

EFEKTIVITAS PEMANFAATAN ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI) DALAM LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING PADA MAHASISWA DI PERGURUAN TINGGI: A SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Faizatul Mumtaza¹

¹Universitas Negeri Semarang, Jl. Raya Banaran, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
Email: faizatulmumtaza03@students.unnes.ac.id

Article History

Received: 29-05-2026

Revision: 18-06-2026

Accepted: 22-06-2026

Published: 25-06-2026

Abstract. The development of digital technology has encouraged the use of Artificial Intelligence (AI) in guidance and counseling services in higher education as an alternative to address the limitations of conventional services. This study aims to examine the use of AI and its effectiveness in guidance and counseling services for students in higher education. The research method used was a Systematic Literature Review (SLR) following the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) steps. The literature search was conducted through Scopus, Google Scholar, and SpringerLink databases for articles published between 2021 and 2026. Based on the identification, screening, and selection process, 10 articles met the inclusion criteria for analysis. The results showed that AI is utilized in the form of counseling chatbots, academic and career recommendation systems, and student mental health support platforms. The use of AI has been shown to increase service efficiency, expand counseling access, encourage student self-disclosure, and support more personalized and responsive services. However, AI still has limitations in building empathy, therapeutic relationships, and in-depth emotional understanding. Furthermore, challenges such as data privacy, algorithmic bias, and digital literacy still require attention. Therefore, AI is more appropriately used as a supporting technology that complements, rather than replaces, the role of human counselors.

Keywords: Artificial Intelligence, Guidance and Counseling, Students, Higher Education

Abstrak. Perkembangan teknologi digital mendorong pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi sebagai alternatif untuk mengatasi keterbatasan layanan konvensional. Penelitian ini bertujuan mengkaji bentuk pemanfaatan AI serta efektivitasnya dalam layanan bimbingan dan konseling bagi mahasiswa di perguruan tinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan mengikuti tahapan *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). Proses pencarian literatur dilakukan melalui basis data Scopus, Google Scholar, dan SpringerLink terhadap artikel yang dipublikasikan pada rentang tahun 2021–2026. Berdasarkan proses identifikasi, penyaringan, dan seleksi, diperoleh 10 artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis. Hasil kajian menunjukkan bahwa AI dimanfaatkan dalam bentuk *chatbot* konseling, sistem rekomendasi akademik dan karier, serta platform pendukung kesehatan mental mahasiswa. Pemanfaatan AI terbukti meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses konseling, mendorong keterbukaan diri mahasiswa, serta mendukung layanan yang lebih personal dan responsif. Namun, AI masih memiliki keterbatasan dalam membangun empati, hubungan terapeutik, dan pemahaman emosional yang mendalam. Selain itu, tantangan berupa privasi data, bias algoritma, dan literasi digital masih perlu diperhatikan. Oleh karena itu, AI lebih tepat digunakan sebagai teknologi pendukung yang melengkapi, bukan menggantikan peran konselor manusia.

Kata Kunci: *Artificial Intelligence*, Bimbingan dan Konseling, Mahasiswa, Perguruan Tinggi

How to Cite: Mumtaza, F. (2026). Efektivitas Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling Pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi: A Systematic Literature Review. *PEDAGOGIC: Indonesian Journal of Science Education and Technology*, 6 (3), 1304-1318. <http://doi.org/10.54373/ijset.v6i3.6042>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam berbagai bidang, termasuk pendidikan tinggi. AI didefinisikan sebagai kemampuan sistem komputer untuk meniru proses kecerdasan manusia, seperti belajar, bernalar, dan memecahkan masalah (Copeland, 2023, dalam Adanna & Bukola, 2024). Ogunode et al. (2023) menjelaskan bahwa AI merupakan cabang ilmu yang memungkinkan mesin melakukan tugas-tugas yang umumnya membutuhkan kecerdasan manusia, sedangkan Abubakar dan Edith (2025) menegaskan bahwa AI dapat membantu individu menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif berdasarkan tujuan tertentu. Kemajuan teknologi ini menjadikan AI semakin banyak dimanfaatkan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi berbagai layanan, termasuk layanan pendidikan (Kamalov et al., 2023). Dalam konteks pendidikan tinggi, AI dipandang sebagai teknologi yang mampu mendukung proses pembelajaran sekaligus meningkatkan kualitas layanan akademik dan nonakademik bagi mahasiswa (Made et al., 2025; Yen & Vinh, 2025).

Salah satu bidang yang mulai banyak memanfaatkan AI adalah layanan bimbingan dan konseling mahasiswa. Mahasiswa sering menghadapi berbagai tantangan akademik, sosial, dan psikologis yang berpotensi memengaruhi kesejahteraan mental maupun keberhasilan studinya (Tian & Yi, 2024). Oleh karena itu, layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting dalam membantu mahasiswa mengelola permasalahan pribadi, sosial, akademik, dan karier agar dapat berkembang secara optimal (Adanna & Bukola, 2024; Majjate et al., 2024). Namun, meningkatnya kebutuhan layanan konseling sering kali tidak sebanding dengan jumlah konselor profesional yang tersedia, keterbatasan waktu pelayanan, serta kendala akses yang dihadapi mahasiswa (Walter, 2024). Kondisi ini mendorong perguruan tinggi untuk mencari alternatif inovatif yang dapat mendukung efektivitas layanan konseling.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar untuk membantu mengatasi keterbatasan tersebut. Pemanfaatan chatbot berbasis AI, platform konseling virtual, dan sistem analitik kesehatan mental memungkinkan mahasiswa memperoleh layanan yang lebih mudah diakses, fleksibel, dan tersedia secara berkelanjutan (Yeh et al., 2025; Garcia & Miller, 2022; Teibowei, 2025). AI juga mampu menganalisis data dalam jumlah besar untuk mengidentifikasi pola perilaku mahasiswa, memprediksi risiko masalah psikologis, serta memberikan rekomendasi intervensi yang lebih tepat sasaran (Oyebisi & Ayama, 2024; Zhai et al., 2025). Selain itu, teknologi AI dinilai dapat meningkatkan keterbukaan diri mahasiswa dalam mengakses layanan konseling karena mengurangi stigma dan kecemasan yang sering muncul ketika berkonsultasi secara langsung dengan konselor (Wang et al., 2025).

Implementasi AI dalam layanan bimbingan dan konseling juga menghadapi berbagai tantangan. Beberapa penelitian melaporkan bahwa AI masih memiliki keterbatasan dalam membangun hubungan terapeutik, menunjukkan empati, dan memahami konteks emosional yang kompleks sebagaimana yang dapat dilakukan oleh konselor manusia (Kavitha et al., 2024; Rehman & Sajjad, 2025). Selain itu, penggunaan AI menimbulkan persoalan etis yang berkaitan dengan keamanan data pribadi, bias algoritma, sensitivitas budaya, serta tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi tersebut (Su et al., 2024; Galadanchi et al., 2025; Ristianti et al., 2025). Temuan-temuan yang beragam tersebut menunjukkan bahwa efektivitas pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling masih menjadi isu yang memerlukan kajian lebih mendalam.

Berdasarkan telaah literatur, sebagian penelitian menekankan manfaat AI dalam meningkatkan efektivitas layanan konseling dan dukungan kesehatan mental mahasiswa, sedangkan penelitian lainnya lebih menyoroti berbagai keterbatasan dan risiko implementasinya. Kondisi ini menunjukkan adanya *research gap* berupa belum tersedianya sintesis komprehensif yang mengintegrasikan temuan-temuan empiris mengenai bentuk pemanfaatan, efektivitas, manfaat, dan tantangan penggunaan AI dalam layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi. Kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mengintegrasikan berbagai hasil penelitian terkini melalui pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling mahasiswa. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi serta menganalisis efektivitas, manfaat, dan tantangan implementasinya berdasarkan temuan-temuan penelitian yang telah dipublikasikan.

METODE

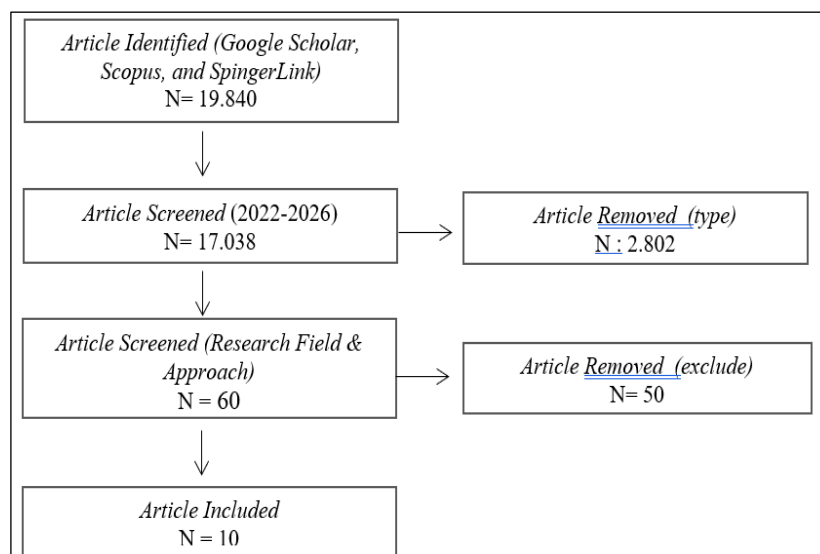
Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk menjawab dua pertanyaan penelitian, yaitu: RQ1 bagaimana pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi dan RQ2 bagaimana efektivitas pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi. Menurut Kitchenham & Charters (2007) *Systematic Literature Review* (SLR) merupakan studi sekunder yang digunakan untuk mengidentifikasi, menilai, serta menginterpretasikan berbagai penelitian yang relevan dengan pertanyaan penelitian tertentu. Sejalan dengan itu, Petticrew (2015) menekankan bahwa *Systematic Literature Review* (SLR) menggunakan metode yang jelas dan sistematis untuk

meminimalkan bias dalam proses identifikasi, pemilihan, sintesis, serta peringkasan hasil-hasil penelitian.

Proses pemilihan artikel penelitian dilakukan berdasarkan pertanyaan penelitian dengan mengikuti alur PRISMA sebagai pedoman dalam penyaringan dan seleksi artikel secara sistematis. Strategi pencarian artikel dilakukan melalui spesifikasi kata kunci, yaitu *Artificial Intelligence* (AI); Bimbingan dan Konseling; Mahasiswa; Perguruan Tinggi. Penelusuran artikel dilakukan melalui beberapa sumber referensi ilmiah, seperti *Scopus*, *Google Scholar*, dan *SpringerLink*. Artikel yang ditelusuri dibatasi pada jurnal *peer-reviewed* yang diterbitkan dalam lima tahun terakhir, yaitu periode 2021–2026, serta berkaitan dengan efektivitas pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling pendidikan. Selanjutnya, peneliti melakukan proses *screening* untuk memperoleh literatur yang sesuai dengan kriteria penelitian. Peneliti menetapkan kriteria inklusi dan eksklusi sebagai dasar dalam proses seleksi artikel yang disajikan dalam bentuk tabel dibawah ini :

Tabel 1. Kriteria Literatur

Filter	Inklusi	Ekslusi
Tahun Publikasi	2021-2026	Sebelum tahun 2026
Sumber Jurnal	Jurnal nasional Sinta 3, jurnal internasional bereputasi (Scopus/DOAJ/Publisher bereputasi)	Jurnal tidak terindeks atau tidak <i>peer-reviewed</i>
Topik	Pemanfaatan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi	Tidak membahas pemanfaatan <i>Artificial Intelligence</i> (AI) pada layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi
Tipe Akses	Open akses	Tidak open akses



Grafik 1. Proses seleksi literatur

HASIL

Berdasarkan hasil penelusuran literatur melalui basis data *Scopus*, *Google Scholar*, dan *SpringerLink* diperoleh sejumlah artikel publikasi yang relevan dengan kata kunci penelitian. Selanjutnya, dilakukan proses penyaringan (*screening*) berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan pada Tabel 1. Hasil penyaringan menunjukkan bahwa bahwasannya terdapat 10 artikel yang memenuhi kriteria dan layak digunakan dalam penelitian ini. Terbatasnya jumlah artikel yang diperoleh disebabkan oleh banyaknya literatur yang tidak secara spesifik membahas pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi. Selain itu, beberapa artikel tidak memenuhi kriteria inklusi karena adanya batasan akses (tidak *open access*), indeks jurnal yang tidak sesuai, serta tahun publikasi yang lebih lama dari tahun 2022.

Tabel 2. Hasil Kajian Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi

No	Judul	Nama Penulis	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Does the AI-driven Chatbot Work? Effectiveness of the Woebot app in reducing anxiety and depression in group counseling courses and student acceptance of technological aids (2025)	(Yeh et al., 2025)	Mengetahui efektivitas aplikasi Woebot, dalam mengurangi kecemasan dan depresi di kalangan mahasiswa yang mengikuti kursus konseling kelompok	Kuasi-eksperimental (pretest-posttest satu kelompok dari kategori)	Chatbot berbasis <i>Artificial Intelligence</i> memiliki potensi sebagai alat pendukung dalam layanan konseling, tetapi efektivitasnya masih terbatas dan sangat dipengaruhi oleh faktor desain aplikasi, pengalaman pengguna, serta kesesuaian dengan kebutuhan emosional individu.
2.	Technological Advancements in Educational Counselling: Exploring the Role of AI, Data Analytics, and Virtual Guidance Platforms in Student Support Systems (2025)	(Zhang & Khalid, 2025)	Menyelidiki pengaruh inovasi teknologi yaitu Kecerdasan Buatan (AI), analisis data, dan platform bimbingan virtual terhadap kepuasan mahasiswa perguruan tinggi Tiongkok terhadap layanan konseling pendidikan.	Kuantitatif (metode survei lintas-seksional)	Integrasi AI, pemanfaatan analitik data, dan ketersediaan platform bimbingan virtual secara individual memiliki dampak positif yang kuat terhadap kepuasan mahasiswa.

3.	Challenges and Opportunities of Integrating AI in Guidance and Counseling Services for Students in Islamic Higher Education (2025)	(Ristianti et al., 2025)	Mengidentifikasi perilaku mahasiswa dalam memanfaatkan kecerdasan buatan (AI) untuk mengatasi tantangan akademik dan pribadi, serta implikasinya terhadap layanan bimbingan dan konseling dalam konteks pendidikan tinggi Islam	Penelitian kualitatif (Wawancara Semi-Terstruktur)	Perlunya mengembangkan strategi seimbang yang menggabungkan keunggulan AI dengan interaksi manusia yang kuat dalam praktik konseling.
4.	An Artificial Intelligence (AI)–Based Counseling Service Application System for Distance Higher Education Students (2025)	(Made et al., 2025)	Mengembangkan dan memvalidasi KonselQ, sebuah aplikasi konseling berbasis kecerdasan buatan (AI) yang dirancang untuk memberikan dukungan emosional awal secara adaptif, responsif, dan empatik	<i>Research and Development</i> (R&D) dengan model Rapid Application Development (RAD),	KonselQ dapat menjadi solusi layanan konseling digital yang inklusif, sensitif, dan relevan dengan kebutuhan mahasiswa. Penelitian ini menegaskan potensi teknologi AI untuk memperluas akses layanan konseling, mengurangi hambatan psikososial, serta mendukung kesejahteraan mental mahasiswa di era digital.
5.	Bridging Technology and Therapy: Exploring AI in Mental Health Services through Counselors' and Students' Perspective (2025)	(Rehman & Sajjad, 2025)	Mengeksplorasi integrasi AI dalam konseling kesehatan mental melalui perspektif konselor dan mahasiswa.	Studi kualitatif	AI menyediakan dukungan kesehatan mental yang mudah diakses, fleksibel, dan hemat biaya, tetapi masih kesulitan dalam hal empati, koneksi emosional, dan penanganan kasus berisiko tinggi. Namun, efektivitas AI bervariasi dalam konteks budaya yang berbeda dan daerah yang kurang terlayani lebih lanjut, AI tidak

					terlalu sensitif terhadap isu keagamaan.
6.	Application of artificial intelligence based on sensor networks in student mental health support system and crisis prediction (2024)	(Tian & Yi, 2024)	Membangun sebuah Sistem Pintar Pendukung Kesehatan Mental Mahasiswa (<i>student mental health intelligent support system</i>) dengan memanfaatkan teknologi Kecerdasan Buatan (AI) dan analisis Big Data.	Metode kuantitatif eksperimental (pengujian algoritma AI/Machine Learning)	Mahasiswa dapat menerima dukungan dan bimbingan kesehatan mental yang dipersonalisasi, dan dapat memprediksi kemungkinan terjadinya krisis kesehatan mental siswa. Sistem ini telah mencapai hasil yang signifikan dalam memberikan dukungan kesehatan mental dan memprediksi krisis.
7.	Technology-driven support: exploring the impact of artificial intelligence on mental health in higher education (2025)	(Zhai et al., 2025)	Mengeksplorasi dampak integrasi AI (<i>Deep Learning</i>) dan edukasi kesehatan mental dalam meningkatkan sistem pendukung, mendiagnosis serta memprediksi dan mengurangi kecemasan/depresi mahasiswa.	Kuantitatif dengan desain <i>cross-sectional survey</i> .	AI (<i>Deep Learning</i>) dan edukasi kesehatan mental efektif mendiagnosis masalah psikologis serta mampu memprediksi dan menurunkan tingkat kecemasan dan depresi mahasiswa demi terciptanya kampus yang sehat secara psikologis.
8.	AI-Driven Academic Advising in Higher Education: Leveraging Intelligent Systems to Personalize Student Support, Improve Retention, and Optimize Career Pathways (2025)	(Soomro et al., 2025)	Mengeksplorasi efektivitas sistem bimbingan akademik berbasis AI dalam meningkatkan dukungan mahasiswa, meningkatkan tingkat retensi, dan mengoptimalkan jalur karier.	Survei kuantitatif (<i>survey-based methodology</i>)	Dampak positif yang signifikan dari AI terhadap persepsi mahasiswa tentang kualitas bimbingan, pengambilan keputusan yang tepat waktu, dan kejelasan dalam perencanaan karier.
9.	Perceived Efficacy of Artificial Intelligence in Facilitating Effective Guidance and Counselling Services in Tertiary Institutions in	(Teibowei, 2025)	Mengeksplorasi efektivitas kecerdasan buatan (AI) dalam memfasilitasi layanan bimbingan dan konseling yang efektif di lembaga	Survei deskriptif	AI efektif dalam mempromosikan layanan bimbingan dan konseling, konselor menghadapi tantangan seperti kurangnya sumber daya, dan lain-lain.

Bayelsa State, Nigeria (2025)		pendidikan tinggi di Negara Bagian Bayelsa, Nigeria.			
10.	AI Chatbot Acceptance and Self-Disclosure among Guidance and Counseling Students: Testing the Technology Acceptance Model in Counselor Education (2026)	(Venty et al., 2026)	Mengetahui hubungan penerimaan AI <i>chatbot</i> dengan <i>self-disclosure</i> mahasiswa BK menggunakan <i>Technology</i> <i>Acceptance Model</i> (TAM).	Kuantitatif dengan desain korelasional	AI chatbot membantu meningkatkan self- disclosure mahasiswa BK karena menyediakan lingkungan aman, anonim, dan non- judgmental. Perceived usefulness dan attitude toward use berpengaruh signifikan terhadap keterbukaan diri mahasiswa saat menggunakan chatbot konseling

Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Hasil sintesis terhadap 10 artikel menunjukkan bahwa pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi berkembang ke dalam tiga fungsi utama, yaitu sebagai media dukungan psikologis awal, sistem pendukung layanan akademik dan karier, serta instrumen deteksi dini kesehatan mental mahasiswa. Meskipun menggunakan teknologi dan konteks implementasi yang berbeda, seluruh penelitian menunjukkan kecenderungan yang sama bahwa AI berperan dalam meningkatkan aksesibilitas layanan konseling yang selama ini terkendala oleh keterbatasan waktu, jumlah konselor, dan hambatan psikologis mahasiswa untuk mencari bantuan secara langsung (Zhou et al., 2025; Yeh et al., 2025; Rehman & Sajjad, 2025).

Sebagian besar penelitian menempatkan *chatbot* berbasis AI sebagai bentuk implementasi yang paling banyak digunakan. Temuan Zhou et al. (2025), Yeh et al. (2025), dan Venty et al. (2026) secara konsisten menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung merasa lebih nyaman menyampaikan masalah pribadi melalui platform digital yang bersifat anonim. Kondisi ini mengindikasikan bahwa AI mampu mengurangi hambatan sosial dan stigma yang sering menjadi penyebab rendahnya pemanfaatan layanan konseling konvensional. Dengan kata lain, keunggulan utama AI bukan terletak pada kemampuannya menggantikan konselor, melainkan pada kemampuannya menjangkau mahasiswa yang sebelumnya enggan mengakses layanan bantuan psikologis.

Selain berfungsi sebagai sarana dukungan emosional, beberapa penelitian menunjukkan bahwa AI mulai berkembang menjadi sistem pendukung keputusan (*decision support system*) dalam layanan akademik dan karier. Zhang dan Khalid (2025) serta Soomro et al. (2025) menemukan bahwa integrasi AI dengan analisis data mahasiswa memungkinkan pemberian rekomendasi akademik yang lebih personal, mulai dari penyusunan rencana studi hingga identifikasi risiko kegagalan akademik. Temuan ini menunjukkan adanya pergeseran fungsi layanan bimbingan dan konseling dari pendekatan reaktif yang berfokus pada penyelesaian masalah menuju pendekatan preventif berbasis prediksi data (*predictive counseling*).

Sintesis penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan AI semakin diarahkan pada upaya promotif dan preventif dalam menjaga kesehatan mental mahasiswa. Penggunaan *Natural Language Processing* (NLP), *self-assessment*, *predictive analytics*, dan analisis data perilaku memungkinkan identifikasi dini terhadap gejala stres, kecemasan, maupun penurunan kesejahteraan psikologis mahasiswa (Tian & Yi, 2024; Made et al., 2025; Zhai et al., 2025). Temuan ini memperlihatkan bahwa AI tidak hanya berfungsi sebagai media intervensi setelah masalah muncul, tetapi juga sebagai alat pemantauan yang membantu perguruan tinggi mengembangkan sistem dukungan kesehatan mental yang lebih proaktif. Meskipun demikian, seluruh artikel yang dianalisis menunjukkan kesimpulan yang relatif seragam mengenai keterbatasan AI. Teknologi ini dinilai efektif dalam memberikan informasi, dukungan awal, dan rekomendasi berbasis data, tetapi belum mampu menggantikan aspek-aspek fundamental dalam konseling seperti empati, kehangatan hubungan terapeutik, pemahaman konteks personal, dan sensitivitas emosional yang dimiliki konselor manusia (Rehman & Sajjad, 2025; Teibowei, 2025). Selain itu, isu privasi data, bias algoritma, keamanan informasi, dan rendahnya literasi digital konselor masih menjadi tantangan utama dalam implementasinya.

Sintesis antarartikel menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar untuk meningkatkan efektivitas, aksesibilitas, dan personalisasi layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi. Namun, perkembangan tersebut mengarah pada model layanan hibrida (*hybrid counseling model*), yaitu kolaborasi antara kecerdasan buatan dan kompetensi profesional konselor. Temuan ini mempertegas bahwa masa depan layanan bimbingan dan konseling bukanlah penggantian peran konselor oleh AI, melainkan integrasi teknologi sebagai alat pendukung yang memperkuat kualitas layanan konseling yang berpusat pada kebutuhan mahasiswa.

Efektivitas Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam Layanan Bimbingan dan Konseling pada Mahasiswa di Perguruan Tinggi

Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi memiliki efektivitas dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperluas aksesibilitas konseling, membantu deteksi dini masalah psikologis mahasiswa, serta mendukung personalisasi layanan berbasis data (Teibowei, 2025; Zhang & Khalid, 2025; Zhai et al., 2025). AI terbukti meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap layanan konseling karena mampu mengatasi hambatan geografis dan keterbatasan waktu layanan (Zhang & Khalid, 2025). Selain itu, penggunaan AI juga membantu mengurangi hambatan psikologis mahasiswa dalam mencari bantuan karena layanan digital dinilai lebih nyaman dan tidak menimbulkan rasa takut untuk dihakimi (Rehman & Sajjad, 2025). Penggunaan AI dalam layanan bimbingan dan konseling mahasiswa dinilai efektif dalam memberikan dukungan emosional awal, meningkatkan motivasi, serta menyediakan layanan respons cepat yang dapat diakses selama 24 jam (Yeh et al., 2025).

Penelitian Venty et al. (2026) menunjukkan bahwa AI *chatbot* mampu meningkatkan *self-disclosure* mahasiswa karena menyediakan lingkungan yang fleksibel, aman, dan *non-judgmental*. Tian & Yi (2024) menjelaskan bahwa penggunaan algoritma AI berbasis big data dan sensor digital mampu mencapai tingkat akurasi lebih dari 95% dalam mengidentifikasi gejala awal depresi, kecemasan, dan stres mahasiswa. Sejalan dengan itu Zhai et al. (2025) menyatakan bahwa *AI-driven mental health support system* efektif dalam membantu diagnosis masalah kesehatan mental serta mendukung penurunan tingkat kecemasan dan depresi mahasiswa melalui intervensi awal berbasis data. Selain itu Soomro et al. (2025) menemukan bahwa AI efektif dalam meningkatkan *academic confidence* mahasiswa dalam pengambilan keputusan akademik, mendukung kelulusan tepat waktu, serta membantu mengurangi beban administratif konselor di perguruan tinggi. Berkaitan dengan efektivitas tersebut Teibowei (2025) menjelaskan bahwa AI juga mampu membantu penyusunan rekomendasi penanganan psikologis serta mendukung konselor dalam melakukan intervensi secara lebih proaktif dan tepat sasaran.

Penerapan AI dalam layanan bimbingan dan konseling belum mampu menggantikan peran konselor manusia secara menyeluruh. Berdasarkan penelitian Yeh et al. (2025) penggunaan *chatbot AI* selama 18 minggu tidak memberikan penurunan signifikan terhadap tingkat kecemasan dan depresi mahasiswa karena AI belum mampu memahami tekanan emosional yang kompleks secara mendalam. Selain itu Rehman & Sajjad (2025) menegaskan bahwa AI efektif untuk penyaringan awal masalah emosional mahasiswa, tetapi tidak efektif jika

digunakan sebagai pengganti sesi terapi utama karena tidak mampu membangun hubungan terapeutik (tulus dengan mahasiswa). Berkaitan dengan itu Zhou et al. (2025) menyatakan bahwa proses konseling membutuhkan empati dinamis, transfer perasaan, dan kedekatan emosional yang tidak dapat ditiru oleh algoritma AI yang cenderung kaku dan repetitive.

Efektivitas AI pun dipengaruhi oleh berbagai hambatan teknis, etis, dan struktural. Seperti risiko misdiagnosis, bias algoritma, ancaman kebocoran data pribadi mahasiswa, serta rendahnya literasi digital konselor yang menjadi faktor yang menghambat efektivitas AI (Teibowei, 2025; Ristianti et al., 2025; Zhai et al., 2025). Di samping itu, gangguan teknis, pengalaman pengguna yang kurang optimal, serta respons *chatbot* yang kaku dan repetitif dapat menyebabkan mahasiswa mengalami kejenuhan (Yeh et al., 2025). Permasalahan tersebut semakin kompleks karena sistem AI membutuhkan pengumpulan data pribadi dalam jumlah besar sehingga berpotensi mengancam privasi dan keamanan data. Penggunaan AI dianggap mengancam otonomi pengguna dan memicu ketergantungan berlebihan pada teknologi (Zhai et al., 2025). Oleh karena itu, pemanfaatan AI dalam layanan bimbingan dan konseling mahasiswa akan lebih optimal apabila diposisikan sebagai instrumen pendukung bagi konselor manusia, disertai regulasi etika yang jelas, perlindungan data yang ketat, serta penguatan kompetensi digital bagi praktisi bimbingan dan konseling di perguruan tinggi.

DISKUSI

Temuan utama penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi berkembang dalam tiga fungsi utama, yaitu sebagai sarana dukungan psikologis awal, sistem pendukung pengambilan keputusan akademik dan karier, serta instrumen deteksi dini kesehatan mental mahasiswa. Sintesis terhadap sepuluh artikel yang dianalisis menunjukkan bahwa kontribusi terbesar AI terletak pada kemampuannya memperluas akses layanan, meningkatkan efisiensi konseling, dan menyediakan layanan yang lebih personal berbasis data. Temuan ini mengindikasikan bahwa AI tidak lagi hanya diposisikan sebagai inovasi teknologi, tetapi mulai menjadi bagian dari transformasi layanan bimbingan dan konseling di perguruan tinggi.

Pada aspek dukungan psikologis, penggunaan *chatbot* berbasis AI merupakan bentuk implementasi yang paling dominan. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung merasa lebih nyaman menggunakan media digital untuk mengungkapkan perasaan dan permasalahan pribadi karena dianggap lebih privat, anonim, dan tidak menghakimi (*non-judgmental*) (Venty et al., 2026). Kondisi ini membantu mengurangi hambatan psikologis yang sering membuat mahasiswa enggan mengakses layanan konseling tatap muka. Selain itu,

layanan berbasis AI memungkinkan mahasiswa memperoleh dukungan emosional awal secara cepat tanpa dibatasi ruang dan waktu (Brown & Lee, 2023; Garcia & Miller, 2022). Temuan ini menunjukkan bahwa AI berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas layanan kesehatan mental mahasiswa.

Temuan penting lainnya adalah munculnya kecenderungan penggunaan AI sebagai sistem konseling berbasis data (*data-driven counseling*). Pemanfaatan *big data*, *machine learning*, dan *deep learning* memungkinkan identifikasi kondisi psikologis mahasiswa secara lebih sistematis dan berkelanjutan. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa AI mampu mendeteksi gejala stres, kecemasan, maupun risiko depresi lebih awal melalui analisis pola perilaku dan aktivitas mahasiswa (Zhou et al., 2025; Tian & Yi, 2024). Hasil ini menunjukkan adanya pergeseran paradigma layanan konseling dari pendekatan reaktif yang berfokus pada penyelesaian masalah menuju pendekatan preventif yang menekankan deteksi dini dan pencegahan masalah psikologis.

Selain mendukung kesehatan mental, AI juga dimanfaatkan dalam layanan akademik dan pengembangan karier mahasiswa. Sistem berbasis AI mampu membantu penyusunan rencana studi, pemilihan mata kuliah, pemetaan karier, serta pemberian rekomendasi yang disesuaikan dengan profil dan kebutuhan mahasiswa (Made et al., 2025). Temuan ini memperlihatkan bahwa AI berpotensi memperluas fungsi layanan bimbingan dan konseling menjadi lebih komprehensif, tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah psikologis tetapi juga mendukung pengembangan potensi akademik dan karier mahasiswa secara berkelanjutan (Asca, 2026).

Meskipun demikian, hasil sintesis menunjukkan bahwa seluruh penelitian sepakat bahwa AI belum mampu menggantikan peran konselor manusia. Keterbatasan utama AI terletak pada kemampuannya memahami emosi secara mendalam, membangun hubungan terapeutik, serta menghadirkan sentuhan humanis dalam proses konseling (Yeh et al., 2025; Ristianti et al., 2025). Selain itu, isu privasi data, keamanan informasi, bias algoritma, rendahnya literasi digital konselor, serta keterbatasan infrastruktur teknologi masih menjadi tantangan utama implementasi AI di perguruan tinggi (Galadanchi et al., 2025; Teibowei, 2025). Oleh karena itu, temuan penelitian ini menegaskan bahwa model layanan yang paling relevan di masa depan adalah kolaborasi antara AI dan konselor manusia (*hybrid counseling model*), di mana AI berfungsi sebagai teknologi pendukung untuk meningkatkan efektivitas layanan, sementara konselor tetap memegang peran utama dalam memberikan empati, pertimbangan profesional, dan hubungan terapeutik yang bermakna.

KESIMPULAN

Pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan bimbingan dan konseling pada mahasiswa di perguruan tinggi menunjukkan perkembangan yang cukup signifikan sebagai bentuk transformasi layanan berbasis teknologi digital. Kehadiran AI membantu meningkatkan fleksibilitas layanan, memperluas aksesibilitas, menyediakan dukungan emosional awal, serta mendukung layanan berbasis data. Efektivitas pemanfaatan AI terlihat pada kemampuannya meningkatkan efisiensi layanan, kepuasan, kenyamanan, akses layanan, serta respons yang cepat dan dapat diakses selama 24 jam. Namun demikian, AI belum mampu menggantikan peran konselor manusia secara menyeluruh karena masih memiliki keterbatasan dalam membangun hubungan terapeutik, empati, dan kedalaman emosional dalam proses konseling. Selain itu, penerapan AI juga menghadapi berbagai tantangan berupa risiko bias algoritma, ancaman privasi data, keterbatasan infrastruktur teknologi, rendahnya literasi digital konselor, serta potensi ketergantungan terhadap teknologi. Oleh karena itu, AI lebih tepat diposisikan sebagai teknologi pendukung (*supporting tools*) yang membantu meningkatkan kualitas dan efektivitas layanan bimbingan dan konseling, bukan sebagai pengganti utama konselor manusia.

REFERENSI

- Abubakar, H., & Edith, I. (2025). Application of Artificial Intelligence in School Counseling. *Journal of Contemporary Research in Educational Administration & Management*, 2(3), 72–77.
- Adanna, C. M., & Bukola, A. R. (2024). Investigations on Deployment of Artificial Intelligence for the Implementation of Guidance and Counseling Programme in Public Secondary Schools in FCT, Abuja, Nigeria. *Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities*, 6(I), 104–108.
- Asca. (2026). *AI in School Counseling*. American School Counselor Association.
- Galadanchi, A. A., Galadanchi, F. A., & Maina, Y. Y. (2025). Evaluating The Integration Of Artificial Intelligence In Guidance And Counselling Services: Ethical And Practical Implications For Schools. *Unijerps*, 20(1), 1–12.
- Haber, Y., Levkovich, I., Hadar-shoval, D., & Elyoseph, Z. (2024). The Artificial Third : A Broad View of the Effects of Introducing Generative Artificial Intelligence on Psychotherapy. *Jmir Mental Health*, 11, 1–9. <https://doi.org/10.2196/54781>
- Kamalov, F., Calonge, D. S., & Gurrib, I. (2023). New Era of Artificial Intelligence in Education : Towards a Sustainable Multifaceted Revolution. *Sustainability*, 1–27. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/su151612451>
- Kavitha, K., Joshith, V. ., & Sharma, S. (2024). Beyond text : ChatGPT as an emotional resilience support tool for Gen Z – A sequential explanatory design exploration. *E-Learning and Digital Media*, 0(0), 1–27. <https://doi.org/10.1177/20427530241259099>
- Kitchenham, B., & Charters, S. (2007). *Guidelines for performing Systematic Literature Reviews in Software Engineering Version 2.3*. Keele University. <https://doi.org/https://doi.org/10.1145/1134285.1134500>

- Koutsouleris, N., Hauser, T. U., Skvortsova, V., & Choudhury, M. De. (2022). From promise to practice : towards the realisation of AI-informed mental health care. *The Lancet Digital Health*, 4(11), e829–e840. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(22\)00153-4](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(22)00153-4)
- Made, S., Artharini, A., Wiradharma, G., Herdianto, H., Prasetyo, M. A., & Anam, K. (2025). An Artificial Intelligence (AI) – Based Counseling Service Application System for Distance Higher Education Students. *Jurnal Media Dan Teknologi Pendidikan*, 5(4), 788–797.
- Majjate, H., Bellarhmouch, Y., Jeghal, A., Yahyaouy, A., Tairi, H., & Zidani, K. A. (2024). AI-Powered Academic Guidance and Counseling System Based on Student Profile and Interests. *Applied System Innovation*. <https://doi.org/https://doi.org/10.3390/asi7010006>
- Ogunode, N. J., Edinoh, K., & Chinedu, O. R. (2023). Artificial intelligence and Tertiary Education Management. *Electronic Research Journal of Social Sciences and Humanities*, 5(Iv), 18–31.
- Oyebisi, O. M., & Ayama, D. S. C. (2024). Enhancing Student Support: Exploring The Potential Of Artificial Intelligence In School Counselling And Guidance Services. *Al-Hikmah Journal Of Education*, 11(1), 60–68.
- Petticrew, M. (2015). Time to rethink the systematic review catechism ? Moving from ‘ what works ’ to ‘ what happens .’ *Systematic Reviews*, 4(36), 1–6. <https://doi.org/10.1186/s13643-015-0027-1>
- Rehman, F., Sajjad, P. S., Saleem, S., & Omair, M. (2023). How Technology Transforms Students : Unpacking its Influence on Daily Life , Academic Learning , Social Bonds , and Mental Wellness. *Journal of Social Sciences and Media Studies (JOSSAMS)*, 7(2), 77–89.
- Rehman, F., & Sajjad, S. (2025). Bridging Technology and Therapy : Exploring AI in Mental Health Services through Counselors ’ and Students ’ Perspectives. *Online Media and Society*, 6(1), 31–44.
- Risianti, D. H., Sofyan, A., Aminah, S., & Muryono, S. (2025). Challenges and Opportunities of Integrating AI in Guidance and Counseling Services for Students in Islamic Higher Education. *KONSELOR*, 14(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24036/0202514199-0-86>
- Soomro, A. A., Khan, M. H., Umar, M., Khan, S., & Ali, O. (2025). The Critical Review of Social Sciences Studies AI-Driven Academic Advising in Higher Education : Leveraging Intelligent Systems to Personalize Student Support , Improve Retention , and Optimize Career Pathways. *The Critical Review of Social Sciences Studies*, 3(2), 229–248.
- Su, S.-W., Hung, C.-H., Chen, L.-X., & Yuan, S.-M. (2024). Development of an AI-Based System to Enhance School Counseling Models for Asian Elementary Students With Emotional Disorders. *IEEE Access*, 12, 159121–159136. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2024.3483456>
- Teibowei, B. J. (2025). Perceived Efficacy of Artificial Intelligence in Facilitating Effective Guidance and Counselling Services in Tertiary Institutions in Bayelsa State, Nigeria. *Prestige Journal of Counselling Psychology*, 8(1), 96–107.
- Thakkar, A., Gupta, A., & Sousa, A. De. (2024). Arti fi cial intelligence in positive mental health : a narrative review. *Frontiers in Digital Health*. <https://doi.org/10.3389/fdgth.2024.1280235>
- Tian, Z., & Yi, D. (2024). Application of artificial intelligence based on sensor networks in student mental health support system and crisis prediction. *Measurement: Sensors*, 32, 101056. <https://doi.org/10.1016/j.measen.2024.101056>

- Venty, V., Partono, P., Setianingsih, E. S., & Ismah, I. (2026). AI Chatbot Acceptance and Self-Disclosure among Guidance and Counseling Students : Testing the Technology Acceptance Model in Counselor Education. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 8(2), 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.51214/002026081902000>
- Walter, Y. (2024). Embracing the future of Artificial Intelligence in the classroom : the relevance of AI literacy , prompt engineering , and critical thinking in modern education. *International Journal of Educational Technology in Higher Education*, 21(15). <https://doi.org/10.1186/s41239-024-00448-3>
- Wang, Y., Wang, Y., Crace, K., & Zhang, Y. (2025). Understanding Attitudes and Trust of Generative AI Chatbots for Social Anxiety Support. *CHI Conference on Human Factors in Computing Systems*. <https://doi.org/10.1145/3706598.3714286>
- Yeh, P.-L., Kuo, W.-C., Tseng, B.-L., & Sung, Y.-H. (2025). Does the AI-driven Chatbot Work ? Effectiveness of the Woebot app in reducing anxiety and depression in group counseling courses and student acceptance of technological aids. *Current Psychology*, 44, 8133–8145. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s12144-025-07359-0>
- Yen, P. T., & Vinh, D. (2025). The Role Of Artificial Intelligence (Ai) In Educational And Vocational Guidance For Students. *Tạp Chí Khoa Học Và Công Nghệ - Đại Học Đà Nẵng*, 23(8), 87–93. [https://doi.org/10.31130/ud-jst.2025.23\(8A\).322E](https://doi.org/10.31130/ud-jst.2025.23(8A).322E)
- Zhai, S., Zhang, S., Rong, Y., & Rong, G. (2025). Technology-driven support : exploring the impact of artificial intelligence on mental health in higher education. *Education and Information Technologies*, 30, 13931–13959. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10639-025-13352-8>
- Zhang, Q., & Khalid, N. F. (2025). Technological Advancements in Educational Counselling : Exploring the Role of AI , Data Analytics , and Virtual Guidance Platforms in Student Support Systems. *International Journal of Information and Education Technology*, 15(11), 2441–2454. <https://doi.org/10.18178/ijiet.2025.15.11.2440>
- Zhou, X., Sui, H., Guo, Y., & Zou, Z. (2025). The Application and Reflection of Artificial Intelligence in University Psychological Counseling. *Proceedings of the 2025 5th International Conference on Bioinformatics and Intelligent*, 1(1), 498–502. <https://doi.org/10.1145/3724979.3725056>