(03), 1726-1732.
- Riska Ariyanti Nur Fauzia, Siti Insan Cita, Aisil Azijah, Ghea Syara Adinda, Rista Amelia, Pevi Esvian, F. N. I. (2025). Perkembangan Teknologi Membantu Penerapan Layanan Bimbingan. *Jurnal Pendidikan Sosial Dan Konseling*, 2(4), 1233–1237.
- Wahyudi, I., Neviyarni, N., & Firman, F. (2021). Dasar, Aplikasi dan Permasalahan Guru BK di Sekolah. *SCHOULID: Indonesian Journal of School Counseling*, 6(2), 63-72.
- Yasin, R. Al, Anjani, R. R. K. A., Salsabil, S., Rahmayanti, T., & Amalia, R. (2022). Pengaruh Sosial Media Terhadap Kesehatan Mental Dan Fisik Remaja: a Systematic Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 3(2), 83–90. <https://doi.org/10.31004/jkt.v3i2.4402>
- Corey, G. (2016). *Theory & Practice of Group Counseling (9th ed.)*. USA: Cengage Learning.