

EFEKTIVITAS PEMANFAATAN CHATBOT BERBASIS KECERDASAN BUATAN SEBAGAI MEDIA PENDUKUNG LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING

Muslimah
Universitas Negeri Semarang
baitymuslimah@gmail.com

ABSTRACT

Education plays a crucial role in human resource development by fostering not only knowledge and skills but also social, emotional, and character growth. However, guidance and counseling services in schools continue to face challenges, particularly the imbalance between the number of students and available counselors, as well as the growing complexity of students' problems in the digital era. Consequently, innovative and accessible counseling services are needed. One promising innovation is the utilization of Artificial Intelligence (AI)-based chatbots as supporting media for guidance and counseling services. This study aimed to analyze the effectiveness of AI-based chatbots in supporting guidance and counseling services. The study employed a Systematic Literature Review (SLR) approach using articles retrieved from Google Scholar, Scopus, and the Directory of Open Access Journals (DOAJ). From 96 identified articles, a rigorous screening process resulted in five eligible studies that were analyzed through content analysis and narrative synthesis. The findings revealed that AI-based chatbots effectively improve service accessibility through 24-hour availability, provide early psychological support for stress, anxiety, and mild depression, and enhance service responsiveness and efficiency through fast, automated, and consistent interactions. Nevertheless, chatbots are not capable of fully replacing human counselors due to limitations in empathy, therapeutic relationship building, and complex professional interventions. Therefore, AI-based chatbots are best positioned as complementary tools that support and strengthen conventional guidance and counseling services.

Keywords: *Artificial Intelligence, ChatBot, Guidance and Counseling, Counseling Services*

ABSTRAK

Layanan bimbingan dan konseling (BK) memiliki peran penting dalam membantu peserta didik mengatasi berbagai permasalahan akademik, pribadi, sosial, dan karier. Namun, keterbatasan jumlah guru BK serta meningkatnya kompleksitas permasalahan peserta didik pada era digital menuntut adanya inovasi layanan yang lebih responsif, fleksibel, dan mudah diakses. Salah satu inovasi yang berkembang adalah pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) sebagai media pendukung layanan BK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan ChatBot berbasis AI sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling. Penelitian menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) dengan sumber data yang diperoleh dari Google Scholar, Scopus, dan Directory of Open Access Journals (DOAJ). Dari 96 artikel yang ditemukan, dilakukan proses seleksi hingga diperoleh 5 artikel yang memenuhi kriteria inklusi

dan dianalisis menggunakan teknik content analysis dan narrative synthesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa chatbot efektif dalam meningkatkan aksesibilitas layanan melalui ketersediaan layanan 24 jam, memberikan dukungan psikologis awal terhadap stres, kecemasan, dan depresi ringan, serta meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan melalui sistem yang cepat, otomatis, dan konsisten. Meskipun demikian, chatbot belum mampu menggantikan peran konselor secara penuh sehingga lebih tepat diposisikan sebagai media pendukung dalam layanan bimbingan dan konseling.

Kata Kunci: Kecerdasan Buatan, ChatBot, Bimbingan dan Konseling, Layanan Konseling

A. Pendahuluan

Pendidikan merupakan aspek penting dalam pengembangan sumber daya manusia karena tidak hanya berperan dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, tetapi juga membantu individu mengembangkan kemampuan sosial, emosional, dan karakter. Dalam proses pendidikan, peserta didik sering menghadapi berbagai permasalahan akademik, pribadi, sosial, maupun karier yang dapat memengaruhi perkembangan dan keberhasilan belajarnya. Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling (BK) memiliki peran strategis dalam membantu peserta didik memahami diri, mengatasi permasalahan, mengembangkan potensi, serta mencapai tugas-tugas perkembangannya secara optimal (Corey, 2016).

Namun, pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling di sekolah

masih menghadapi berbagai tantangan, terutama ketidakseimbangan antara jumlah peserta didik dan jumlah guru BK yang tersedia. Kondisi tersebut menyebabkan layanan belum dapat diberikan secara optimal kepada seluruh peserta didik. Di sisi lain, perkembangan era digital juga menuntut layanan BK yang lebih responsif, fleksibel, dan mudah diakses. Pemanfaatan teknologi digital menjadi salah satu solusi yang dapat membantu memperluas jangkauan layanan sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemberian bantuan kepada peserta didik (Ilfana & Herdi, 2022). Selain itu, layanan konseling berbasis digital memungkinkan peserta didik memperoleh bantuan tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu sehingga akses terhadap layanan menjadi lebih mudah dan cepat (Sarasvati & Rukiyati, 2024).

Salah satu inovasi teknologi yang banyak dimanfaatkan dalam layanan bimbingan dan konseling adalah kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence* atau AI), khususnya dalam bentuk chatbot. Teknologi ini mampu memproses informasi, memahami bahasa alami, dan memberikan respons yang menyerupai interaksi manusia. Dalam layanan BK, chatbot dapat digunakan untuk memberikan informasi, menjawab pertanyaan, melakukan asesmen awal, serta memberikan dukungan psikologis dasar kepada peserta didik. Lesmana & Amran (2025) menyatakan bahwa penerapan AI berpotensi meningkatkan efektivitas layanan melalui penyediaan informasi yang cepat dan personalisasi layanan, sedangkan Khumairo et al. (2025) menemukan bahwa penggunaan chatbot mampu meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan karena dapat memberikan respons secara cepat dan tersedia selama dua puluh empat jam.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pemanfaatan chatbot dan kecerdasan buatan dalam layanan konseling memberikan hasil yang menjanjikan. Pontoh & Marlina

(2025) mengembangkan chatbot konseling berbasis WhatsApp yang menunjukkan tingkat keberhasilan tinggi pada aspek behavior prompting, knowledge prompting, follow-up prompting, dan scheduling prompting sehingga dinilai layak digunakan sebagai media pendukung layanan konseling awal bagi mahasiswa.

Temuan lain juga menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas layanan konseling. Styawan et al. (2026) menyimpulkan bahwa penerapan AI mampu meningkatkan efisiensi layanan bimbingan dan konseling, meskipun belum dapat menggantikan peran konselor secara penuh karena aspek empati, hubungan terapeutik, dan pertimbangan etis tetap membutuhkan keterlibatan manusia. Sejalan dengan hal tersebut, Sutrisno et al. (2026) menemukan bahwa chatbot AI efektif digunakan sebagai pendukung awal dalam membantu individu yang mengalami stres dan kecemasan, tetapi belum mampu menggantikan layanan profesional yang diberikan oleh konselor manusia.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pemanfaatan AI dan chatbot dalam bidang konseling, sebagian besar penelitian masih

berfokus pada efektivitas chatbot terhadap kesehatan mental, perbandingan chatbot dengan konselor manusia, atau pengembangan sistem chatbot itu sendiri. Penelitian yang secara khusus mengkaji efektivitas pemanfaatan chatbot berbasis kecerdasan buatan sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling dalam konteks layanan BK pendidikan masih relatif terbatas. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengevaluasi sejauh mana chatbot AI dapat mendukung pelaksanaan layanan BK secara praktis dalam meningkatkan aksesibilitas, responsivitas, dan kualitas layanan yang diberikan kepada peserta didik. Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, pemanfaatan chatbot berbasis kecerdasan buatan berpotensi menjadi inovasi yang dapat membantu guru bimbingan dan konseling dalam mengatasi berbagai keterbatasan layanan sekaligus meningkatkan efektivitas pelayanan kepada peserta didik. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis efektivitas pemanfaatan

ChatBot berbasis kecerdasan buatan sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan keilmuan bimbingan dan konseling berbasis teknologi serta menjadi bahan pertimbangan bagi praktisi pendidikan dalam mengimplementasikan inovasi layanan BK pada era digital.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review dengan metode Systematic Literature Review (SLR) untuk mengkaji secara komprehensif efektivitas pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling. Pendekatan ini diawali dengan penyusunan protokol penelitian yang mencakup kriteria inklusi dan eksklusi, strategi penelusuran literatur, teknik ekstraksi data, serta metode analisis yang digunakan (Sugiyono, 2022). Penggunaan systematic review bertujuan untuk meminimalkan bias serta meningkatkan validitas dan reliabilitas hasil penelitian. Hal ini sejalan dengan pendapat (Moher et al., 2009) yang menyatakan bahwa

penyusunan protokol penelitian yang sistematis penting untuk menjamin transparansi, objektivitas, dan replikasi penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran literatur secara elektronik menggunakan database akademik Google Scholar dan Directory of Open Access Journals (DOAJ) dengan kombinasi kata kunci yang relevan, antara lain “Artificial Intelligence”, “AI Chatbot”, “ChatBot Counseling”, “Guidance and Counseling”, “Virtual Counseling”, “Mental Health Support”, dan “Educational Counseling”. Hasil penelusuran awal memperoleh 96 artikel yang kemudian diseleksi berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak sehingga diperoleh 25 artikel. Selanjutnya dilakukan seleksi full-text berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga diperoleh 12 artikel yang relevan. Setelah menerapkan batasan tahun publikasi 2020–2026, status peer-reviewed, serta kesesuaian fokus penelitian dengan efektivitas chatbot AI dalam layanan bimbingan dan konseling, diperoleh 5 artikel yang digunakan sebagai sumber utama dalam penelitian ini (Moher et al., 2009). Proses tersebut sesuai dengan prinsip systematic

review yang menekankan tahapan seleksi literatur secara sistematis, objektif, dan transparan (Higgins & Green, 2011).

Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis menggunakan teknik content analysis dan narrative synthesis untuk mengidentifikasi pola, tema, serta hubungan antar hasil penelitian mengenai efektivitas pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling. Proses analisis dilakukan dengan mengekstraksi informasi penting dari setiap artikel, meliputi tujuan penelitian, metode penelitian, karakteristik chatbot yang digunakan, hasil penelitian, serta implikasi penerapannya dalam layanan konseling. Selanjutnya, data dibandingkan untuk menemukan persamaan, perbedaan, kelebihan, keterbatasan, dan research gap yang masih memerlukan kajian lebih lanjut. Analisis ini juga bertujuan merumuskan gambaran komprehensif mengenai efektivitas chatbot AI sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling pada era digital. Pendekatan ini sejalan dengan Sackett et al. (1996) yang menekankan pentingnya sintesis

berbasis bukti dalam menghasilkan rekomendasi yang relevan bagi pengembangan praktik profesional dan kebijakan pendidikan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelusuran literatur melalui database Google Scholar, Scopus, dan Directory of Open Access Journals (DOAJ), diperoleh sebanyak 96 artikel yang berkaitan dengan pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling serta kesehatan mental. Seluruh artikel tersebut kemudian dianalisis melalui proses **screening** berdasarkan kesesuaian judul, abstrak, dan fokus penelitian sehingga diperoleh 25 artikel yang relevan dengan topik penelitian. Selanjutnya dilakukan seleksi lanjutan melalui peninjauan **full-text review** sehingga menghasilkan 12 artikel yang memenuhi kriteria inklusi penelitian. Setelah diterapkan batasan tahun publikasi pada rentang 2020–2026, status **peer-reviewed**, serta kesesuaian dengan fokus penelitian mengenai efektivitas pemanfaatan ChatBot AI sebagai media pendukung layanan bimbingan dan konseling,

diperoleh 5 artikel yang digunakan sebagai sampel akhir untuk dianalisis lebih mendalam.

Hasil telaah literatur menunjukkan bahwa pemanfaatan kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling memiliki potensi yang besar dalam meningkatkan efektivitas layanan. Styawan et al. (2026) menjelaskan bahwa penerapan AI mampu meningkatkan efisiensi layanan bimbingan dan konseling melalui penyediaan respons yang cepat dan mudah diakses. Meskipun demikian, penelitian tersebut menegaskan bahwa AI belum dapat menggantikan peran konselor karena hubungan terapeutik, empati, dan pertimbangan etis tetap memerlukan keterlibatan manusia secara langsung. Selain itu, isu privasi data, transparansi algoritma, dan risiko bias menjadi tantangan utama dalam implementasi AI pada layanan konseling.

Temuan serupa dikemukakan oleh Sutrisno et al. (2026) yang menyatakan bahwa efektivitas chatbot sangat dipengaruhi oleh kemampuan sistem dalam memberikan respons yang empatik, konsisten, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian tersebut menunjukkan

bahwa chatbot AI efektif digunakan sebagai layanan pendukung awal untuk membantu individu yang mengalami stres dan kecemasan. Namun demikian, chatbot masih memiliki keterbatasan dalam memberikan intervensi yang kompleks sehingga keberadaan konselor profesional tetap diperlukan.

Dari perspektif efektivitas layanan, Khumairo et al. (2025) menemukan bahwa chatbot konseling memberikan dampak positif terhadap peningkatan kesejahteraan mental mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan adanya peningkatan yang signifikan setelah penggunaan chatbot konseling yang ditunjukkan melalui nilai signifikansi sebesar 0,00 dan nilai N-Gain sebesar 77,07% yang termasuk kategori tinggi. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa chatbot dapat dimanfaatkan sebagai media pendukung yang efektif dalam membantu pengguna memperoleh dukungan psikologis secara lebih mudah dan cepat.

Sementara itu, Muhiddin et al. (2025) melalui studi komparatifnya menemukan bahwa layanan konseling berbasis chat mampu menurunkan perasaan negatif dan meningkatkan suasana hati pengguna. Namun,

penggunaan AI secara mandiri belum memberikan peningkatan kesehatan mental yang signifikan apabila dibandingkan dengan layanan konseling yang diberikan oleh manusia. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pendekatan kolaboratif antara teknologi AI dan konselor berpotensi menjadi model layanan yang lebih optimal dibandingkan penggunaan salah satu pendekatan secara terpisah.

Temuan mengenai efektivitas implementasi chatbot juga diperkuat oleh penelitian Pontoh & Marlina (2025) yang mengembangkan chatbot konseling psikologis berbasis WhatsApp. Hasil penelitian menunjukkan tingkat keberhasilan yang tinggi pada aspek behavior prompting, knowledge prompting, follow-up prompting, dan scheduling prompting. Temuan tersebut menunjukkan bahwa chatbot mampu berfungsi sebagai media pendukung layanan konseling awal yang dapat meningkatkan aksesibilitas, efisiensi, dan kemudahan layanan bagi pengguna.

Secara keseluruhan, hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa chatbot berbasis kecerdasan buatan memiliki potensi yang besar untuk

mendukung layanan bimbingan dan konseling melalui peningkatan aksesibilitas layanan, kecepatan respons, efisiensi waktu, serta pemberian dukungan psikologis awal kepada pengguna. Namun, berbagai penelitian juga menegaskan bahwa chatbot belum dapat menggantikan peran konselor secara penuh karena keterbatasannya dalam memahami konteks emosional yang kompleks, membangun hubungan terapeutik, serta memberikan intervensi profesional yang mendalam. Oleh karena itu, pemanfaatan chatbot AI lebih tepat diposisikan sebagai media pendukung yang melengkapi layanan bimbingan dan konseling konvensional.

Pembahasan

Efektivitas ChatBot dalam Meningkatkan Aksesibilitas Layanan Bimbingan dan Konseling

Salah satu indikator efektivitas pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling adalah kemampuannya dalam meningkatkan aksesibilitas layanan bagi pengguna. Aksesibilitas mengacu pada kemudahan individu dalam memperoleh layanan tanpa terhambat oleh keterbatasan waktu, tempat,

maupun ketersediaan tenaga profesional. Dalam layanan bimbingan dan konseling konvensional, akses terhadap bantuan sering kali dibatasi oleh jadwal konselor, jumlah tenaga layanan yang terbatas, serta hambatan psikologis yang dirasakan oleh individu ketika harus berkonsultasi secara langsung. Kehadiran chatbot berbasis AI memberikan alternatif layanan yang lebih fleksibel karena dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan pengguna.

Peningkatan aksesibilitas layanan melalui chatbot didukung oleh kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara berkelanjutan selama dua puluh empat jam. Hasil kajian menunjukkan bahwa penggunaan AI dalam bentuk konselor virtual mampu menyediakan layanan 24/7 sehingga pengguna dapat memperoleh bantuan tanpa harus menunggu jadwal layanan tatap muka. Kondisi ini menjadi solusi terhadap ketidakseimbangan antara jumlah konselor dan kebutuhan layanan yang terus meningkat. Selain itu, ketersediaan layanan sepanjang waktu memungkinkan individu memperoleh bantuan pada saat menghadapi kondisi psikologis

tertentu yang memerlukan respons segera, sehingga akses terhadap layanan menjadi lebih cepat dan mudah dijangkau. Yusuf & Sugiharto (2021) menjelaskan bahwa penggunaan AI dalam layanan konseling mampu meningkatkan frekuensi akses layanan sekaligus membantu mengatasi keterbatasan rasio antara konselor dan pengguna layanan.

Selain kemudahan akses dari segi waktu, chatbot juga mampu mengurangi berbagai hambatan yang sering muncul dalam proses pencarian bantuan psikologis. Tidak sedikit individu yang merasa malu, takut dinilai, atau tidak nyaman ketika harus mengungkapkan permasalahan pribadi secara langsung kepada konselor. Dalam kondisi tersebut, chatbot dapat menjadi alternatif yang lebih aman dan nyaman karena memungkinkan pengguna berinteraksi secara mandiri melalui media digital. Arif et al. (2024) menjelaskan bahwa chatbot berfungsi sebagai pintu masuk (*triage*) yang aman bagi individu yang membutuhkan bantuan psikologis tetapi belum siap melakukan konsultasi tatap muka. Melalui mekanisme *intent recognition*

berbasis *deep learning*, chatbot mampu mengenali kebutuhan pengguna dan memberikan respons awal yang sesuai sehingga dapat mengurangi hambatan psikologis dalam mengakses layanan konseling.

Temuan mengenai peningkatan aksesibilitas layanan juga terlihat pada penelitian Pontoh & Marlina, (2025) yang mengembangkan chatbot konseling Vikha berbasis WhatsApp. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa chatbot dirancang untuk dapat diakses selama dua puluh empat jam melalui fitur *scheduling prompting*, sehingga pengguna dapat memperoleh layanan kapan pun diperlukan. Selain itu, integrasi chatbot dengan platform WhatsApp memungkinkan layanan dijangkau melalui aplikasi yang telah familiar digunakan oleh sebagian besar pengguna. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa fitur *scheduling prompting* memperoleh tingkat keberhasilan sebesar 100%, yang mengindikasikan bahwa chatbot mampu menjalankan fungsi aksesibilitas layanan secara optimal.

Berdasarkan berbagai temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa ChatBot berbasis kecerdasan buatan berperan efektif dalam meningkatkan

aksesibilitas layanan bimbingan dan konseling. Efektivitas tersebut ditunjukkan melalui kemampuan menyediakan layanan selama dua puluh empat jam, mempermudah pengguna memperoleh bantuan tanpa dibatasi ruang dan waktu, serta mengurangi hambatan psikologis yang sering menghalangi individu untuk mencari pertolongan. Dengan meningkatnya aksesibilitas layanan, peluang pengguna untuk memperoleh dukungan dan bantuan pada tahap awal permasalahan menjadi lebih besar, sehingga layanan bimbingan dan konseling dapat menjangkau lebih banyak individu secara efektif.

Efektivitas ChatBot dalam Memberikan Dukungan Psikologis Awal

Salah satu bentuk efektivitas pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan dalam layanan bimbingan dan konseling adalah kemampuannya dalam memberikan dukungan psikologis awal kepada pengguna. Dukungan psikologis awal merupakan bantuan yang diberikan pada tahap awal ketika individu mulai mengalami permasalahan emosional atau psikologis, seperti stres, kecemasan, maupun depresi ringan (Wildan et al., 2025). Melalui

kemampuan pemrosesan bahasa alami (Natural Language Processing), chatbot dapat berinteraksi secara otomatis dengan pengguna, memahami permasalahan yang disampaikan, serta memberikan respons yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, chatbot juga mampu membantu mengidentifikasi gejala awal gangguan mental, memberikan dukungan emosional dasar, dan mengarahkan pengguna untuk memperoleh bantuan profesional apabila diperlukan.

Dukungan psikologis awal yang diberikan chatbot menjadi penting karena banyak individu mengalami hambatan dalam mengakses layanan konseling profesional pada tahap awal munculnya permasalahan. Dalam kondisi tertentu, pengguna sering kali membutuhkan ruang yang aman untuk mengekspresikan perasaan dan memperoleh respons yang suportif sebelum memutuskan untuk berkonsultasi secara langsung dengan konselor (Zulas et al., 2026). Melalui interaksi yang bersifat personal dan responsif, chatbot mampu memberikan bantuan awal berupa informasi kesehatan mental, strategi pengelolaan emosi, serta

penguatan psikologis sederhana yang dapat membantu pengguna mengurangi tekanan emosional yang dirasakan.

Efektivitas chatbot dalam memberikan dukungan psikologis awal juga terlihat dari kemampuannya membantu individu yang mengalami stres, kecemasan, dan depresi ringan. Penelitian Konadu & Kusi (2025) menunjukkan bahwa penggunaan chatbot efektif dalam menurunkan tingkat stres, kecemasan, dan depresi pada peserta didik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi yang dilakukan melalui chatbot mampu memberikan dampak positif terhadap kondisi emosional pengguna. Selain itu, hasil kajian literatur menunjukkan bahwa intervensi chatbot yang mengintegrasikan pendekatan Cognitive Behavioral Therapy (CBT) mampu menurunkan gejala depresi secara signifikan hingga 51%, yang mengindikasikan bahwa chatbot dapat digunakan sebagai media pendukung dalam membantu individu mengelola permasalahan psikologis pada tahap awal.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Sutrisno et al. (2026) yang menyatakan bahwa chatbot berbasis AI mampu membantu

pengguna memperoleh dukungan psikologis awal melalui penyediaan respons yang akurat, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Efektivitas chatbot dipengaruhi oleh kualitas interaksi, tingkat kepercayaan pengguna, serta kemampuan sistem dalam memahami konteks percakapan. Sutrisno et al. (2026) juga menjelaskan bahwa perkembangan teknologi NLP memungkinkan chatbot menghasilkan respons yang lebih natural sehingga pengguna merasa lebih nyaman dalam menyampaikan permasalahannya. Meskipun demikian, chatbot lebih tepat digunakan sebagai sarana pendukung yang bersifat preventif dan edukatif dibandingkan sebagai pengganti layanan konseling profesional.

Efektivitas chatbot dalam memberikan dukungan psikologis awal semakin diperkuat oleh temuan Khumairo et al. (2025). Hasil penelitian menunjukkan bahwa setelah mengikuti tiga sesi chatbot konseling, terjadi peningkatan yang signifikan pada kesejahteraan mental mahasiswa yang sebelumnya berada pada kategori rendah. Sebanyak 13 dari 15 mahasiswa berhasil meningkat ke kategori kesejahteraan mental

tinggi, sedangkan hasil uji paired t-test menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 ($<0,05$). Selain itu, nilai N-Gain sebesar 77,07% yang termasuk kategori tinggi menunjukkan bahwa chatbot konseling efektif dalam membantu meningkatkan kesejahteraan mental pengguna. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa chatbot tidak hanya mampu memberikan dukungan emosional dasar, tetapi juga berkontribusi terhadap perbaikan kondisi psikologis pengguna melalui layanan yang fleksibel, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan individu.

Efektivitas ChatBot dalam Meningkatkan Responsivitas dan Efisiensi Layanan

Responsivitas dan efisiensi merupakan aspek penting dalam penyelenggaraan layanan bimbingan dan konseling, terutama pada era digital yang menuntut layanan diberikan secara cepat, tepat, dan berkelanjutan (Arini et al., 2025). Responsivitas mengacu pada kemampuan layanan dalam memberikan tanggapan secara segera terhadap kebutuhan pengguna, sedangkan efisiensi berkaitan dengan kemampuan

mencapai tujuan layanan dengan penggunaan waktu dan sumber daya yang optimal. Dalam konteks ini, pemanfaatan ChatBot berbasis kecerdasan buatan menjadi salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas layanan melalui penyediaan bantuan secara otomatis, cepat, dan mudah dijangkau. Teknologi AI memungkinkan chatbot berinteraksi dengan pengguna secara langsung tanpa memerlukan kehadiran konselor pada setiap proses komunikasi, sehingga layanan dapat diberikan secara lebih efektif dan efisien.

Peningkatan responsivitas layanan didukung oleh kemampuan chatbot dalam memberikan respons secara real-time terhadap berbagai pertanyaan dan kebutuhan pengguna. Teknologi chatbot memungkinkan proses komunikasi berlangsung secara otomatis melalui pesan teks maupun suara dengan memanfaatkan bahasa alami sehingga pengguna dapat memperoleh informasi dan bantuan tanpa harus menunggu waktu layanan tertentu. Adam et al. (2021) menjelaskan bahwa chatbot mampu memberikan layanan yang cepat, responsif, dan personal tanpa dibatasi oleh ruang maupun waktu.

Kemampuan tersebut menjadikan chatbot sebagai alternatif yang efektif dalam membantu pengguna memperoleh bantuan awal secara segera, terutama ketika konselor tidak dapat dihubungi secara langsung. Selain itu, sistem yang bekerja secara otomatis memungkinkan layanan tetap berjalan secara berkelanjutan sehingga kebutuhan pengguna dapat ditangani dengan lebih cepat dibandingkan layanan konvensional.

Selain memberikan respons yang cepat, chatbot juga mampu menjaga konsistensi layanan yang diberikan kepada pengguna. Konsistensi tersebut didukung oleh algoritma yang bekerja berdasarkan prosedur dan basis pengetahuan yang telah dirancang sebelumnya sehingga setiap pengguna memperoleh layanan yang relatif seragam dan sesuai dengan kebutuhan yang disampaikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa konsistensi algoritma dalam menerapkan prosedur klinis mampu memberikan dampak positif terhadap kondisi psikologis pengguna. Zhong et al. (2024) melaporkan bahwa intervensi chatbot yang mengintegrasikan teknik Cognitive Behavioral Therapy (CBT) mampu menurunkan gejala depresi hingga

51%. Temuan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi respons yang diberikan sistem dapat menjadi pelengkap yang efektif bagi layanan konseling tatap muka dalam mendukung proses bantuan psikologis.

Efisiensi layanan juga terlihat dari kemampuan chatbot dalam membantu tugas-tugas analitis yang selama ini menjadi bagian dari pekerjaan konselor. Hasil kajian menunjukkan bahwa teknologi AI mampu mendeteksi berbagai indikator permasalahan psikologis dengan tingkat akurasi yang tinggi melalui pemanfaatan Natural Language Processing dan machine learning. Menurut Lin et al. (2024), AI bekerja melalui mekanisme ekstraksi fitur bahasa yang memungkinkan sistem mengenali pola-pola linguistik yang sering kali terlewatkan dalam pengamatan manusia. Kemampuan tersebut membantu konselor dalam proses identifikasi awal permasalahan sehingga mereka dapat lebih memusatkan perhatian pada pembangunan hubungan terapeutik dan pemberian intervensi yang lebih mendalam. Selain itu, Arini et al. (2025) menjelaskan bahwa AI memiliki keunggulan dalam efisiensi

pengolahan data dalam jumlah besar serta kemampuan mendeteksi pola secara cepat, sehingga dapat mendukung pelaksanaan layanan bimbingan dan konseling yang lebih efektif dan efisien.

Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian Pontoh & Marlina (2025) yang mengembangkan chatbot konseling Vikha berbasis WhatsApp. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa chatbot memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi pada berbagai komponen layanan, yaitu behavior prompting sebesar 95%, knowledge prompting sebesar 90%, follow-up prompting sebesar 85%, dan scheduling prompting sebesar 100%. Tingginya tingkat keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa chatbot mampu memberikan respons yang cepat, relevan, dan konsisten sesuai kebutuhan pengguna. Selain itu, fitur follow-up prompting memungkinkan sistem melakukan tindak lanjut secara otomatis, sedangkan scheduling prompting memungkinkan layanan tersedia selama dua puluh empat jam tanpa terikat jam operasional tertentu. Temuan ini menunjukkan bahwa chatbot berbasis kecerdasan buatan efektif dalam meningkatkan responsivitas dan efisiensi layanan

bimbingan dan konseling sekaligus membantu konselor dalam memberikan layanan yang lebih optimal kepada pengguna (Pontoh & Marlina, 2025).

D. Kesimpulan

Hasil kajian menunjukkan bahwa ChatBot berbasis kecerdasan buatan efektif mendukung layanan bimbingan dan konseling melalui peningkatan aksesibilitas, dukungan psikologis awal, serta efisiensi layanan. Namun, keterbatasan dalam memahami emosi dan membangun hubungan terapeutik membuat chatbot belum dapat menggantikan peran konselor, sehingga lebih tepat digunakan sebagai pelengkap layanan konseling konvensional.

Penelitian ini terbatas pada lima artikel yang memenuhi kriteria inklusi dan belum melibatkan pengujian langsung terhadap pengguna. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji efektivitas chatbot secara empiris serta mengkaji aspek etika, keamanan data, dan kolaborasi antara chatbot berbasis AI dengan konselor dalam layanan bimbingan dan konseling.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam, M., Wessel, M., & Benlian, A. (2021). AI-based chatbots in customer service and their effects on user compliance. *Electronic Markets*, 31(2), 427–445.
- Arif, M., Irfan, S., Shaoan, M. M. R., & Ali, W. (2024). AI And Machine Learning In Islamic Guidance: Opportunities, Ethical Considerations, And Future Directions. *Guidance : Jurnal Bimbingan Dan Konseling*, 21(02), 429–451. <https://doi.org/10.34005/guidance.v21i02.4449>
- Arini, L., Neviyarni, N., & Firman, F. (2025). Tantangan dan Inovasi Manajemen Bimbingan dan Konseling di Era Digital: Sebuah Kajian Literatur. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 4(2), 223–230. <https://doi.org/10.56910/jispendifiora.v4i2.2250>
- Corey, G. (2016). *Theory and Practice of Group Counseling*. Cengage Learning.
- Higgins, J. P., & Green, S. (2011). *Cochrane Handbook for Systematic Reviews of Interventions: Cochrane Book Series*. Wiley-Blackwell.
- Ilfana, A., & Herdi, H. (2022). Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah: Problematika dan Solusinya. *Jurnal Paedagogy*, 9(2), 241–247. <https://doi.org/10.33394/jp.v9i2.3985>
- Khumairo, A., Halik, A., Ningrum, L. K., & Zahra, C. (2025). Efektivitas Chatbot Konseling Terhadap Kesehatan Mental Mahasiswa BPI IAIN Metro. 4(1).
- Konadu, B. O., & Kusi, E. (2025). AI chatbots and students' mental health support: An efficacy review. *American Journal of Education and Learning*, 10(2), 207–225. <https://doi.org/10.55284/ajel.v10i2.1554>
- Lesmana, G., & Amran, A. (2025). Latihan Reframing Diri dengan Bantuan AI: Tranformasi Pikiran Negatif menjadi Pikiran Positif. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Larisma (JPML)*, 2(1), 8–12.
- Lin, W., Sharma, A., & Althoff, T. (2024). Natural language processing applications in mental health support: A systematic review. *Journal of Digital Mental Health*, 12(3), 234–248.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., & PRISMA Group. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *Annals of Internal Medicine*, 151(4), 264–269, W64. <https://doi.org/10.7326/0003-4819-151-4-200908180-00135>
- Muhiddin, S., Artika, S. S., Safrina, E. S., Arifin, N. F. R., & Theresia, E. (2025). STUDI KOMPARATIF EFEKTIVITAS KONSELING CHAT BERBASIS AI DAN KONSELOR MANUSIA TERHADAP KESEHATAN MENTAL REMAJA. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 17(2). <https://journal.uui.ac.id/intervensi/psikologi/article/view/42294>
- Pontoh, Z., & Marlina. (2025). RANCANG BANGUN

- CHATBOT UNTUK
KONSELING PSIKOLOGIS
MAHASISWA STMIK
KHARISMA MAKASSAR
BERBASIS WHATSAPP.
KHARISMA Tech, 20(2), 59–68.
<https://doi.org/10.55645/kharis-matech.v20i2.617>
- Sackett, D., L., Richardson, Rosenberg, W., & Haynes. (1996). *Evidence-Based Medicine: How to Practice and Teach EBM*.
- Sarasvati, H. L., & Rukiyati. (2024). Peran Teknologi sebagai Media dalam Praktik Layanan Bimbingan Konseling. *Jurnal Ilmiah Bimbingan Konseling Undiksha*, 15(3), 348–361. <https://doi.org/10.23887/jibk.v15i3.87784>
- Styawan, H., Budiyanoto, B., & Winingsih, E. (2026). Penerapan AI dalam Konseling Modern: Analisis tentang Peluang, Efektifitas dan Tantangan Etis. *Ummul Qura Jurnal Institut Pesantren Sunan Drajat (INSUD) Lamongan*, 10(1), 72–79. <https://doi.org/10.55352/uq.v10i1.2527>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. CV Alfabet. <https://scholar.google.com/scholar?cluster=7108196603542146493&hl=en&oi=scholar>
- Sutrisno, N. A., Sofiana, S. R., & Nuurfathina, N. (2026). EFEKTIVITAS CHATBOT AI DIBANDINGKAN LAYANAN KONSELOR MANUSIA DALAM DUKUNGAN KESEHATAN MENTAL. *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, 14(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v14i1.8587>
- Wildan, M., Oktapianus, Y., Pasombo, J., H, N., & Bakri, R. A. (2025). Efektivitas Layanan Bimbingan dan Konseling Menggunakan Teknologi Berbasis ChatBot AI: Suatu Tinjauan Literatur. *JKP (Jurnal Konseling Pendidikan)*, 9(2), 147–151. <https://doi.org/10.29408/jkp.v9i2.32871>
- Yusuf, S., & Sugiharto, A. (2021). Manajemen layanan konseling digital: Perspektif teoretis dan praktis. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 9(1), 35–42. <https://doi.org/10.29210/157800>
- Zhong, W., Chen, Y., & Park, S. (2024). The therapeutic effectiveness of artificial intelligence-based chatbots in reducing depression and anxiety symptoms: A meta-analysis. *Journal of Affective Disorders*, 356, 45–58. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2024.09.087>
- Zulas, L. M., Zatrahadi, M. F., & Miftahuddin, M. (2026). Analisis Dampak AI Chatbot Sebagai Media Dukungan Psikologis Terhadap Kesehatan Mental Pengguna. *ULIL ALBAB : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 5(7), 2700–2706. <https://doi.org/10.56799/jim.v5i7.18439>