

Digitalisasi Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Society 5.0: Tantangan, Peluang, dan Model TECH-BK

Angelia Novi Grasela Sinaga, Agus Dina Romaulya siregar, Nurhidayah Sipahutar, Sahat Aryandi Saragih

¹Universitas Negeri Medan, Indonesia

Correspondence: angelsinaga911@gmail.com*, agusdinasiregar@gmail.com, dayahnn05@gmail.com, sahatmarmata22@gmail.com

Abstract:

Objective

This study aims to analyze the digital transformation of guidance and counseling (BK) services in the Society 5.0 era, particularly regarding the opportunities, challenges, and implementation of the TECH-BK model in educational settings.

Method

This study employed a descriptive qualitative approach using a systematic literature review method. Data sources consisted of 25 national and international journal articles published between 2019 and 2024, indexed in Google Scholar. Data were analyzed using thematic analysis techniques adapted from Braun and Clarke to identify patterns related to digital transformation, implementation benefits, and emerging challenges in digital-based BK services.

Results

The findings reveal that the integration of digital technology in BK services has transformed four major aspects: service delivery media, documentation systems, assessment instruments, and service outreach. Digital counseling platforms, artificial intelligence (AI)-assisted tools, and learning management system (LMS) integration significantly improve service accessibility, counselor efficiency, documentation quality, and student engagement. However, several challenges remain, including counselors' digital literacy gaps, ethical and data privacy concerns, unequal digital infrastructure, and cultural resistance toward online counseling practices. This study also proposes the TECH-BK model consisting of four pillars: competence, ethics, context, and humanization as a conceptual framework for implementing sustainable and human-centered digital counseling services.

Conclusion

The digitalization of BK services in the Society 5.0 era provides significant opportunities to enhance educational counseling services in Indonesia. Nevertheless, successful implementation requires strengthening counselors' digital competencies, developing ethical regulations, improving technological infrastructure, and maintaining the humanistic essence of counseling practices. The TECH-BK model offers a contextual framework that can guide schools, counselors, and policymakers in implementing effective and ethical digital counseling services.

Keywords: Guidance and counseling, digital technology, Society 5.0; e-counseling, TECH-BK model

Abstrak:

Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital layanan bimbingan dan konseling (BK) di era Society 5.0, khususnya terkait peluang, tantangan, dan implementasi model TECH-BK dalam konteks pendidikan.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode systematic literature review. Sumber data terdiri atas 25 artikel jurnal nasional dan internasional yang diterbitkan pada tahun 2019–2024 dan diperoleh melalui basis data Google Scholar. Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik yang diadaptasi dari Braun dan Clarke untuk mengidentifikasi pola transformasi digital, manfaat implementasi, serta tantangan layanan BK berbasis teknologi.

Hasil

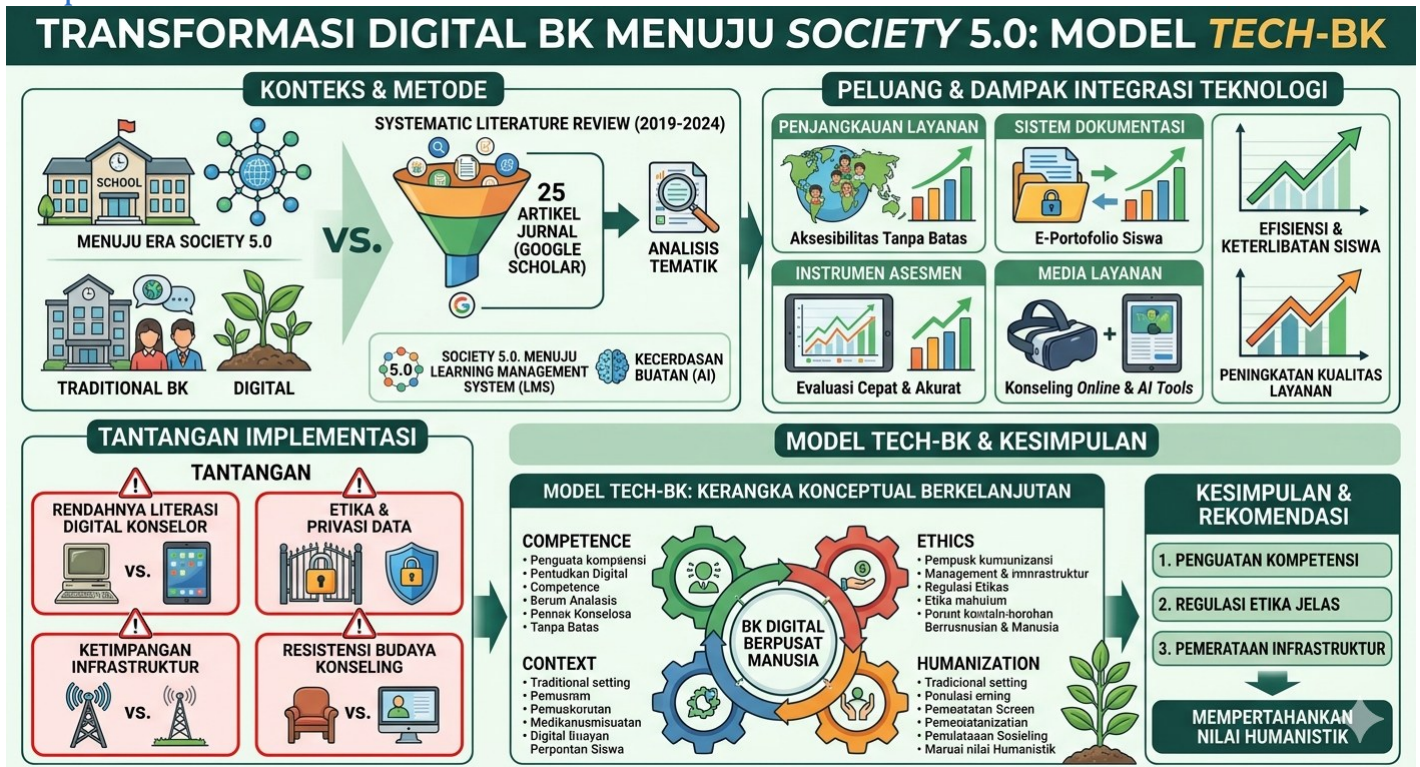
Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital dalam layanan BK telah mentransformasi empat aspek utama, yaitu media layanan, sistem dokumentasi, instrumen asesmen, dan penjangkauan layanan. Platform konseling daring, alat berbasis kecerdasan buatan (AI), serta integrasi learning management system (LMS) terbukti meningkatkan aksesibilitas layanan, efisiensi kerja konselor, kualitas dokumentasi, dan keterlibatan siswa. Namun demikian, implementasi layanan BK digital masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya literasi digital konselor, persoalan etika dan privasi data, ketimpangan infrastruktur teknologi, serta resistensi budaya terhadap konseling daring. Penelitian ini juga menghasilkan model TECH-BK yang terdiri atas empat pilar utama, yaitu competence, ethics, context, dan humanization sebagai kerangka implementasi layanan BK digital yang berkelanjutan dan berpusat pada manusia.

Kesimpulan

Digitalisasi layanan BK di era Society 5.0 memberikan peluang besar dalam meningkatkan kualitas layanan konseling pendidikan di Indonesia. Akan tetapi, implementasinya memerlukan penguatan kompetensi digital konselor, regulasi etika yang jelas, pemerataan infrastruktur teknologi, serta tetap mempertahankan nilai humanistik dalam praktik konseling. Model TECH-BK dapat menjadi kerangka konseptual bagi sekolah, konselor, dan pembuat kebijakan dalam mengembangkan layanan BK digital yang efektif dan etis.

Kata Kunci: bimbingan dan konseling; teknologi digital; Society 5.0; konseling daring; model TECH-BK

Graphical Abstract



License

Copyright (c) 2026 Angelia Novi Grasela Sinaga, Agus Dina Romaulya siregar, Nurhidayah Sipahutar, Sahat Aryandi Saragih (Author)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

How to Cite

Digitalisasi Layanan Bimbingan dan Konseling di Era Society 5.0: Tantangan, Peluang, dan Model TECH-BK (A. N. G. Sinaga, A. D. R. siregar, N. Sipahutar, & S. A. Saragih, Trans.). (2026). *Jurnal Ilmiah Pendidikan Alibdhamaal (JIPA)*, 1(2), 59-69.

<https://ejournal.yayasanummahaminahalibdhamaal.org/index.php/jipa/article/view/59>



JIPA Vol 1 No 2 (2026)

Received 24 May 2026 / Accepted 25 May 2026 / Published 26 May 2026



UAA
Foundation

1 Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital yang berlangsung secara eksponensial dalam dua dekade terakhir telah mengubah hampir seluruh sektor kehidupan manusia, termasuk dunia pendidikan. Layanan bimbingan dan konseling (BK), sebagai bagian integral dari sistem pendidikan nasional, kini berada pada titik infleksi yang menuntut transformasi bukan hanya sebagai respons terhadap perkembangan zaman, tetapi juga sebagai jawaban atas urgensi kebutuhan di lapangan. Data Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi (2022) menunjukkan bahwa rata-rata rasio konselor terhadap siswa di sekolah menengah Indonesia mencapai 1:350. Angka tersebut jauh melampaui standar ideal 1:150 sebagaimana ditetapkan dalam Permendikbud Nomor 111 Tahun 2014 maupun rekomendasi dari American School Counselor Association (ASCA). Kondisi ini menciptakan kesenjangan layanan yang cukup besar sehingga banyak siswa belum memperoleh akses layanan BK secara optimal.

Di tengah kondisi tersebut, konsep Society 5.0 hadir sebagai paradigma baru yang menawarkan pendekatan berpusat pada manusia dengan memanfaatkan teknologi sebagai instrumen untuk meningkatkan kesejahteraan sosial. Berbeda dengan Revolusi Industri 4.0 yang lebih menitikberatkan pada otomasi dan efisiensi produksi, Society 5.0 menempatkan manusia sebagai pusat utama pengembangan teknologi (Cabinet Office Japan, 2019). (Fukuda, 2020) mengidentifikasi tiga karakteristik utama Society 5.0, yaitu integrasi teknologi mendalam (*deep technology*) ke dalam kehidupan sosial, penyelesaian berbagai permasalahan sosial yang kompleks, serta terciptanya keseimbangan antara kemajuan ekonomi dan penyelesaian tantangan sosial. Dalam konteks pendidikan, Salgues (2018) menyatakan bahwa Society 5.0 menuntut rekonfigurasi mendasar terhadap sistem pembelajaran, dari pola transmisi pengetahuan satu arah menuju ekosistem pembelajaran adaptif dan personal. Implikasi terhadap layanan BK sangat signifikan karena layanan BK tidak lagi dapat dijalankan hanya melalui model konvensional yang terbatas oleh ruang dan waktu.

Kajian mengenai pemanfaatan teknologi digital dalam layanan BK mengalami perkembangan yang cukup pesat, terutama setelah pandemi COVID-19. (Situmorang, 2020) merupakan salah satu peneliti yang secara sistematis mendokumentasikan efektivitas e-counseling dalam konteks sekolah di Indonesia. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa konseling berbasis video conference memiliki efektivitas yang relatif setara dengan konseling tatap muka untuk kasus nonkrisis, dengan keunggulan pada aspek aksesibilitas dan fleksibilitas waktu. (Atmarno, 2021) menguatkan temuan tersebut melalui penelitian yang lebih luas, meskipun keduanya mengakui adanya keterbatasan dalam penanganan kasus yang memerlukan observasi nonverbal secara mendalam. Sementara itu, secara khusus mengeksplorasi dinamika konseling daring selama pandemi dan menyimpulkan bahwa situasi krisis justru menjadi akselerator dalam adopsi teknologi BK yang kemungkinan besar baru akan berkembang satu dekade kemudian apabila pandemi tidak terjadi.

Penelitian komparatif di kawasan Asia Tenggara juga memberikan wawasan yang relevan. (Alias et al., 2022) di Malaysia menemukan bahwa layanan konseling digital mampu memperluas jangkauan layanan, tetapi menghadapi resistensi dari konselor senior yang belum memperoleh pelatihan digital secara memadai. Di Thailand, (Wong et al., 2018) melaporkan bahwa penerapan e-counseling meningkatkan tingkat pemanfaatan layanan pada siswa yang telah memiliki persepsi positif terhadap BK. Namun, pada siswa yang masih memiliki stigma terhadap layanan BK, penerapan teknologi justru tidak menunjukkan peningkatan yang signifikan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa teknologi bukan merupakan solusi universal bagi seluruh persoalan layanan BK. Berbeda dengan negara berkembang, penelitian. (Mishna et al., 2021) di Kanada menunjukkan bahwa integrasi teknologi digital mampu meningkatkan kapasitas layanan konselor hingga 40% tanpa penurunan kualitas layanan yang berarti. Hal ini mengindikasikan bahwa implementasi teknologi dalam layanan BK sangat dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur dan kapasitas sumber daya manusia.

Aspek etika dalam integrasi teknologi BK juga menjadi perhatian yang sangat penting. Corey (2021) mengidentifikasi sedikitnya delapan dimensi etika dalam *e-counseling*, yaitu *informed consent* terhadap perekaman sesi konseling, keamanan platform komunikasi, batas kompetensi konselor dalam penggunaan teknologi, verifikasi identitas konseli, penanganan krisis dalam setting daring, kerahasiaan data, perbedaan regulasi antarwilayah hukum, serta risiko miskomunikasi akibat keterbatasan media komunikasi digital. Di Indonesia, Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN) baru menerbitkan panduan etika konseling daring pada tahun 2021. Kondisi ini menunjukkan bahwa perkembangan praktik konseling digital berlangsung lebih cepat dibandingkan perkembangan regulasinya. Selain itu, disahkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi semakin menegaskan pentingnya pemahaman konselor terhadap aspek legal dalam pengelolaan data konseli melalui platform digital.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi yang berarti, masih terdapat sejumlah kesenjangan penelitian yang belum terjawab secara memadai. Pertama, kajian yang ada cenderung terfragmentasi dan hanya membahas aspek tertentu dari teknologi BK secara parsial sehingga belum memberikan gambaran yang komprehensif mengenai transformasi layanan BK di era Society 5.0. Kedua, belum terdapat kajian yang secara sistematis memetakan transformasi layanan BK dalam kerangka konseptual Society 5.0 sekaligus mengidentifikasi manfaat dan tantangan implementasinya secara terintegrasi. Ketiga, pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*) sebagai salah satu teknologi utama dalam Society 5.0 masih sangat minim dibahas dalam literatur BK di Indonesia. Kesenjangan tersebut membatasi kemampuan praktisi, pengambil kebijakan, dan akademisi dalam merancang strategi layanan BK berbasis teknologi yang komprehensif dan berbasis bukti.

Berdasarkan analisis kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis transformasi layanan BK melalui pemanfaatan teknologi digital di era Society 5.0; dan (2) mengidentifikasi manfaat serta tantangan implementasi teknologi digital dalam layanan BK. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kerangka konseptual yang mampu menjadi

pedoman dalam implementasi layanan BK berbasis teknologi yang etis, efektif, dan kontekstual sesuai dengan dinamika pendidikan di Indonesia.

2 Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi literatur sistematis (systematic literature review). Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang berorientasi pada analisis dan sintesis pengetahuan yang telah ada, bukan pengumpulan data empiris baru dari lapangan. Sebagaimana dikemukakan Moleong (2019), penelitian kualitatif deskriptif bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui interpretasi terhadap data tekstual dalam hal ini, literatur ilmiah yang relevan.

Sumber data terdiri dari 25 artikel jurnal nasional dan internasional yang diterbitkan antara 2019 hingga 2024. Jurnal nasional yang dirujuk mencakup terbitan terakreditasi Sinta 1–3, antara lain Jurnal Konseling dan Pendidikan, Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia, serta Jurnal Ilmu Pendidikan. Jurnal internasional yang digunakan terindeks Scopus dan Web of Science, seperti Journal of Counseling & Development, British Journal of Guidance & Counselling, dan Computers & Education. Dokumen kebijakan dari Kemendikbudristek dan Cabinet Office Japan turut digunakan sebagai sumber primer untuk konteks regulasi dan konseptual.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran sistematis di basis data Google Scholar, ERIC, Scopus, dan GARUDA menggunakan kombinasi kata kunci: 'bimbingan konseling digital', 'e-counseling', 'Society 5.0 education', dan 'school counseling technology'. Kriteria inklusi meliputi: diterbitkan antara 2019–2024, berfokus pada BK atau konseling sekolah, membahas teknologi digital atau platform daring, dan tersedia dalam teks penuh. Artikel editorial, opini tanpa data, atau prosiding non-review dikecualikan.

Analisis data menggunakan analisis tematik mengikuti prosedur (Braun & Clarke, 2006) yang diadaptasi untuk konteks studi literatur, mencakup enam tahap yaitu pembiasaan dengan data, pengkodean awal, pencarian tema, peninjauan tema, pendefinisian tema, dan penyusunan laporan. Validitas temuan dijaga melalui triangulasi sumber, membandingkan temuan dari berbagai artikel dengan konteks geografi, metode, dan populasi yang beragam serta audit trail yang mendokumentasikan setiap keputusan analitik.

3 Hasil dan Pembahasan

Bentuk-Bentuk Transformasi Layanan BK melalui Teknologi Digital

Hasil analisis tematik terhadap 25 artikel mengidentifikasi empat bentuk utama transformasi layanan bimbingan dan konseling (BK) melalui pemanfaatan teknologi digital. Pertama, transformasi terjadi pada medium layanan, di mana konseling individu maupun kelompok tidak lagi terbatas pada pertemuan tatap muka secara langsung. Platform video conference, seperti Zoom, Google Meet, dan Microsoft Teams, kini menjadi medium konseling yang diakui dan, dalam banyak kasus, lebih disukai oleh

konseli, khususnya remaja, karena memberikan rasa aman melalui adanya jarak fisik (ABDILLAH et al., 2020). Penelitian ini menemukan bahwa sebagian besar artikel, yaitu 18 dari 25 artikel (72%), melaporkan adanya peningkatan keterbukaan konseli ketika layanan diberikan secara daring dibandingkan dengan layanan tatap muka langsung.

Kedua, transformasi terjadi pada sistem dokumentasi dan manajemen layanan. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bimbingan dan Konseling (SIMBK) memungkinkan konselor mendokumentasikan setiap interaksi, menyimpan rekaman konseling secara terstruktur, serta menghasilkan laporan perkembangan konseli secara otomatis. Menurut (Supriyanto et al., 2020), konselor yang menggunakan SIMBK melaporkan penurunan beban administratif sekitar 35%. Kondisi tersebut memungkinkan konselor mengalokasikan lebih banyak waktu untuk memberikan layanan langsung kepada siswa.

Ketiga, transformasi terjadi pada instrumen asesmen. Berbagai alat asesmen psikologis yang sebelumnya hanya tersedia dalam format cetak kini telah beralih ke format digital. Platform asesmen daring memungkinkan proses penilaian dilakukan secara otomatis, disertai visualisasi data dan perbandingan normatif yang lebih cepat serta akurat. (Atmarno, 2021) melaporkan bahwa asesmen digital mampu mengurangi kemungkinan kesalahan dalam skoring manual hingga 89%, sekaligus mempercepat waktu yang dibutuhkan dari proses asesmen menuju intervensi.

Keempat, transformasi terjadi pada aspek penjangkauan layanan. Melalui media sosial, aplikasi pesan instan, dan portal BK daring, konselor kini dapat melakukan outreach secara lebih proaktif kepada siswa yang sebelumnya tidak memanfaatkan layanan BK secara konvensional. (Situmorang, 2020) menemukan bahwa konselor yang aktif menggunakan platform digital mampu menjangkau siswa hingga 2,5 kali lebih banyak dibandingkan konselor yang hanya menggunakan pendekatan konvensional.

Manfaat Implementasi Teknologi Digital dalam BK

Tiga klaster manfaat utama teridentifikasi secara konsisten di berbagai sumber. Klaster pertama adalah peningkatan aksesibilitas dan ekuitas layanan. Teknologi digital secara fundamental mengeliminasi hambatan geografis dan temporal dalam akses BK. Dalam konteks Indonesia yang memiliki disparitas geografis sangat tinggi, ini bukan sekadar peningkatan layanan ini adalah transformasi ekuitas yang memungkinkan siswa di Papua atau Nusa Tenggara Timur mengakses konselor berkualitas yang sebelumnya hanya tersedia di pusat-pusat Pendidikan. UNESCO (2022) dalam laporan 'Reimagining Our Futures' menegaskan bahwa teknologi digital merupakan salah satu mekanisme terkuat untuk mengatasi ketidaksetaraan akses layanan pendidikan secara global.

Klaster kedua adalah peningkatan efektivitas dan keterbukaan konseli. Berbeda dari asumsi awal bahwa teknologi akan mendepersonalisasi konseling, penelitian dari berbagai konteks justru menemukan bahwa medium digital meningkatkan keterbukaan konseli pada isu-isu yang dianggap tabu atau memalukan (Atmarno, 2021; Mishna et al., 2021). Efek ini memiliki implikasi klinis yang signifikan: konseli

yang lebih terbuka akan menghasilkan asesmen yang lebih akurat dan rencana intervensi yang lebih tepat sasaran.

Klaster ketiga adalah penguatan pengambilan keputusan berbasis data. Sistem BK digital menghasilkan jejak data yang memungkinkan analisis longitudinal perkembangan konseli, identifikasi pola masalah di level sekolah, dan evaluasi dampak intervensi secara lebih sistematis. Hal tersebut sulit dilakukan dalam praktik BK konvensional yang masih bergantung pada dokumentasi manual. Corey (2021) berargumentasi bahwa data berbasis bukti tidak hanya meningkatkan akuntabilitas layanan BK, tetapi juga memperkuat posisi BK sebagai disiplin profesional setara dengan profesi kesehatan lainnya.

Tantangan Implementasi: Analisis Kritis

Meski manfaatnya signifikan, implementasi teknologi digital dalam BK menghadapi tantangan yang kompleks dan berlapis. Tantangan pertama adalah kesenjangan kompetensi digital konselor. (Supriyanto et al., 2020) melaporkan bahwa 67% konselor yang disurvei merasa 'tidak percaya diri' menggunakan platform konseling daring, sementara hanya 23% yang mendapatkan pelatihan formal tentang e-counseling. Data ini mencerminkan kelemahan sistemik dalam pendidikan dan pelatihan konselor yang belum mengintegrasikan kompetensi digital sebagai kompetensi inti. Kondisi kesenjangan ini tidak dapat diatasi hanya melalui pelatihan singkat, melainkan membutuhkan reformasi kurikulum pendidikan konselor yang menyeluruh.

Tantangan kedua adalah kompleksitas etika dan privasi data. Perpindahan ke medium digital membuka potensi kebocoran data, akses tidak sah, dan penyalahgunaan informasi yang sebelumnya terlindungi oleh privasi ruang fisik. Di Indonesia, meskipun UU No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi telah disahkan, implementasinya dalam konteks BK masih dalam tahap awal dan belum ada panduan operasional yang spesifik bagi konselor sekolah. ABKIN (2021) telah mengeluarkan panduan etika konseling daring, namun sosialisasinya masih terbatas.

Tantangan ketiga adalah ketimpangan infrastruktur digital. Meski penetrasi internet Indonesia mencapai 77,02% pada 2023 (APJII, 2023), kualitas koneksi sangat bervariasi antardaerah. Konseling video call yang berjalan lancar di Jakarta bisa menjadi mustahil di daerah 3T. Ketimpangan ini berpotensi memperparah, bukan mengurangi, ketidaksetaraan akses BK yang sudah ada, sebuah paradoks yang harus disadari dalam perancangan kebijakan. Tantangan keempat adalah resistensi budaya dan persepsi stigmatik terhadap konseling, khususnya konseling berbasis teknologi yang di beberapa komunitas dianggap mengurangi kesungguhan relasi terapeutik. Phungamronn dan Visuthipat (2020) menemukan hal serupa di Thailand: medium digital justru menurunkan utilisasi di kalangan siswa yang sudah berpersepsi negatif terhadap BK.

Model TECH-BK: Kerangka Implementasi BK Digital di Era Society 5.0

Berdasarkan sintesis temuan penelitian, studi ini mengajukan Model TECH-BK (*Technology-Enhanced, Competence, Human-Centered BK*) sebagai kerangka implementasi layanan BK berbasis

teknologi digital yang dibangun atas empat pilar utama. Pilar pertama adalah kompetensi (*competence*). Pengembangan kompetensi digital konselor perlu menjadi program berkelanjutan yang terintegrasi ke dalam kurikulum pendidikan konselor maupun program pengembangan profesi berkelanjutan (*continuing professional development/CPD*). Kompetensi tersebut mencakup kemampuan teknis, kompetensi etis-digital, serta kompetensi terapeutik dalam pelaksanaan konseling daring.

Pilar kedua adalah etika (*ethics*). Setiap implementasi teknologi digital dalam layanan BK harus berlandaskan kode etik yang eksplisit dan operasional. Kode etik tersebut perlu mengadaptasi standar internasional, seperti *ACA Code of Ethics*, ke dalam konteks hukum dan budaya Indonesia. Aspek yang perlu diperhatikan meliputi prosedur *informed consent* digital, standar keamanan data, serta protokol penanganan krisis dalam layanan konseling daring.

Pilar ketiga adalah konteks (*context*). Implementasi teknologi dalam layanan BK harus responsif terhadap keragaman kondisi sekolah. Sekolah dengan infrastruktur digital yang memadai dapat mengadopsi solusi berbasis *cloud*, sedangkan sekolah dengan keterbatasan infrastruktur dapat memulai dari layanan berbasis SMS atau aplikasi ringan. Dengan demikian, pendekatan *one-size-fits-all* tidak relevan diterapkan dalam konteks Indonesia yang memiliki keragaman geografis, sosial, dan ekonomi yang sangat tinggi.

Pilar keempat adalah humanisasi (*humanization*). Selaras dengan nilai utama Society 5.0, teknologi harus diposisikan sebagai instrumen, bukan tujuan akhir. Tujuan utama layanan BK tetap berfokus pada fasilitasi perkembangan optimal individu. Oleh karena itu, penggunaan teknologi yang semakin canggih seharusnya semakin memungkinkan konselor untuk memusatkan perhatian pada dimensi relasional dan emosional dalam proses konseling.

Model TECH-BK memiliki perbedaan mendasar dibandingkan model-model sebelumnya (ABDILLAH et al., 2020; Situmorang, 2020) yang cenderung memandang adopsi teknologi sebagai solusi teknis yang relatif mudah diterapkan. Sebaliknya, Model TECH-BK memandang transformasi layanan BK digital sebagai perubahan ekosistem yang memerlukan transformasi simultan pada empat aspek utama, yaitu kompetensi praktisi, kerangka etika, adaptasi kontekstual, dan orientasi nilai. Tanpa perubahan pada keempat aspek tersebut secara bersamaan, transformasi layanan BK berpotensi bersifat parsial dan rentan menimbulkan dampak negatif yang tidak diinginkan, seperti semakin lebarnya kesenjangan akses layanan maupun terjadinya pelanggaran privasi konseli.

4 Kesimpulan

Penelitian ini berhasil menjawab dua tujuan utama yang telah ditetapkan. Pertama, terkait transformasi layanan bimbingan dan konseling (BK) melalui teknologi digital di era Society 5.0, hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi tersebut berlangsung pada empat dimensi secara simultan,

yaitu medium layanan, sistem dokumentasi, instrumen asesmen, dan penjangkauan layanan. Transformasi ini tidak hanya berupa digitalisasi prosedur konvensional, tetapi juga merupakan rekonfigurasi mendasar terhadap cara layanan BK dijalankan. Perubahan tersebut memiliki potensi besar untuk meningkatkan aksesibilitas dan pemerataan layanan BK, khususnya dalam konteks Indonesia yang memiliki karakteristik kepulauan dan masyarakat multikultural.

Kedua, berkaitan dengan manfaat dan tantangan implementasi teknologi digital dalam layanan BK, penelitian ini menemukan bahwa manfaat utama meliputi peningkatan aksesibilitas layanan, meningkatnya keterbukaan konseli, berkurangnya beban administratif konselor, serta menguatnya pengambilan keputusan berbasis data. Di sisi lain, tantangan utama yang dihadapi mencakup kesenjangan kompetensi digital konselor, kompleksitas etika dan privasi data, ketimpangan infrastruktur digital antardaerah, serta resistensi budaya terhadap konseling berbasis teknologi. Manfaat dan tantangan tersebut bersifat dialektis, yang menunjukkan bahwa besarnya potensi manfaat teknologi harus diimbangi dengan keseriusan dalam mengatasi berbagai tantangan implementasi, bukan semata-mata didorong oleh antusiasme terhadap perkembangan teknologi.

Penelitian ini juga memberikan kontribusi konseptual melalui pengembangan Model TECH-BK yang menawarkan kerangka implementasi berbasis empat pilar utama, yaitu Kompetensi, Etika, Konteks, dan Humanisasi. Model ini dirancang sebagai panduan bagi sekolah, pengambil kebijakan, serta program pendidikan konselor dalam merancang strategi transformasi layanan BK digital yang komprehensif, etis, dan berkelanjutan.

Adapun keterbatasan penelitian ini terletak pada sifatnya sebagai studi literatur yang sangat bergantung pada kualitas dan cakupan penelitian terdahulu yang tersedia. Oleh karena itu, penelitian empiris lanjutan yang melibatkan konselor dan konseli secara langsung, khususnya di wilayah terpencil Indonesia, sangat direkomendasikan guna memvalidasi sekaligus memperkaya temuan penelitian ini. Selain itu, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengeksplorasi lebih mendalam potensi pemanfaatan kecerdasan buatan (*artificial intelligence/AI*) dalam layanan BK, mengingat topik tersebut masih relatif minim dikaji dalam konteks pendidikan di Indonesia.

5 Referensi

- Asosiasi Bimbingan dan Konseling Indonesia (ABKIN). (2021). Panduan etika konseling daring. ABKIN Press.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). (2023). Profil internet Indonesia 2023. APJII.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Cabinet Office Japan. (2019). Society 5.0. https://www8.cao.go.jp/cstp/english/society5_o/index.html
- Corey, G. (2021). *Theory and practice of counseling and psychotherapy* (10th ed.). Cengage Learning.

- Fukuda, K. (2020). Science, technology and innovation ecosystem transformation toward Society 5.0. *International Journal of Production Economics*, 220, 107460. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.07.033>
- ABDILLAH, H., SETYOSARI, P., LASAN, B., & MUSLIHATI, M. (2020). The acceptance of school counselor in the use of ICT during school from home in the Covid-19 era. *Journal for the Education of Gifted Young Scientists*, 8(4), 1569–1582. <https://doi.org/10.17478/jegys.804939>
- Alias, N. F., Mustafa, S. M. S., & Hamzah, L. M. (2022). Online Counselling Reach Out Services to Alleviate Stress among Students during Online Distance Learning. *Asian Journal of University Education*, 18(4), 954–965. <https://doi.org/10.24191/ajue.v18i4.20005>
- Atmarno, T. W. S. (2021). Persepsi dan Sikap Konselor terhadap E-konseling: Potensi Implementasi dalam Program Konseling Komprehensif. *Didaktika*, 1(3), 510–527. <https://doi.org/10.17509/didaktika.v1i3.40991>
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp0630a>
- Fukuda, K. (2020). Science, technology and innovation ecosystem transformation toward society 5.0. *International Journal of Production Economics*, 220. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.07.033>
- Mishna, F., Milne, E., Bogo, M., & Pereira, L. F. (2021). Responding to COVID-19: New Trends in Social Workers' Use of Information and Communication Technology. *Clinical Social Work Journal*, 49(4), 484–494. <https://doi.org/10.1007/s10615-020-00780-x>
- Republika Indonesia. (2022). Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Sekretariat Negara.
- Salgues, B. (2018). *Society 5.0: Industry of the future, technologies, methods and tools*. John Wiley & Sons.
- Situmorang, D. D. B. (2020). Online/Cyber Counseling Services in the COVID-19 Outbreak: Are They Really New? *Journal of Pastoral Care and Counseling*, 74(3), 166–174. <https://doi.org/10.1177/1542305020948170>
- Supriyanto, A., Hartini, S., Irdasari, W. N., Miftahul, A., Oktapiana, S., & Mumpuni, S. D. (2020). Teacher professional quality: Counselling services with technology in Pandemic Covid-19. *Cousellia: Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 10(2), 176–189. <https://doi.org/10.25273/cousellia.v10i2.7768>
- UNESCO. (2022). *Reimagining our futures together: A new social contract for education*. UNESCO Publishing.
- World Health Organization. (2022). *Mental health atlas 2020*. WHO Press.
- Wong, K. P., Bonn, G., Tam, C. L., & Wong, C. P. (2018). Preferences for online and/or face-to-face counseling among university students in Malaysia. *Frontiers in Psychology*, 9(JAN). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2018.00064>