



The 1st International Conference on HOLISTIC Guidance and Counseling

Edu Consilium : Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam

Special Edition, October 2026, pp. 68-83

ISSN: 2548-4311 (Print), ISSN: 2503-3417 (Online)

DOI: <https://doi.org/10.19105/ec.holistic1.25996>

Challenges Faced by School Counselors in Managing Guidance and Counseling Services in the Era of Artificial Intelligence

Maghfirotul Lathifah^{1*}, Imaniyatul Fithriyah²

¹Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, Indonesia

²Universitas Islam Negeri Madura, Indonesia

*Corresponding author: email: maghfirotul@unipasby.ac.id

Abstract

Article History

Received: August 16, 2026

Revised: August 28, 2026

Accepted: October 4, 2026

Keywords:

Artificial intelligence;
guidance and counseling
service; school counselor.

Kata Kunci:

Kecerdasan buatan;
konselor sekolah;
layanan bimbingan dan
konseling;

Development of artificial intelligence (AI) presents both opportunities and challenges for the implementation of guidance and counseling (GC) services, while the experiences of school counselors in responding to these changes, particularly in the context of Islamic madrasahs, remain underexplored empirically. This study aimed to understand the lived experiences of school counselors in managing GC services in the AI era and to explore the meaning they attribute to the challenges emerging in their professional practice. The study employed a qualitative approach with a Moustakas transcendental phenomenological design. The participants were two school counselors from Madrasah Aliyah Negeri (MAN), selected through purposive sampling. Data were collected through in-depth interviews, document analysis, and field notes, and were analyzed through the stages of *epoche*, horizontalization, formulation of meaning units, textural description, structural description, and synthesis of the essence of experience. The findings revealed four main themes: (1) technical challenges involving limitations in technological literacy and infrastructure; (2) ethical challenges related to data privacy, information security, and potential value bias; (3) relational challenges concerning the limitations of AI in providing empathy and interpersonal relationships; and (4) policy and institutional support challenges involving limited training, guidelines, and systematic support. The synthesis of the participants' experiences indicates that school counselors perceive AI as a professional support tool that can enhance service efficiency but cannot replace empathy, professional judgment, ethical responsibility, and authentic relationships between counselors and counselees. In the context of madrasahs, the use of AI also needs to consider religious values and educational culture.

[Perkembangan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling (BK), sementara pengalaman guru BK dalam menghadapi perubahan tersebut, khususnya pada konteks madrasah, masih terbatas dikaji secara empiris. Penelitian ini bertujuan memahami pengalaman hidup guru BK dalam mengelola layanan BK di era AI serta memaknai tantangan yang muncul dalam praktik profesional mereka. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi transendental Moustakas. Partisipan penelitian terdiri atas dua guru BK Madrasah Aliyah Negeri (MAN) yang dipilih secara *purposive*. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, studi dokumentasi, dan catatan lapangan, kemudian dianalisis melalui tahapan *epoche*, horizontalisasi, penyusunan unit makna, deskripsi tekstural, deskripsi struktural, dan sintesis esensi pengalaman. Hasil

penelitian menghasilkan empat tema utama, yaitu (1) tantangan teknis berupa keterbatasan literasi teknologi dan infrastruktur; (2) tantangan etis terkait privasi data, keamanan informasi, dan potensi bias nilai; (3) tantangan relasional terkait keterbatasan AI dalam menghadirkan empati dan hubungan interpersonal; serta (4) tantangan kebijakan dan dukungan kelembagaan berupa keterbatasan pelatihan, pedoman, dan dukungan sistematis. Sintesis pengalaman menunjukkan bahwa guru BK memandang AI sebagai alat bantu profesional yang dapat mendukung efisiensi layanan, tetapi tidak menggantikan empati, pertimbangan profesional, tanggung jawab etik, dan hubungan autentik antara konselor dan konseli. Dalam konteks madrasah, penggunaan AI juga perlu mempertimbangkan nilai agama dan budaya pendidikan.]

How to Cite: Lathifah, M., Fithriyah I. 2026. Challenges Faced by School Counselors in Managing Guidance and Counseling Services in the Era of Artificial Intelligence. *Edu Consilium: Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam*, Special Edition, October 2026, Vol 1, pp. 68-83. DOI: 10.19105/ec.holistic1.25996.



Edu Consilium : Jurnal Bimbingan dan Konseling Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Madura, Indonesia
Copyright © 2026, is licensed under a CC-BY-SA.
Journal Homepage: <https://ejournal.uinmadura.ac.id/index.php/educons>

Pendahuluan

Perkembangan teknologi kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) telah membawa perubahan signifikan terhadap ekosistem Pendidikan global. AI kini tidak lagi sekedar alat bantu administratif, tetapi telah berkembang menjadi system analitik canggih yang mampu melakukan personalisasi pembelajaran, prediksi resiko, dan pengambilan Keputusan berbasis data (Frolov & Kiselev, 2025; Hutchinson, 2021). Laporan UNESCO (2023) *Guidance for Generative AI in Education and Research* menegaskan bahwa generative AI membuka peluang baru untuk personalisasi pembelajaran, otomatisasi tugas administratif, dan dukungan belajar sepanjang hayat, namun sekaligus menimbulkan risiko serius terkait privasi data, bias algoritmik, dan ketergantungan berlebihan pada teknologi. Dalam konteks Pendidikan, generative AI berperan sebagai *co-teacher* dan *co-assistant* yang mendukung penilaian, asesmen, serta manajemen data peserta didik (Henrik et al., 2024). Pada konteks ini, lembaga pendidikan dan pendidik dituntut untuk tidak sekedar mengadopsi teknologi, tetapi juga memahami implikasi pedagogis dan etik yang menyertainya. Transformasi ini turut mempengaruhi bidang bimbingan dan konseling (BK) yang menuntut tidak hanya kemampuan Teknis, tetapi sensitivitas profesional dalam memahami dinamika psikologis mahasiswa.

Literatur internasional menunjukkan bahwa generative AI telah menjadi “*game changer*” dalam praktik pembelajaran. Murugesan & Cherukuri (2023) menggambarkan generative AI sebagai teknologi yang merevolusi cara peserta didik dan pendidik mengakses informasi, menghasilkan teks, dan menyelesaikan tugas akademik, sekaligus memunculkan kekhawatiran tentang plagiarisme, keotentikan karya ilmiah, dan kualitas belajar. Abubakar (2025) menunjukkan bahwa AI dapat meningkatkan aksesibilitas layanan, mempercepat identifikasi masalah siswa, dan mendukung intervensi yang lebih tepat sasaran. Di sisi lain, Bozkurt (2023) menyoroti potensi *conversational educational agents* berbasis generative AI untuk menjadi mitra belajar yang mampu memberikan umpan balik cepat, dialog reflektif, dan dukungan belajar yang bersifat *on-demand*, asalkan pengguna memiliki literasi digital dan literasi AI yang memadai

Dalam layanan BK, pemanfaatan AI semakin terlihat melalui aplikasi konseling berbasis chatbot, sistem deteksi dini masalah psikologis, dan rekomendasi akademik yang dipersonalisasi (Majjate et al., 2024). Namun, penelitian Rehman (2025) mengungkap bahwa konselor masih meragukan kemampuan AI untuk menggantikan relasi empatik dalam konseling, sehingga teknologi hanya dapat berfungsi sebagai pelengkap (*augmenting tool*), bukan pengganti. Hal ini menegaskan bahwa meskipun AI menawarkan keunggulan efisiensi, interaksi manusia tetap menjadi inti dari keberhasilan layanan konseling.

Di Indonesia, pemanfaatan AI dalam BK masih menghadapi tantangan etis, teknis, dan

kultural. Juariah (2025) menunjukkan bahwa AI dapat memperluas jangkauan layanan konseling, mendukung deteksi awal masalah psikologis, dan membantu pengambilan keputusan berbasis data, tetapi menghadirkan tantangan serius terkait keterbatasan empati AI, sensitivitas spiritual, serta isu privasi dan keamanan data peserta didik. Ristanti (2025) juga menemukan bahwa integrasi AI di pendidikan keagamaan menghadapi resistensi nilai dan belum memiliki pedoman etis yang mapan. Hasanah (2024) menguatkan bahwa kesiapan digital guru BK masih bervariasi, sehingga implementasi AI belum optimal. Sementara itu, penggunaan layanan konseling berbasis teknologi memerlukan penguatan etika profesional konselor, terutama terkait kerahasiaan, kompetensi digital, dan batasan layanan agar tidak mengurangi kualitas interaksi konseling. Temuan ini menunjukkan bahwa modernisasi layanan perlu diimbangi dengan penguatan dasar etik agar pemanfaatan teknologi tetap aman bagi konseli (Arianti et al., 2023; Yunita et al., 2024).

Di sisi lain, Guru Bimbingan dan Konseling (BK) di sekolah menengah Indonesia memegang peran strategis dalam membantu peserta didik menghadapi kompleksitas tantangan abad ke-21, termasuk masalah akademik, pribadi-sosial, dan perencanaan karier. Guru BK juga menghadapi tantangan struktural lain seperti rasio konselor dan siswa yang tinggi, beban administratif, serta fasilitas yang belum memadai (Yulianti et al., 2024). Penelitian Umami (2022) menegaskan bahwa guru BK berperan penting dalam manajemen program bimbingan dan konseling di sekolah, mulai dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan hingga pengawasan program layanan. Namun, berbagai studi menunjukkan bahwa pelaksanaan manajemen BK di sekolah masih diwarnai kendala, seperti keterbatasan kompetensi, ketersediaan waktu, dan dukungan sistemik (Juariah et al., 2025). Dalam situasi demikian, AI dianggap berpotensi membantu efisiensi kerja, namun kesiapan guru BK dan sekolah masih menjadi persoalan utama (Hatijah et al., 2024). Selain itu, risiko bias algoritmik, pelanggaran privasi data, dan *surveillance* berlebihan menjadi kekhawatiran tambahan yang perlu diatasi (Niu et al., 2022; Shukla et al., 2025).

Meskipun penelitian mengenai AI dalam pendidikan telah banyak dilakukan, kajian empiris yang menggali secara mendalam pengalaman guru BK, khususnya pada konteks madrasah, masih terbatas. Kebanyakan studi berfokus pada pendekatan konseptual, bukan pada makna subjektif pengalaman guru. Padahal, pendekatan fenomenologis sangat diperlukan untuk memahami bagaimana guru BK menafsirkan kehadiran AI, tantangan yang mereka hadapi, dan strategi adaptasi yang mereka lakukan. Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tantangan guru BK MAN dalam mengelola layanan BK di era AI serta strategi adaptasi yang dikembangkan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi transendental yang dikembangkan oleh Moustakas (1994). Desain *fenomenologi transendental* berfokus pada upaya mengungkap dan mendeskripsikan esensi pengalaman hidup (*lived experience*) individu terhadap suatu fenomena sebagaimana dialami secara sadar oleh partisipan. Dalam pendekatan ini, peneliti berupaya memahami makna pengalaman partisipan melalui proses *epoche* (bracketing), horizontalisasi, pengelompokan unit makna, penyusunan deskripsi tekstural (*textural description*), deskripsi struktural (*structural description*), hingga sintesis esensi pengalaman (*composite essence*). Dengan demikian, fenomenologi transendental tidak hanya mendeskripsikan apa yang dialami partisipan, tetapi juga menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai makna suatu fenomena.

Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*) guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam mengelola layanan BK di era kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*). Fokus penelitian tidak hanya mengidentifikasi tantangan yang dihadapi guru BK, tetapi juga mengungkap makna pengalaman mereka dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi AI. Melalui desain fenomenologi transendental, penelitian ini berupaya menemukan esensi pengalaman guru BK dalam menyeimbangkan

pemanfaatan inovasi teknologi dengan nilai-nilai profesional, etika, dan kemanusiaan yang menjadi landasan utama praktik bimbingan dan konseling.

Penelitian dilaksanakan di Madrasah Aliyah Negeri (MAN) yang telah mulai memanfaatkan teknologi digital, termasuk kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*), dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan. Partisipan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria: (1) berstatus sebagai guru BK aktif di MAN; (2) memiliki pengalaman melaksanakan layanan BK minimal 2 tahun; (3) pernah menggunakan atau berinteraksi dengan teknologi digital maupun AI dalam pelaksanaan layanan BK, baik secara langsung maupun tidak langsung; dan (4) bersedia menjadi partisipan penelitian secara sukarela. Berdasarkan kriteria tersebut, penelitian melibatkan dua guru BK sebagai partisipan, yaitu seorang guru BK laki-laki berusia 30-an tahun dan seorang guru BK perempuan berusia 40-an tahun. Pemilihan kedua partisipan didasarkan pada relevansi pengalaman mereka dengan fenomena yang diteliti serta kemampuan mereka dalam memberikan informasi secara mendalam mengenai pengalaman menghadapi dan beradaptasi dengan AI dalam layanan BK. Jumlah partisipan yang terbatas merupakan konsekuensi dari fokus fenomenologi transendental yang menekankan kedalaman pengalaman dan pemaknaan terhadap fenomena, bukan generalisasi statistik. Meskipun demikian, keterbatasan jumlah partisipan perlu dipertimbangkan dalam menafsirkan temuan penelitian, khususnya dalam hal transferabilitas temuan pada konteks sekolah dan karakteristik guru BK yang berbeda.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam (*in depth interview*), studi dokumentasi, dan catatan lapangan. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali pengalaman, persepsi, tantangan, serta strategi adaptasi guru BK dalam memanfaatkan AI pada layanan bimbingan dan konseling. Analisis data mengikuti tahapan fenomenologi transendental Moustakas (1994). Tahap pertama adalah *epoche (bracketing)*, yaitu peneliti menunda sementara asumsi, pengalaman pribadi, dan pandangan subjektif mengenai penggunaan AI dalam layanan BK agar pengalaman partisipan dapat dipahami secara lebih murni. Tahap kedua adalah *horizontalisasi*, yaitu mengidentifikasi seluruh pernyataan penting (*significant statements*) yang berkaitan dengan pengalaman partisipan. Selanjutnya pernyataan-pernyataan tersebut dikelompokkan menjadi *unit makna (meaning units)* dan dikembangkan menjadi tema-tema utama penelitian.

Berdasarkan tema yang diperoleh, peneliti menyusun deskripsi tekstural (*textural description*) untuk menjelaskan apa yang dialami partisipan (*what they experienced*) serta deskripsi struktural (*structural description*) untuk menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk (*how they experienced it*) dalam konteks lingkungan kerja, budaya sekolah, perkembangan teknologi, dan dukungan kelembagaan. Tahap akhir dilakukan sintesis antara deskripsi tekstural dan struktural sehingga diperoleh esensi pengalaman (*composite essence*) yang menggambarkan makna mendasar pengalaman guru BK dalam menghadapi implementasi AI pada layanan bimbingan dan konseling. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber, triangulasi teknik, *member checking*, serta peningkatan ketekunan peneliti selama proses pengumpulan dan analisis data.

Hasil

Analisis data dilakukan menggunakan tahapan fenomenologi transendental Moustakas (1994). Proses analisis diawali dengan melakukan *epoche (bracketing)*, yaitu menunda sementara asumsi dan pengalaman pribadi peneliti mengenai penggunaan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) dalam layanan bimbingan dan konseling agar pengalaman partisipan dapat dipahami secara lebih objektif. Selanjutnya dilakukan horizontalisasi dengan mengidentifikasi seluruh pernyataan penting (*significant statements*) yang berkaitan dengan pengalaman guru BK dalam mengelola layanan BK di era AI. Pernyataan-pernyataan penting tersebut kemudian dikelompokkan menjadi unit-unit makna (*meaning units*) yang memiliki kesamaan substansi. Melalui proses sintesis diperoleh empat tema utama yang merepresentasikan pengalaman guru BK, yaitu: (1) tantangan teknis, (2) tantangan etis, (3) tantangan relasional, dan (4) tantangan kebijakan serta dukungan kelembagaan. Keempat tema tersebut menggambarkan pengalaman bersama

(*shared experience*) guru BK dalam menghadapi perubahan layanan bimbingan dan konseling akibat perkembangan AI.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa guru BK MAN memiliki pemahaman bahwa kecerdasan buatan merupakan teknologi yang berfungsi sebagai alat bantu, terutama dalam aktivitas administratif dan pengelolaan data. Meskipun demikian, guru BK memandang bahwa AI tidak mampu menggantikan aspek empati, kehangatan, dan interaksi interpersonal yang menjadi inti dari praktik konseling. Penelitian ini menemukan empat tema utama mengenai tantangan penggunaan AI dalam layanan BK. Pertama, tantangan teknis berupa rendahnya literasi teknologi dan keterbatasan infrastruktur sekolah. Kedua, tantangan etis terkait privasi data siswa, keamanan informasi, dan potensi bias nilai dari sistem AI. Ketiga, tantangan relasional yang menunjukkan bahwa penggunaan AI cenderung mengurangi kualitas hubungan interpersonal antara konselor dan siswa. Keempat, tantangan kebijakan akibat kurangnya pelatihan resmi serta minimnya dukungan kelembagaan terhadap penggunaan AI. Peneliti uraikan sebagai berikut.

Tantangan Teknis: Literasi Teknologi dan Keterbatasan Infrastruktur

Hasil wawancara menunjukkan bahwa baik P1 (guru BK laki-laki usia 30-an) maupun P2 (guru BK perempuan usia 40-an) sama-sama mengalami tantangan teknis dalam memanfaatkan AI untuk layanan bimbingan dan konseling. P1 mengakui bahwa meskipun tertarik menggunakan teknologi, ia belum sepenuhnya menguasai fitur-fitur yang tersedia:

"Sebenarnya saya tertarik pakai teknologi, termasuk AI, tapi jujur saya juga masih belajar. Banyak fitur yang saya belum paham cara pakainya, jadi sering ragu-ragu mau pakai." (P1)

Selain itu, P1 juga menyebutkan *kendala infrastruktur* di sekolah, seperti kualitas jaringan internet dan keterbatasan perangkat yang tidak selalu mendukung penggunaan aplikasi berbasis AI:

"Di sekolah ini internet kadang naik turun, perangkat juga terbatas. Jadi kalau mau pakai aplikasi atau sistem yang agak berat, sering terkendala jaringan." (P1)

P2 mengalami tantangan yang serupa, tetapi lebih kuat pada aspek ketertinggalan kemampuan teknologi. Ia mengakui kesulitan mengikuti perkembangan teknologi yang cepat:

"Terus terang saya kurang cepat mengikuti perkembangan teknologi. Banyak istilah baru soal AI yang saya saja masih bingung artinya." (P2)

P2 juga menunjukkan ketergantungan pada bantuan orang lain dalam aspek teknis:

"Kalau ada aplikasi baru atau sistem baru, biasanya saya minta tolong guru TIK atau anak saya di rumah untuk jelaskan. Saya belum terlalu percaya diri mengotak-atik sendiri." (P2)

Temuan ini mengindikasikan bahwa tantangan teknis tidak hanya menyangkut kesiapan sarana-prasarana, tetapi juga literasi teknologi guru BK sendiri. Hal ini sejalan dengan berbagai kajian yang menyebutkan bahwa integrasi teknologi dan AI dalam layanan pendidikan memerlukan kesiapan kompetensi digital pendidik, bukan sekadar penyediaan perangkat. Rendahnya literasi teknologi berpotensi membuat pemanfaatan AI bersifat parsial dan belum optimal, terutama dalam konteks layanan BK yang menuntut kehati-hatian dan presisi penggunaan data.

Berdasarkan pengalaman kedua partisipan, tantangan teknis tidak hanya berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana sekolah, tetapi juga menyangkut kesiapan kompetensi digital guru BK dalam memanfaatkan AI. Kedua partisipan menunjukkan adanya keinginan untuk mengikuti perkembangan teknologi, namun keterbatasan literasi AI menyebabkan pemanfaatannya masih bersifat terbatas. Dengan demikian, pengalaman guru BK pada tema ini menunjukkan bahwa kesiapan teknologi merupakan prasyarat penting bagi integrasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling.

Tantangan Etis: Privasi Data, Keamanan Informasi, dan Bias Nilai

Tema kedua yang muncul dari data adalah kekhawatiran terkait aspek etis penggunaan AI, terutama menyangkut kerahasiaan dan keamanan data konseli. P1 menegaskan bahwa data siswa dalam layanan BK memiliki tingkat sensitivitas tinggi sehingga penggunaan sistem berbasis AI menimbulkan kekhawatiran tersendiri:

"Data konseli itu kan sangat pribadi. Kalau kita masukkan ke sistem atau aplikasi yang pakai AI, saya khawatir ada kemungkinan bocor atau disalahgunakan." (P1)

Ia juga menyoroti ketidakjelasan mengenai pengelolaan data oleh sistem:

"Kadang kita tidak tahu data itu disimpan di mana, siapa yang bisa mengakses. Itu yang bikin saya hati-hati banget kalau mau pakai aplikasi tertentu." (P1)

P2 menambahkan dimensi etis lain, yaitu kekhawatiran terhadap kesesuaian jawaban AI dengan nilai budaya dan agama yang dianut siswa:

"Saya takut kalau ada siswa yang pakai AI untuk curhat, lalu jawabannya tidak sesuai dengan nilai agama atau budaya kita. Itu bisa menyesatkan mereka." (P2)

P2 juga menegaskan pentingnya prinsip kerahasiaan dalam layanan BK:

"Dalam BK, kerahasiaan itu prinsip utama. Kalau semua diarahkan ke aplikasi atau sistem, saya khawatir rahasia anak-anak tidak lagi sepenuhnya aman." (P2)

Temuan ini memperkuat pandangan bahwa integrasi AI dalam layanan konseling tidak terlepas dari persoalan etika profesional, terutama prinsip *confidentiality* dan *nonmaleficence*. Kekhawatiran guru BK terkait privasi dan bias nilai menunjukkan perlunya pedoman etis yang jelas dalam pemanfaatan AI di sekolah. AI yang dirancang tanpa mempertimbangkan konteks budaya dan agama setempat berpotensi memberikan rekomendasi yang bertentangan dengan nilai-nilai yang dijunjung oleh siswa dan sekolah.

Berdasarkan pengalaman kedua partisipan, aspek etis menjadi perhatian utama dalam pemanfaatan AI pada layanan bimbingan dan konseling. Kekhawatiran terhadap kerahasiaan data konseli, keamanan penyimpanan informasi, serta kemungkinan munculnya bias nilai menunjukkan bahwa guru BK tidak hanya memandang AI sebagai teknologi, tetapi juga sebagai sistem yang berpotensi memengaruhi kualitas layanan profesional. Bagi kedua partisipan, prinsip kerahasiaan, penghormatan terhadap nilai budaya dan agama, serta tanggung jawab profesional merupakan landasan yang tidak dapat dikompromikan dalam praktik konseling. Oleh karena itu, pengalaman mereka mengindikasikan bahwa penerimaan terhadap AI selalu disertai dengan pertimbangan etis yang kuat, sehingga pemanfaatannya dilakukan secara hati-hati dan terbatas pada aktivitas yang tidak mengancam keamanan maupun kesejahteraan konseli.

Tantangan Relasional: Kualitas Hubungan Konselor Konseli

Tema ketiga berkaitan dengan aspek relasional. Kedua responden menilai bahwa penggunaan AI dalam layanan BK berpotensi mengurangi kualitas hubungan interpersonal antara konselor dan konseli. P1 menekankan pentingnya tatap muka dan interaksi langsung:

"Kalau konseling itu kan butuh tatap muka, butuh melihat ekspresi anak. Kalau semuanya lewat sistem atau chatbot, rasanya ada yang hilang, kurang 'nyambung' secara batin." (P1)

Ia juga menganggap bahwa AI tidak dapat sepenuhnya menghadirkan empati:

"AI bisa menjawab, tapi tidak bisa benar-benar 'merasakan' apa yang anak alami. Anak-anak itu sering butuh didengar, bukan cuma dijawab." (P1)

P2, yang banyak menangani kasus pribadi-sosial, memiliki pandangan senada. Ia merasakan bahwa interaksi yang dimediasi teknologi cenderung terasa dingin dan kaku:

"Rasanya kalau pakai teknologi, hubungan jadi agak dingin. Anak-anak lebih terbuka kalau ada tatapan mata, bahasa tubuh, dan empati langsung." (P2)

Bagi P2, kedekatan emosional merupakan inti dari praktik konseling:

"Konseling itu bukan cuma soal memberi solusi, tetapi menemani. Itu sulit digantikan AI, karena tidak ada sentuhan manusiawinya." (P2)

Temuan ini menunjukkan bahwa guru BK memaknai konseling sebagai proses hubungan manusiawi yang sarat empati, kehadiran, dan kehangatan. Dalam kerangka ini, AI dipandang tidak memenuhi dimensi afektif-relasional tersebut. Ini sejalan dengan pandangan humanistik dalam konseling yang menempatkan hubungan konselor konseli sebagai faktor kunci keberhasilan layanan. AI sebanyak apapun kemampuannya mengolah data dipandang hanya bisa menjadi pelengkap, bukan pengganti relasi konseling yang autentik.

Pengalaman kedua partisipan menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antara konselor dan konseli tetap dimaknai sebagai inti dari layanan bimbingan dan konseling. Meskipun AI dinilai mampu memberikan kemudahan dalam berbagai aspek pekerjaan, kedua partisipan meyakini bahwa teknologi tidak dapat menggantikan kehadiran, empati, kepekaan emosional, serta

komunikasi nonverbal yang terbentuk melalui interaksi langsung. Pengalaman tersebut memperlihatkan bahwa guru BK memaknai konseling sebagai proses yang berorientasi pada hubungan antarmanusia (*human relationship*), sehingga AI diposisikan sebagai alat pendukung yang membantu proses layanan, bukan sebagai pengganti interaksi konseling. Dengan demikian, makna pengalaman pada tema ini menegaskan bahwa dimensi kemanusiaan tetap menjadi fondasi utama dalam praktik profesional guru BK.

Tantangan Kebijakan dan Dukungan Kelembagaan

Tema keempat berhubungan dengan ketiadaan kebijakan yang jelas serta minimnya dukungan kelembagaan terhadap pemanfaatan AI dalam layanan BK. P1 menjelaskan bahwa hingga saat wawancara, belum ada pelatihan formal dari sekolah yang secara khusus membekali guru BK untuk menggunakan AI:

"Sampai sekarang belum pernah ada pelatihan khusus tentang AI untuk guru BK. Jadi kami belajar sendiri-sendiri saja, siapa yang mau ya dia belajar." (P1)

Ia menambahkan bahwa dukungan sekolah masih terbatas pada penyediaan fasilitas dasar:

P2 menguatkan kondisi tersebut dengan menegaskan bahwa belum ada kebijakan spesifik yang mengatur penggunaan AI dalam BK:

"Belum pernah ada pembahasan khusus dari pihak sekolah tentang bagaimana guru BK sebaiknya memakai AI. Jadi kami menyesuaikan diri sebisanya." (P2)

Ia juga menyampaikan harapan adanya program pelatihan yang terstruktur dan ramah bagi guru dengan usia dan latar belakang yang beragam:

"Kalau ada pelatihan, saya berharap disusun bertahap, tidak terlalu teknis di awal, dan disesuaikan dengan kondisi guru yang berbeda-beda usianya." (P2)

Temuan ini mengindikasikan bahwa tantangan guru BK dalam menghadapi AI tidak dapat dipisahkan dari konteks struktural. Ketidadaan kebijakan yang jelas, kurangnya pelatihan, dan belum adanya panduan praktis membuat guru BK berjalan sendiri dalam proses adaptasi. Padahal, jika didukung kebijakan dan program pengembangan profesional yang memadai, AI berpotensi dimanfaatkan secara lebih aman, efektif, dan selaras dengan tujuan layanan BK di sekolah.

Kedua partisipan memiliki pengalaman yang serupa bahwa proses adaptasi terhadap AI lebih banyak dilakukan atas inisiatif pribadi dibandingkan melalui dukungan kelembagaan. Minimnya pelatihan, belum tersedianya pedoman penggunaan AI, serta tidak adanya kebijakan sekolah yang secara khusus mengatur pemanfaatan AI dalam layanan BK menyebabkan guru BK mengembangkan strategi belajar secara mandiri sesuai kemampuan masing-masing. Pengalaman ini menunjukkan bahwa keberhasilan integrasi AI tidak hanya ditentukan oleh kesiapan individu guru BK, tetapi juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi melalui kebijakan, pengembangan kompetensi, serta penyediaan sarana yang memadai. Oleh karena itu, guru BK memaknai dukungan kelembagaan sebagai faktor penting yang akan menentukan keberlanjutan dan kualitas implementasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling.

Keempat tema tersebut juga memperlihatkan bagaimana guru BK merespons tantangan AI dalam praktik layanan sehari-hari. Pada aspek teknis, P1 dan P2 berupaya meningkatkan kemampuan melalui pembelajaran mandiri dan meminta bantuan kepada guru TIK maupun anggota keluarga ketika menghadapi teknologi yang belum mereka kuasai. Pada aspek penggunaan AI, kedua partisipan menerapkan penggunaan secara selektif, terutama untuk penyusunan materi, administrasi, dan pengolahan informasi, sementara penggunaan AI dalam proses konseling inti masih dibatasi. Pada aspek relasional dan etis, kedua partisipan tetap menempatkan guru BK sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap proses konseling dan menegaskan bahwa AI tidak dapat menggantikan hubungan interpersonal, empati, serta pertimbangan profesional. Sementara itu, pada aspek kebijakan, P1 dan P2 mengungkapkan kebutuhan terhadap pelatihan yang terstruktur, pedoman penggunaan, dan dukungan kelembagaan agar proses adaptasi tidak hanya bergantung pada inisiatif individual.

Tabel 1. Temuan Penelitian

Tema	Subtema	Inti Temuan
Tantangan Teknis	Literasi rendah; Infrastruktur	Guru BK belum siap secara teknis
Tantangan Etis	Privasi; Bias nilai	Risiko kebocoran data & ketidaksesuaian nilai
Tantangan Relasional	Hilangnya empati; Dehumanisasi	AI tidak mampu menggantikan relasi konseling
Tantangan Kebijakan	Tidak ada pelatihan; Minim SOP	Adaptasi berjalan sendiri tanpa arah

Keempat tema yang diperoleh melalui analisis fenomenologis tidak berdiri sendiri, tetapi saling berhubungan dalam membentuk pengalaman guru BK dalam mengelola layanan bimbingan dan konseling di era kecerdasan buatan. Oleh karena itu, sesuai dengan tahapan fenomenologi transendental Moustakas (1994), hasil sintesis pengalaman partisipan selanjutnya disajikan melalui deskripsi tekstural (*textural description*), deskripsi struktural (*structural description*), dan esensi pengalaman (*composite essence*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih utuh mengenai makna pengalaman guru BK.

Deskripsi Tekstural (*Textural Description*)

Deskripsi tekstural menggambarkan apa yang dialami guru BK dalam mengelola layanan bimbingan dan konseling di era kecerdasan buatan. Berdasarkan hasil wawancara, kedua partisipan mengalami perubahan dalam praktik layanan BK seiring berkembangnya pemanfaatan AI di lingkungan pendidikan. AI dipersepsikan sebagai teknologi yang memberikan kemudahan, terutama dalam membantu penyusunan administrasi layanan, pengelolaan data, pencarian informasi, serta penyusunan perangkat layanan bimbingan dan konseling.

Di balik manfaat tersebut, kedua partisipan juga mengalami berbagai tantangan dalam proses adaptasi terhadap AI. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan literasi teknologi, keterbatasan infrastruktur pendukung, kekhawatiran terhadap keamanan dan kerahasiaan data konseli, potensi bias nilai dalam respons AI, menurunnya kualitas hubungan interpersonal antara konselor dan konseli, serta belum tersedianya kebijakan maupun pelatihan yang secara khusus mengatur pemanfaatan AI dalam layanan BK. Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa perkembangan AI menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi guru BK dalam menjalankan tugas profesionalnya.

Meskipun menghadapi berbagai kendala, kedua partisipan tetap menunjukkan sikap terbuka terhadap perkembangan teknologi. Mereka memanfaatkan AI secara selektif pada aktivitas yang bersifat administratif dan pendukung, sementara proses konseling yang memerlukan empati, kehadiran, dan pertimbangan profesional tetap dilaksanakan secara langsung oleh guru BK. Dengan demikian, pengalaman guru BK menggambarkan adanya proses adaptasi yang dilakukan secara bertahap dengan tetap mempertahankan nilai-nilai profesional dalam layanan bimbingan dan konseling.

Deskripsi Struktural (*Structural Description*)

Deskripsi struktural menjelaskan bagaimana pengalaman tersebut terbentuk dalam konteks pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling. Pengalaman guru BK dipengaruhi oleh berbagai kondisi yang saling berkaitan, baik yang berasal dari individu maupun lingkungan kelembagaan. Perkembangan AI yang berlangsung cepat tidak selalu diikuti oleh peningkatan kompetensi digital guru BK maupun tersedianya infrastruktur yang memadai. Kondisi tersebut menyebabkan guru BK harus mempelajari teknologi secara mandiri melalui berbagai sumber belajar informal dan bantuan rekan sejawat.

Selain faktor kompetensi, karakteristik layanan bimbingan dan konseling turut membentuk cara guru BK memaknai penggunaan AI. Prinsip kerahasiaan, empati, penghormatan terhadap nilai budaya dan agama, serta hubungan interpersonal yang menjadi dasar praktik konseling mendorong guru BK untuk bersikap lebih berhati-hati dalam memanfaatkan AI. Kehadiran AI dipandang belum

mampu menggantikan komunikasi terapeutik, kepekaan emosional, maupun pertimbangan profesional yang hanya dapat diberikan melalui interaksi langsung antara konselor dan konseli.

Pengalaman tersebut juga dipengaruhi oleh kondisi organisasi sekolah. Belum tersedianya pedoman penggunaan AI, minimnya pelatihan profesional, serta belum adanya kebijakan khusus mengenai integrasi AI dalam layanan BK membuat guru BK melakukan proses adaptasi berdasarkan pengalaman pribadi dan kebutuhan masing-masing. Oleh karena itu, pemanfaatan AI lebih banyak berkembang sebagai inisiatif individual dibandingkan sebagai bagian dari sistem layanan yang terencana dan terintegrasi di sekolah.

Esensi Pengalaman (*Composite Essence*)

Sintesis antara deskripsi tekstural dan deskripsi struktural menghasilkan esensi pengalaman guru BK dalam menghadapi perkembangan kecerdasan buatan. Esensi tersebut menunjukkan bahwa guru BK berada dalam proses menjaga keseimbangan antara penerimaan terhadap inovasi teknologi dengan komitmen mempertahankan nilai-nilai kemanusiaan sebagai inti layanan bimbingan dan konseling.

Bagi kedua partisipan, AI dimaknai sebagai teknologi yang mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan, terutama pada aspek administratif dan pengelolaan informasi. Namun demikian, AI tidak dipandang mampu menggantikan empati, kehadiran, intuisi profesional, komunikasi terapeutik, maupun hubungan interpersonal yang menjadi fondasi utama proses konseling. Oleh karena itu, penggunaan AI dipersepsikan sebagai bentuk dukungan terhadap layanan BK, bukan sebagai pengganti peran guru BK.

Secara keseluruhan, esensi pengalaman guru BK dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan integrasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kompetensi digital guru BK, dukungan kebijakan sekolah, pedoman etika yang jelas, serta kemampuan guru BK dalam mempertahankan hubungan konseling yang humanis. Dengan demikian, AI dimaknai sebagai alat bantu profesional yang harus dimanfaatkan secara bertanggung jawab untuk mendukung kesejahteraan peserta didik tanpa menghilangkan nilai-nilai dasar profesi bimbingan dan konseling.

Diskusi

Tantangan Teknis: Literasi Teknologi dan Keterbatasan Infrastruktur

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan teknis yang dialami guru BK dalam memanfaatkan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) berkaitan dengan keterbatasan literasi teknologi dan kesiapan infrastruktur sekolah. Kedua partisipan menunjukkan ketertarikan terhadap penggunaan AI, tetapi belum sepenuhnya memahami fitur dan cara kerja teknologi tersebut. P1 mengungkapkan bahwa dirinya masih belajar dan sering merasa ragu ketika berhadapan dengan fitur yang belum dipahami, sedangkan P2 masih membutuhkan bantuan guru TIK maupun anggota keluarga ketika menggunakan aplikasi atau sistem baru. Selain kompetensi pengguna, keterbatasan jaringan internet dan perangkat juga menjadi hambatan dalam pemanfaatan teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa kesiapan teknis guru BK merupakan kombinasi antara kemampuan individual dan dukungan lingkungan teknologi sekolah.

Temuan tersebut memperkuat konsep *AI literacy* yang menempatkan pemahaman terhadap AI, kemampuan menggunakan teknologi, serta kemampuan mengevaluasi keluaran AI sebagai bagian dari kompetensi yang diperlukan dalam lingkungan pendidikan. Otero et al., (2023) melalui telaah sistematis menunjukkan bahwa *AI literacy* menjadi salah satu kebutuhan penting dalam pendidikan karena pendidik tidak cukup hanya mampu menggunakan aplikasi AI, tetapi juga perlu memahami fungsi, keterbatasan, dan implikasi penggunaannya. Dalam konteks penelitian ini, pengalaman P1 dan P2 menunjukkan bahwa kemampuan menggunakan AI belum berkembang secepat perkembangan teknologinya. Dengan demikian, persoalan yang muncul bukan sekadar *digital skill*, tetapi kesenjangan antara tuntutan teknologi baru dan kesiapan kompetensi profesional guru BK.

Temuan penelitian ini juga memiliki kesamaan dengan kajian Hidayatullah dan Muslihati (2025) mengenai *AI literacy* bagi konselor sekolah. Mereka menunjukkan bahwa kompetensi digital

merupakan salah satu prasyarat penting bagi konselor untuk memanfaatkan AI dalam layanan bimbingan dan konseling. AI dapat mendukung asesmen kebutuhan, penyediaan informasi, pengembangan media layanan, dan pekerjaan administratif, tetapi pemanfaatannya tetap memerlukan kompetensi konselor untuk memahami privasi data, bias algoritmik, serta batas penggunaan teknologi. Temuan tersebut memperkuat pengalaman partisipan dalam penelitian ini bahwa ketertarikan terhadap AI belum otomatis menghasilkan kesiapan untuk menggunakannya secara profesional.

Dalam konteks sekolah, penelitian Ganaprakasam et al. (2024) mengenai integrasi AI dalam *school counselling* di Malaysia juga menunjukkan bahwa pemanfaatan AI menawarkan peluang untuk meningkatkan layanan konseling, tetapi pada saat yang sama menghadirkan tantangan terkait kesiapan pengguna dan persoalan etika. Temuan penelitian ini memperluas hasil tersebut dengan menunjukkan bahwa pada konteks MAN, tantangan teknis juga dipengaruhi oleh keterbatasan infrastruktur dan pola belajar informal guru BK. Guru tidak hanya membutuhkan pelatihan, tetapi juga membutuhkan lingkungan sekolah yang memungkinkan mereka mencoba dan menggunakan teknologi secara aman.

Dengan demikian, tantangan teknis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan *AI literacy* guru BK tidak dapat dilakukan hanya melalui pengenalan aplikasi AI. Pengembangan kompetensi perlu mencakup kemampuan memahami fungsi AI, mengevaluasi keluaran AI, mengenali kesalahan atau bias informasi, serta menentukan penggunaan AI yang sesuai dengan kebutuhan layanan BK. Pada saat yang sama, sekolah perlu memastikan ketersediaan infrastruktur yang memadai agar kompetensi yang telah dikembangkan dapat diterapkan secara optimal. Dengan demikian, kesiapan teknologi dalam layanan BK merupakan persoalan yang berada pada pertemuan antara kompetensi profesional guru dan kesiapan sistem sekolah.

Tantangan Etis: Privasi Data, Keamanan Informasi, dan Bias Nilai

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan etis dalam pemanfaatan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) pada layanan bimbingan dan konseling berkaitan dengan privasi data, keamanan informasi, dan potensi bias nilai. Kedua partisipan menunjukkan kehati-hatian dalam menggunakan AI ketika berhadapan dengan informasi peserta didik yang bersifat pribadi. P1 mengkhawatirkan kemungkinan kebocoran dan penyalahgunaan data, sedangkan P2 menegaskan bahwa informasi peserta didik dalam layanan BK perlu dijaga kerahasiaannya. Selain persoalan keamanan data, P2 juga mengkhawatirkan kemungkinan keluaran AI tidak sesuai dengan nilai agama dan budaya peserta didik. Temuan ini menunjukkan bahwa pertimbangan etis guru BK mencakup dua aspek yang saling berkaitan, yaitu perlindungan informasi konseli dan kesesuaian keluaran AI dengan konteks nilai tempat layanan BK dilaksanakan.

Kekhawatiran terhadap privasi dan keamanan informasi sejalan dengan Liu (2024), yang menempatkan privasi dan perlindungan data sebagai persoalan penting dalam penerapan AI pada layanan konseling psikologis. Persoalan tersebut menjadi semakin penting dalam layanan BK karena konselor berhadapan dengan informasi personal yang dapat berkaitan dengan kondisi psikologis, hubungan sosial, permasalahan keluarga, dan perkembangan peserta didik. Oleh karena itu, penggunaan AI dalam layanan BK tidak dapat disamakan dengan penggunaan AI untuk tugas administratif umum. Informasi yang dimasukkan ke dalam sistem AI perlu dipertimbangkan berdasarkan tingkat sensitivitas, tujuan penggunaan, dan risiko terhadap kerahasiaan konseli.

Temuan penelitian ini diperkuat oleh Ganaprakasam et al. (2024), dalam kajiannya mengenai integrasi AI dalam *school counselling* di Malaysia. Studi tersebut menunjukkan bahwa privasi siswa dan bias dalam data yang dihasilkan AI merupakan persoalan etis yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan AI pada layanan konseling sekolah. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena kedua studi sama-sama menunjukkan bahwa pemanfaatan AI dalam *school counselling* tidak dapat dilepaskan dari persoalan perlindungan data dan potensi bias. Namun, penelitian ini memperluas temuan tersebut dengan menunjukkan bahwa dalam konteks Madrasah Aliyah, pertimbangan etis juga berkaitan dengan kesesuaian keluaran AI dengan nilai agama dan budaya madrasah.

Aspek tersebut tampak pada kekhawatiran P2 bahwa respons AI belum tentu sesuai dengan nilai agama dan budaya peserta didik. Kekhawatiran ini penting karena keluaran AI tidak dapat diasumsikan secara otomatis memahami nilai, keyakinan, budaya, maupun konteks spiritual setiap peserta didik. Dalam layanan BK di madrasah, guru BK tidak cukup menilai apakah suatu respons AI tampak relevan secara informasional, tetapi juga perlu mempertimbangkan kesesuaiannya dengan karakteristik peserta didik dan nilai yang menjadi bagian dari lingkungan pendidikan. Dengan demikian, bias nilai dalam penelitian ini tidak hanya dimaknai sebagai bias algoritmik, tetapi juga sebagai kemungkinan ketidaksesuaian antara keluaran AI dengan nilai agama dan budaya yang menjadi konteks kehidupan peserta didik.

Temuan tersebut memiliki relevansi dengan Juariah et al. (2025) yang membahas integrasi AI dan konseling Islam dalam konteks pendidikan Indonesia. Kajian tersebut menempatkan hubungan antara perkembangan teknologi AI dan nilai-nilai konseling Islam sebagai aspek yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan teknologi pada layanan pendidikan. Ristanti et al. (2025) juga membahas tantangan dan peluang integrasi AI dalam layanan BK pada konteks pendidikan tinggi Islam. Kedua kajian tersebut memberikan dasar bahwa penggunaan AI dalam lingkungan pendidikan Islam perlu mempertimbangkan karakteristik nilai dan orientasi pendidikan yang menjadi konteks layanan.

Dalam konteks madrasah, pertimbangan tersebut dapat dipahami melalui prinsip amanah, akhlak, dan tanggung jawab profesional. Informasi konseli yang dipercayakan kepada guru BK merupakan amanah yang harus dijaga, sehingga penggunaan teknologi tidak boleh menghilangkan tanggung jawab guru terhadap kerahasiaan informasi tersebut. Demikian pula, keluaran AI yang akan digunakan dalam layanan perlu ditelaah dari aspek kepatutan dan kesesuaiannya dengan nilai yang dianut peserta didik. Dengan demikian, integrasi AI dalam layanan BK di madrasah membutuhkan sensitivitas spiritual, yaitu kemampuan guru BK untuk mempertimbangkan dimensi nilai dan keyakinan peserta didik ketika menilai relevansi suatu informasi atau rekomendasi yang dihasilkan AI.

Pemaknaan tersebut memperluas hasil penelitian Ganaprakasam et al. (2024). Jika penelitian tersebut menekankan privasi dan bias sebagai persoalan etis dalam *school counselling*, penelitian ini menunjukkan bahwa pada konteks madrasah, bias nilai memiliki dimensi kontekstual yang berkaitan dengan agama dan budaya pendidikan. Perbedaan konteks tersebut penting karena respons AI yang mungkin dianggap sesuai dalam satu lingkungan pendidikan belum tentu sesuai ketika diterapkan pada lingkungan dengan orientasi nilai yang berbeda. Oleh karena itu, guru BK tidak dapat menyerahkan proses interpretasi kepada AI sepenuhnya.

Kebutuhan tersebut sejalan dengan Saeidnia et al. (2024), yang melalui kajiannya mengenai AI dalam intervensi kesehatan mental menempatkan pertimbangan etis sebagai aspek penting dalam implementasi AI yang bertanggung jawab. Dalam konteks penelitian ini, prinsip tersebut diwujudkan melalui *human oversight*, yaitu guru BK tetap menjadi pihak yang memeriksa, menafsirkan, dan menentukan kelayakan keluaran AI sebelum informasi tersebut digunakan dalam layanan. AI dapat membantu menyediakan informasi atau alternatif respons, tetapi keputusan profesional tetap berada pada guru BK.

Dengan demikian, tantangan etis yang ditemukan dalam penelitian ini memperlihatkan bahwa penggunaan AI dalam layanan BK di madrasah membutuhkan lebih dari sekadar perlindungan teknis terhadap data. Diperlukan mekanisme penggunaan yang mempertimbangkan kerahasiaan, keamanan informasi, bias, nilai agama, budaya madrasah, dan tanggung jawab profesional guru BK. Implikasinya, guru BK perlu memiliki pedoman yang jelas mengenai jenis data yang dapat digunakan dalam sistem AI, melakukan verifikasi terhadap setiap keluaran AI yang berkaitan dengan peserta didik, serta memastikan bahwa penggunaan teknologi tidak bertentangan dengan prinsip etika profesi dan nilai pendidikan madrasah.

Tantangan Relasional: Kualitas Hubungan Konselor Konseli

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas hubungan konselor konseli menjadi tantangan penting dalam penggunaan AI pada layanan BK. Kedua partisipan memandang bahwa konseling tidak hanya berkaitan dengan pemberian informasi atau solusi, tetapi juga dengan proses

mendengarkan, menemani, memahami, dan membangun kedekatan emosional dengan peserta didik. P1 mengungkapkan bahwa interaksi yang sepenuhnya dimediasi teknologi terasa kurang terhubung secara emosional, sedangkan P2 menilai interaksi berbasis teknologi cenderung lebih dingin karena tidak menghadirkan tatapan mata, bahasa tubuh, dan empati secara langsung. Temuan tersebut menunjukkan bahwa bagi guru BK, relasi interpersonal bukan sekadar pelengkap layanan, tetapi merupakan bagian penting dari proses konseling.

Temuan ini dapat dipahami melalui pendekatan *person-centered counseling* Rogers (1957), yang menempatkan hubungan interpersonal sebagai kondisi penting dalam proses perubahan terapeutik. Rogers menekankan pentingnya kongruensi, *unconditional positive regard*, dan pemahaman empatik terhadap kerangka pengalaman konseli. Dalam perspektif tersebut, kemampuan AI menghasilkan respons yang relevan tidak dengan sendirinya berarti bahwa AI mampu menggantikan konselor. Konseling membutuhkan hubungan interpersonal yang memungkinkan konseli merasa diterima, dipahami, dan memperoleh ruang yang aman untuk mengungkapkan pengalaman personal.

Temuan penelitian ini juga dapat dibandingkan dengan penelitian Al-shraifin et al. (2025) mengenai pemanfaatan ChatGPT dalam *school counselling*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa ChatGPT memiliki potensi untuk mendukung layanan konseling sekolah, termasuk memberikan dukungan terhadap kebutuhan akademik, sosial, dan emosional siswa serta membantu konselor dalam menyediakan respons yang cepat dan personal. Namun, penelitian tersebut juga menempatkan persoalan etika, *AI literacy*, dan keterbatasan adopsi sebagai bagian penting dalam penggunaan AI pada layanan konseling sekolah. Dengan demikian, penelitian Al-shraifin et al. memperlihatkan adanya potensi AI untuk mendukung layanan, sedangkan temuan penelitian ini memberikan penekanan pada batas penggunaannya dalam hubungan konseling.

Temuan tersebut semakin diperkuat oleh penelitian Yıldırım et al. (2025) yang mengeksplorasi pandangan konselor sekolah terhadap layanan kesehatan mental berbasis AI. Studi tersebut menunjukkan adanya perhatian terhadap keterbatasan AI dalam aspek emosional ketika digunakan dalam layanan kesehatan mental sekolah. Temuan tersebut memiliki kedekatan dengan pengalaman P1 dan P2 yang menilai bahwa AI belum mampu menghadirkan kualitas hubungan interpersonal secara utuh. Dengan demikian, penelitian ini menguatkan hasil penelitian sebelumnya bahwa keterbatasan AI dalam aspek emosional merupakan pertimbangan penting ketika teknologi digunakan dalam layanan yang membutuhkan hubungan interpersonal.

Persamaan tersebut menjadi lebih jelas ketika dibandingkan dengan penelitian yang mengeksplorasi persepsi siswa terhadap AI sebagai bagian dari layanan kesehatan mental sekolah. Studi tersebut menemukan bahwa siswa mengakui manfaat AI berupa aksesibilitas dan respons yang tidak menghakimi, tetapi juga menyampaikan kekhawatiran mengenai empati, kepercayaan, dan kemampuan AI beradaptasi terhadap kondisi individu. Penelitian tersebut menyarankan agar penggunaan AI tetap dilengkapi dengan konseling tatap muka dan pengawasan manusia. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa keterbatasan relasional AI tidak hanya dirasakan oleh profesional, tetapi juga menjadi perhatian dari perspektif calon pengguna layanan.

Dalam konteks penelitian ini, pengalaman kedua guru BK memberikan penekanan khusus pada kehadiran manusia dalam hubungan konseling. Tatapan mata, bahasa tubuh, nada suara, keheningan, serta respons emosional tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, tetapi membantu guru BK memahami kondisi konseli secara lebih utuh. Oleh karena itu, ketika interaksi terlalu banyak dimediasi teknologi, guru BK khawatir terjadi pengurangan kualitas pengalaman interpersonal yang menjadi bagian penting dari proses konseling. Temuan ini memperluas pembahasan mengenai AI dalam *school counselling* dengan menunjukkan bahwa persoalan relasional bukan hanya berkaitan dengan apakah AI mampu memberikan jawaban yang tepat, tetapi juga apakah teknologi mampu mempertahankan kualitas hubungan yang memungkinkan konseli merasa dipahami.

Dengan demikian, AI dalam layanan BK lebih tepat diposisikan sebagai alat pelengkap, bukan pengganti guru BK. AI dapat digunakan untuk membantu pekerjaan administratif, penyusunan bahan layanan, pengelolaan informasi, atau aktivitas pendukung lainnya, sedangkan proses yang membutuhkan empati, pemahaman konteks, komunikasi interpersonal, dan pengambilan

keputusan profesional tetap memerlukan keterlibatan guru BK. Posisi tersebut memungkinkan teknologi digunakan untuk meningkatkan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas hubungan konselor konseli sebagai inti layanan bimbingan dan konseling.

Tantangan Kebijakan dan Dukungan Kelembagaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi AI dalam layanan BK belum sepenuhnya didukung oleh kebijakan dan sistem kelembagaan yang memadai. Kedua partisipan mengungkapkan bahwa belum tersedia pelatihan formal yang secara khusus membahas penggunaan AI untuk layanan BK dan belum terdapat kebijakan sekolah yang secara spesifik mengatur pemanfaatan AI. Akibatnya, proses belajar dan adaptasi lebih banyak dilakukan berdasarkan inisiatif pribadi, pengalaman, dan bantuan dari lingkungan sekitar. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan guru BK dalam menghadapi perkembangan AI tidak dapat dipisahkan dari dukungan kelembagaan tempat layanan tersebut dilaksanakan.

Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan Campbell et al. (2025) yang menganalisis kebijakan penggunaan AI pada program pendidikan konselor. Studi tersebut menemukan bahwa hanya lima program yang memiliki kebijakan AI secara khusus, sementara sebagian besar program masih mengandalkan kebijakan umum dari institusi induknya. Campbell et al. (2025) menekankan pentingnya kejelasan kebijakan dan pengembangan kebijakan khusus karena profesi konseling memiliki tanggung jawab etis yang tinggi terhadap klien. Temuan tersebut memperkuat hasil penelitian ini bahwa ketidakjelasan kebijakan dapat menyebabkan pemanfaatan AI berkembang tanpa standar penggunaan yang seragam.

Dalam konteks *school counseling*, kebutuhan pengembangan kompetensi dan dukungan profesional juga terlihat pada American School Counselor Association, (2025). ASCA telah mengembangkan pelatihan khusus *AI for School Counselors* yang mencakup AI literacy, pemanfaatan AI untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan konselor, dukungan terhadap peserta didik, serta praktik penggunaan AI yang aman, kritis, dan etis. Pelatihan tersebut juga diarahkan agar penggunaan AI tetap selaras dengan program konseling sekolah dan standar ASCA. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi AI bagi konselor sekolah mulai ditempatkan sebagai bagian dari pengembangan profesional yang membutuhkan dukungan organisasi, bukan sekadar kemampuan individual.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan UNESCO (2023) yang menegaskan bahwa perkembangan AI generatif berlangsung lebih cepat daripada kesiapan regulasi dan kelembagaan pendidikan. UNESCO menekankan perlunya kerangka kebijakan yang koheren, perlindungan privasi, validasi etis, pengembangan kapasitas manusia, serta pendekatan yang berpusat pada manusia dalam penggunaan AI di pendidikan. Dengan demikian, belum adanya kebijakan khusus AI di sekolah tempat penelitian ini dilakukan menunjukkan adanya kesenjangan antara perkembangan teknologi dan kesiapan tata kelola pada tingkat kelembagaan.

Perspektif tersebut diperkuat oleh Cormann (2026) melalui *OECD Digital Education Outlook 2026*, yang menempatkan kebijakan, infrastruktur, dan pengembangan profesional sebagai komponen penting dalam membangun penggunaan AI generatif yang dapat dipercaya di bidang pendidikan. OECD menekankan perlunya lingkungan kebijakan yang melindungi peserta didik sekaligus memungkinkan inovasi, termasuk kejelasan mengenai privasi, keamanan, pengujian bias, transparansi, dan kesesuaian penggunaan AI dengan tujuan pendidikan. OECD juga menekankan pentingnya dukungan infrastruktur dan pembelajaran profesional yang berkelanjutan bagi pendidik. Temuan tersebut memperkuat pengalaman kedua partisipan bahwa kesiapan menggunakan AI tidak dapat dibangun hanya melalui usaha individual guru BK.

Jika dibandingkan dengan konteks penelitian ini, kebutuhan kebijakan tersebut menjadi lebih kompleks karena layanan BK berkaitan dengan informasi pribadi, sosial, dan emosional peserta didik. Oleh karena itu, kebijakan penggunaan AI dalam layanan BK tidak cukup hanya mengatur penggunaan teknologi secara umum, tetapi perlu menjelaskan batas penggunaan AI dalam pengelolaan data konseli, prosedur verifikasi keluaran AI, tanggung jawab profesional guru BK, serta kondisi ketika AI tidak boleh digunakan. Dalam konteks madrasah, kebijakan tersebut juga

perlu mempertimbangkan nilai pendidikan dan budaya madrasah agar penggunaan teknologi tetap selaras dengan prinsip profesional BK dan tujuan pembentukan karakter peserta didik.

Temuan penelitian ini pada akhirnya menunjukkan bahwa tantangan kebijakan bukan sekadar ketiadaan aturan, tetapi mencerminkan kesenjangan antara perkembangan teknologi yang berlangsung cepat dengan kesiapan sistem sekolah dalam mengelolanya. Oleh karena itu, dukungan kelembagaan perlu diwujudkan melalui pelatihan AI literacy bagi guru BK, penyusunan pedoman dan SOP penggunaan AI, perlindungan data, dukungan teknis, serta evaluasi berkala terhadap penggunaan AI. Dengan dukungan tersebut, pemanfaatan AI dapat berkembang secara lebih terarah, aman, dan bertanggung jawab, dengan tetap menempatkan guru BK sebagai pengambil keputusan profesional utama.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa pengalaman guru Bimbingan dan Konseling (BK) dalam mengelola layanan BK di era kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) ditandai oleh empat tantangan yang saling berkaitan, yaitu tantangan teknis, etis, relasional, serta kebijakan dan dukungan kelembagaan. Tantangan teknis berkaitan dengan keterbatasan literasi teknologi dan infrastruktur, sedangkan tantangan etis mencakup privasi data, keamanan informasi, dan potensi ketidaksesuaian keluaran AI dengan nilai peserta didik. Pada aspek relasional, guru BK memandang bahwa AI belum mampu menggantikan empati, kehadiran interpersonal, dan hubungan autentik dalam proses konseling. Sementara itu, pada aspek kebijakan, belum tersedianya pelatihan formal, pedoman, dan dukungan kelembagaan menyebabkan proses adaptasi terhadap AI masih banyak bergantung pada inisiatif individual guru BK.

Sintesis fenomenologis menunjukkan bahwa guru BK tidak menolak perkembangan AI, tetapi memaknainya secara kritis dan selektif. AI dipandang memiliki manfaat terutama sebagai alat bantu profesional untuk mendukung pekerjaan administratif, pengelolaan informasi, dan aktivitas layanan tertentu, tetapi tidak ditempatkan sebagai pengganti guru BK dalam proses konseling yang membutuhkan empati, pertimbangan profesional, tanggung jawab etik, dan pemahaman terhadap konteks peserta didik. Dalam konteks madrasah, pemanfaatan AI juga perlu mempertimbangkan nilai agama, budaya madrasah, dan prinsip kemanusiaan.

Dengan demikian, integrasi AI dalam layanan BK memerlukan pendekatan *human centered*, yang menempatkan guru BK sebagai pengambil keputusan profesional utama. Penguatan literasi AI, pelatihan yang terstruktur dan bertahap, pedoman etika dan perlindungan data, serta kebijakan dan dukungan kelembagaan diperlukan agar pemanfaatan AI dapat berlangsung secara aman, bertanggung jawab, dan tetap berorientasi pada kebutuhan serta kesejahteraan peserta didik.

Ucapan Terima Kasih

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Madrasah Aliyah Negeri (MAN) dan guru Bimbingan dan Konseling yang telah bersedia menjadi partisipan serta memberikan dukungan selama proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.

Daftar Pustaka

Abubakar, Hindatu, & Edith, L. (2025). *Application of Artificial Intelligence in School Counseling*. 2(3), 72–77.

Al-shraifin, A., Wardat, Y., & Alali, R. (2025). Harnessing AI in School Counselling : Exploring the Potential of ChatGPT for Student Support. *Educational Process International Journal*, 18. <https://doi.org/10.22521/edupij.2025.18.434>

American School Counselor Association. (2025). *ASCA National Model A Framework for School Counseling Program* (fifth). Alexandria.

Arianti, A. E., Hidayah, N., & Wahyuni, F. (2023). *Implementation of cyber counseling in the Merdeka Belajar curriculum*. 3(2), 358–372.

- Bordin, E. S. (1979). The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy Theory Research and Practice*, 16, 252–260. <https://doi.org/10.1037/h0085885>
- Bozkurt, A. (2023). *Generative artificial intelligence (AI) powered conversational educational agents : The inevitable paradigm shift*. 18(1), 198–204.
- Campbell, L. O., Frawley, C., Lambie, G. W., Cabrera, K. S., & Vizcarra, B. D. (2025). Examining Artificial Intelligence Policies in Counsellor Education. *Counselling and Psychotherapy Research*, 25(1). <https://doi.org/10.1002/capr.12880>Digital Object Identifier (DOI)
- Cormann, M. (2026). *OECD Digital Education Outlook 2026*.
- E, W. (1988). *Communities of practice: Learning, meaning and identity*. Cambridge. Cambridge University Press.
- Erdemir, N. (2026). *Integrating Artificial Intelligence into Psychological Counseling : A Narrative Review and Governance Framework*. <https://doi.org/10.1177/00469580261438322>
- Frolov, I. E., & Kiselev, V. N. (2025). Artificial Intelligence as a Driver of Breakthrough Technologies: Global Trends and Lessons for Russia. *Studies on Russian Economic Development*, 36(3), 378–387. <https://doi.org/10.1134/S1075700725700108>
- Ganaprakasam, C., Chanthiran, M., & Hashim, H. (2024). Integrating AI into Malaysian School Counselling : A Study on Opportunities , Challenges , and Ethics. *Journal of Contemporary Issues and Thought*, 14(2), 1–8. <https://doi.org/10.37134/jcit.vol14.2.1.2024>
- Hasanah, Z., Sugiyo, S., & Sunawan, S. (2024). *The Effect of Readiness for Change and Digital Mindset on School Counselors ' Intention to use Technology through Digital Competence*. 13(1), 104–112.
- Hatijah, E. R., Faradila, S. A., & Husna, N. (2024). Tantangan dan Peluang Profesi Guru BK di Era Digital. *Menara Ilmu: Jurnal Penelitian Dan Kajian Ilmiah*, 18(2), 1–7.
- Henrik, J., Sinclair, P. M., Carroll, J., Baker, P. R. A., Wilson, A., & Demant, D. (2024). Computers and Education : Artificial Intelligence The rapid rise of generative AI and its implications for academic integrity : Students ' perceptions and use of chatbots for assistance with assessments. *Computers and Education: Artificial Intelligence*, 7(November 2023), 100273. <https://doi.org/10.1016/j.caeai.2024.100273>
- Hidayatullah, H. T., & Muslihati. (2025). Literas AI Sebagai Sarana Katalis Bagi Konselor Sekolah Masa Depan: Meningkatkan Layanan Bimbingan Dan Konseling. *Jurnal Consulenza : Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 8(1), 55–65. <https://doi.org/10.56013/jcbkp.v8i1.3637>
- Hutchinson, P. (2021). Reinventing Innovation Management: The Impact of Self-Innovating Artificial Intelligence. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 68(2), 628–639. <https://doi.org/10.1109/TEM.2020.2977222>
- Juariah, S., Badrianto, Y., Edy, S., & Indriyani, L. (2025). *AI and Islamic Counseling in Education : A Technology- Integrated Perspective from Indonesia*. 1(1), 61–70.
- Khuntia, U., & Pradhan, S. S. (2025). *Reviews Innovating Teacher Education with AI: Exploring Inclusive Practices and Digital Literacy Integration*. 2(2), 21–33.
- Koehler, M. J., Mishra, P., & Cain, W. (2013). *What Is Technological Pedagogical Content Knowledge (TPACK)?* 193(3).
- Liu, M. (2024). *Ethical issues and countermeasures of applying artificial intelligence to psychological counseling — Focusing on privacy and data protection issues*. 5, 32–41. <https://doi.org/10.23977/appep.2024.050606>
- Majjate, H., Bellarhmouch, Y., Jeghal, A., Yahyaouy, A., & Tairi, H. (2024). *AI-Powered Academic Guidance and Counseling System Based on Student Profile and Interests*.

Mishra, P., & Koehler, M. J. (2006). Technological Pedagogical Content Knowledge : A Framework for Teacher Knowledge. *Teachers College Record*, 108(6), 1017–1054. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9620.2006.00684.x>

Moustakas, C. (1994). *Phenomenological Research Methods*. SAGE Publications Ltd.

Murugesan, S., & Cherukuri, A. K. (2023). The Rise of Generative Artificial Intelligence and Its Impact on Education: The Promises and Perils. *Computer*, 56, 116–121. <https://doi.org/10.1109/MC.2023.3253292>

Niu, Z., Xiang, S., & Zhang, M. (2022). Application of Artificial Intelligence Combined with Three-Dimensional Digital Technology in the Design of Complex Works of Art. *Wireless Communications and Mobile Computing*, 2022. <https://doi.org/10.1155/2022/6444441>

Otero, L. C., Catala, A., Morante, C. F., Taboada, M., Cebreiro, B., & Barro, S. (2023). AI literacy in K - 12 : a systematic literature review. *International Journal of STEM Education*. <https://doi.org/10.1186/s40594-023-00418-7>

Rehman, F. (2025). *Bridging Technology and Therapy : Exploring AI in Mental Health Services through Counselors ' and Students ' Perspectives*. 6(1), 31–44.

Ristanti, D. H., Sofyam, A., Aminah, S., & Muryono, S. (2025). *Challenges and Opportunities of Integrating AI in Guidance and Counseling Services for Students in Islamic Higher Education*. 14(1).

Rogers, C. (1957). The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change. *Journal of Consulting Psychology*, 21(2). <https://doi.org/10.1037/h0045357>

Saeidnia, H. R., Ghasem, S., Fotami, H., Lund, B., & Ghiasi, N. (2024). *Ethical Considerations in Artificial Intelligence Interventions for Mental Health and Well-Being : Ensuring Responsible Implementation and Impact*.

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*. Atlantis Press SARL. <https://doi.org/10.2991/978-2-38476-184-5>

Shukla, H., Pandey, K., Kumar, N., Ed, B. E. M., Bareilly, M., Ed, B. E. M., Bareilly, M., Ed, B. E. M., & Bareilly, M. (2025). *Ethical Challenges In AI Use In Schools : A Study Of Data Privacy , Surveillance , And Bias*. April, 179–184. <https://doi.org/10.36713/epra2013>

Towle, A., & Cottrell, D. (1996). Self directed learning. *Archives of Disease in Childhood*, 74, 357–359. <https://doi.org/10.1136/adc.74.4.357>

Umami, F., Firman, & Neviyarni. (2022). Peran Guru BK dalam Memanagement Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah. *Education & Learning*, 2(2), 38–43. <https://doi.org/10.57251/el.v2i2.383>

UNESCO. (2023). *Guidance for generative AI in education and research*. UNESCO. https://www.unesco.org/en/articles/guidance-generative-ai-education-and-research?utm_source=chatgpt.com

Yıldırım, O., Demir, Y., Yıldırım, T., Arslan, T., Subaşı, M., & Yılmaz, A. R. (2025). Yapay Zekâ Temelli Okul Ruh Sağlığı Hizmetleri : Okul Psikolojik Danışmanları Ne Düşünüyor ? Artificial Intelligence-Based School Mental Health Services : What Do School Counselors Think ? *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 13(2). <https://doi.org/10.52826/mcbuefd.1639612>

Yulianti, Y., Noorlaila, F., Lestari, S. D., Az, S. A., Asfiya, M. S., Fadhilah, K. N., Septiani, G. S., & Meiliani, A. P. (2024). *Peran Guru Bimbingan dan Konseling mengenai Program dan Layanan BK di SMA*. 3(2).

Yunita, M., Hidayah, N., Atmoko, A., Ramli, M., & Fitriyah, F. K. (2024). *Examining Counselor ' s Executive Function Skills Across Career Phase : Comparing Preservice , Novice and Experienced in Healthcare Performance*. 310–320.