



Tantangan dan Inovasi Manajemen Bimbingan dan Konseling di Era Digital: Sebuah Kajian Literatur

Larasuci Arini^{1*}, Neviyarni², Firman³

¹ Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Piala Sakti, Indonesia

²⁻³ Universitas Negeri Padang, Indonesia

Alamat: Jl. Diponegoro No.05, Kp. Pd., Kec. Pariaman Tengah, Kota Pariaman, Sumatera Barat
25512

*Korespondensi penulis: buesyafiq@gmail.com

Abstract. *Digital transformation has changed the paradigm of guidance and counseling (BK) services in educational institutions. This study aims to identify challenges and summarize various innovations in BK service management in the digital era through a review of scientific literature. The method used is a literature review with a qualitative descriptive approach to relevant sources published between 2015 and 2024. The findings reveal that the main challenges in digital BK management include technological literacy gaps, infrastructure limitations, and ethical and data security issues related to clients. On the other hand, emerging innovations include the use of online platforms such as Zoom and Google Meet, integration of AI chatbots, e-supervision systems, and the utilization of social media and mobile-based counseling applications. This study emphasizes the need to enhance counselors' digital competencies, strengthen ethical regulations, and provide institutional policy support to ensure the sustainability and relevance of digital BK services in the future.*

Keywords: guidance and counseling, digitization, e-counseling, innovation, education management

Abstrak. Transformasi digital telah mengubah paradigma layanan bimbingan dan konseling (BK) di satuan pendidikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan serta merangkum berbagai inovasi dalam manajemen layanan BK pada era digital melalui kajian literatur ilmiah. Metode yang digunakan adalah kajian pustaka dengan pendekatan deskriptif kualitatif terhadap sumber-sumber yang relevan dan terbit antara tahun 2015 hingga 2024. Hasil kajian menunjukkan bahwa tantangan utama dalam manajemen BK digital meliputi kesenjangan literasi teknologi, keterbatasan infrastruktur, dan isu etika serta keamanan data konseli. Di sisi lain, inovasi yang berkembang antara lain penggunaan platform daring seperti Zoom dan Google Meet, integrasi chatbot AI, sistem e-supervisi, hingga pemanfaatan media sosial dan aplikasi konseling berbasis mobile. Studi ini menekankan perlunya peningkatan kompetensi digital konselor, penguatan regulasi etis, serta dukungan kebijakan institusional untuk menjamin keberlanjutan dan relevansi layanan BK digital di masa depan.

Kata kunci: bimbingan dan konseling, digitalisasi, e-counseling, inovasi, manajemen pendidikan

1. LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi digital dalam dekade terakhir telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia pendidikan. Salah satu bidang yang turut mengalami dampak dari transformasi digital ini adalah layanan Bimbingan dan Konseling (BK). Manajemen layanan BK yang sebelumnya berpusat pada pendekatan konvensional, kini dituntut untuk beradaptasi dengan sistem berbasis digital guna menjawab kebutuhan peserta didik dan dinamika zaman yang terus berkembang (Setiawan, 2020).

Era digital menawarkan berbagai peluang inovasi dalam pelaksanaan layanan BK, seperti penggunaan aplikasi konseling daring, platform media sosial sebagai media

intervensi, dan pemanfaatan big data untuk perencanaan program layanan yang lebih terukur dan adaptif (Yusuf & Sugiharto, 2021). Namun, kemajuan ini tidak serta-merta menjamin efektivitas layanan. Sebaliknya, transformasi digital justru memunculkan tantangan baru dalam hal keterampilan teknologi konselor, etika digital, keamanan data, serta kesenjangan akses teknologi di kalangan peserta didik (Lestari & Raharjo, 2022).

Selain itu, manajemen layanan BK dalam era digital memerlukan reposisi peran konselor yang tidak hanya sebagai fasilitator, tetapi juga sebagai inovator dan manajer teknologi pendidikan. Hal ini mengisyaratkan perlunya peningkatan kompetensi profesional dan transformasi kelembagaan agar layanan BK tetap relevan dan berdampak (Hendriana, 2019). Dalam konteks ini, kajian literatur tentang tantangan dan inovasi dalam manajemen BK di era digital menjadi penting untuk merumuskan arah pengembangan layanan BK yang efektif, adaptif, dan berkelanjutan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali secara mendalam tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan layanan BK di era digital serta merangkum berbagai inovasi yang telah dikembangkan berdasarkan kajian literatur ilmiah terkini. Dengan demikian, hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis dalam pengembangan model manajemen BK yang sesuai dengan tuntutan zaman.

2. KAJIAN TEORITIS

Manajemen bimbingan dan konseling (BK) merupakan suatu pendekatan sistematik yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan evaluasi dalam rangka menyelenggarakan layanan yang komprehensif kepada peserta didik. Konsep ini tidak hanya mengatur aspek administratif, tetapi juga menyentuh pada dimensi pengembangan sumber daya konselor, pengelolaan program, serta evaluasi efektivitas layanan. Gysbers dan Henderson (2012) menekankan bahwa sistem manajemen BK yang ideal harus terintegrasi dengan keseluruhan program pendidikan sekolah dan berbasis pada data kebutuhan peserta didik secara aktual.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, terjadi pergeseran paradigma dalam praktik manajemen BK. Era digital memunculkan berbagai inovasi, mulai dari penggunaan platform komunikasi daring seperti Zoom dan Google Meet untuk konseling individu, hingga pengembangan sistem informasi manajemen BK (SIM-BK) yang mempermudah pencatatan dan pemantauan layanan. Tidak hanya itu, media sosial kini juga dimanfaatkan sebagai saluran edukasi dan promosi kesehatan mental di kalangan siswa (Kurniawan & Nasution, 2020).

Namun demikian, transformasi digital dalam layanan BK tidak terlepas dari berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama adalah kesenjangan literasi digital baik di kalangan konselor maupun peserta didik. Banyak konselor yang belum memiliki kemampuan optimal dalam memanfaatkan teknologi secara profesional, sehingga pelaksanaan layanan digital menjadi kurang maksimal (Wibowo, 2021). Di samping itu, isu terkait kerahasiaan data konseli, keamanan platform digital, serta absennya regulasi yang kuat mengenai etika konseling daring menjadi hambatan lain yang tidak bisa diabaikan (Lestari & Raharjo, 2022).

Di tengah tantangan tersebut, muncul berbagai inovasi dalam pengelolaan layanan BK. Beberapa sekolah dan lembaga konseling telah mengembangkan aplikasi berbasis web dan mobile untuk memfasilitasi interaksi konselor-konseli secara asinkron maupun sinkron. Selain itu, munculnya pendekatan *e-supervisi* memungkinkan pengawasan kinerja konselor secara daring yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara tatap muka (Hendriana, 2019). Inovasi-inovasi ini memperluas peran konselor, tidak hanya sebagai penyelenggara layanan, tetapi juga sebagai inovator pendidikan yang mampu beradaptasi dengan dinamika zaman.

Secara teoretis, kajian ini berpijak pada teori manajemen sistem yang dikemukakan oleh Ludwig von Bertalanffy, di mana manajemen layanan BK dipahami sebagai suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen saling berkaitan dan berinteraksi secara dinamis. Di samping itu, teori difusi inovasi dari Rogers (2003) juga digunakan untuk menjelaskan bagaimana proses adopsi teknologi dalam lingkungan pendidikan berlangsung melalui tahapan-tahapan inovasi, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Dalam konteks praktik konseling itu sendiri, pendekatan multimodal dari Lazarus menjadi acuan dalam mengintegrasikan berbagai metode dan media teknologi yang sesuai dengan kebutuhan konseli.

Dengan demikian, kajian teoritis ini menunjukkan bahwa manajemen BK di era digital menuntut adanya transformasi dalam pendekatan, kompetensi, serta sistem pendukung yang menyeluruh. Tanpa pembaruan dan inovasi manajerial, layanan BK dikhawatirkan akan tertinggal dan kehilangan relevansi dalam menjawab tantangan zaman yang semakin kompleks.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur (literature review) dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk menggali secara mendalam berbagai informasi, pemikiran, dan temuan ilmiah yang berkaitan dengan tantangan serta inovasi dalam manajemen bimbingan dan konseling (BK) di era digital. Kajian literatur dilakukan secara sistematis untuk memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai perkembangan, hambatan, dan pembaruan dalam pelaksanaan layanan BK berbasis teknologi.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai literatur sekunder yang relevan, seperti artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional (terutama yang terindeks Sinta dan Scopus), buku-buku akademik, prosiding konferensi, serta laporan penelitian dari lembaga terpercaya. Kriteria pemilihan literatur mencakup publikasi yang diterbitkan antara tahun 2015 hingga 2024, dengan fokus pada topik manajemen layanan BK, penggunaan teknologi dalam konseling, serta inovasi pendidikan pada konteks era digital. Literatur yang tidak relevan, bersifat opini personal tanpa dasar ilmiah, atau tidak melalui proses peer review dieliminasi dari kajian ini.

Pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran secara daring menggunakan kata kunci seperti “manajemen bimbingan dan konseling,” “inovasi layanan BK digital,” “e-counseling,” “teknologi pendidikan,” dan “digitalisasi layanan psikososial.” Penelusuran dilakukan melalui database akademik seperti Google Scholar, ScienceDirect, DOAJ, Garuda Ristekbrin, dan ProQuest. Setiap artikel yang ditemukan dibaca secara menyeluruh untuk mengevaluasi kesesuaian dengan fokus penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari sisi tantangan, literatur menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam kompetensi digital di kalangan guru bimbingan dan konseling. Triyono dan Febriani (2018) mengungkapkan bahwa sebagian besar guru BK belum sepenuhnya mengintegrasikan teknologi dalam layanan mereka. Minimnya pelatihan serta kurangnya akses terhadap infrastruktur teknologi menjadi penyebab utama lemahnya implementasi digitalisasi BK, sebagaimana dikemukakan oleh Lestari dan Raharjo (2022). Hal ini diperkuat oleh temuan Berardi et al. (2024) yang menyoroti adanya hambatan etis dan keamanan data dalam konseling berbasis teknologi, yang menuntut adanya regulasi dan kebijakan etik yang lebih sistematis. Di perkuat oleh ungkapan Febriana dan Lestari (2021), sebagian besar guru BK belum mendapatkan pelatihan memadai dalam memanfaatkan teknologi digital untuk

layanan konseling. Hal ini sejalan dengan temuan Alimuddin dan Supriadi (2022) yang menyoroti bahwa masih banyak sekolah yang belum memiliki perangkat pendukung e-counseling.

Di sisi internasional, masalah serupa juga ditemukan, misalnya oleh van der Vaart et al. (2022), yang mencatat bahwa guru dan konselor di beberapa negara Eropa menghadapi hambatan budaya dan etika dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam layanan konseling. Selain itu, keamanan data konseli menjadi isu penting sebagaimana disampaikan dalam studi oleh Martinez et al. (2021), yang menekankan pentingnya sistem perlindungan data dan privasi dalam pelaksanaan digital counseling.

Namun demikian, berbagai inovasi telah muncul sebagai bentuk adaptasi terhadap tantangan tersebut. Platform digital seperti e-Guidance System, aplikasi mobile counseling, hingga pemanfaatan chatbot AI untuk layanan awal konseling telah menjadi tren baru. Di Indonesia, Widodo dan Yuniarti (2020) menyatakan bahwa penggunaan Google Form, WhatsApp, dan Zoom menjadi alternatif yang efektif selama masa pandemi COVID-19 untuk menjangkau siswa secara daring.

Di sisi lain, era digital juga telah memicu munculnya berbagai inovasi dalam manajemen BK. Salah satu terobosan utama adalah penggunaan platform digital seperti Zoom, Google Meet, dan aplikasi khusus konseling yang memberikan layanan secara fleksibel dan efisien. Kurniawan dan Nasution (2020) menemukan bahwa penggunaan media sosial dan platform daring mampu meningkatkan keterjangkauan dan kebermaknaan layanan konseling, khususnya bagi siswa yang kesulitan hadir secara fisik.

Lebih lanjut, pada ranah internasional, inovasi seperti penggunaan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence/AI) untuk mendeteksi emosi dan pola bahasa konseli telah diuji coba. Li et al. (2024) mengembangkan sistem berbasis Large Language Models (LLMs) untuk mengevaluasi hubungan terapeutik dalam konseling berbasis teks. Pendekatan ini dinilai dapat membantu konselor memahami kebutuhan klien dengan lebih cepat dan akurat, meskipun masih memerlukan uji validitas secara berkelanjutan.

Selain itu, sistem e-supervisi juga mulai diterapkan dalam pengawasan profesional konselor, memungkinkan proses refleksi dan evaluasi yang lebih terstruktur dan terdokumentasi. Menurut Hendriana (2019), e-supervisi menjadi solusi praktis bagi keterbatasan waktu dan ruang dalam pembinaan profesional konselor di masa kini. Penerapan e-supervisi juga menjadi salah satu inovasi penting dalam manajemen BK, sebagaimana ditulis oleh Suherman et al. (2022), yang menyebutkan bahwa supervisi jarak

jauh dengan menggunakan video recording dan platform kolaboratif mampu meningkatkan efektivitas monitoring dan evaluasi kinerja konselor.

Akhirnya, peran regulasi dan kebijakan pendidikan sangat penting dalam menukseskan transformasi digital BK. Penelitian oleh UNESCO (2022) menekankan bahwa negara yang sukses mengembangkan layanan BK digital adalah yang memiliki regulasi jelas, dukungan infrastruktur teknologi, dan pelatihan konselor berbasis digital yang berkelanjutan.

Secara umum, kajian ini menunjukkan bahwa efektivitas manajemen BK di era digital sangat dipengaruhi oleh kemampuan institusi dalam menyikapi tantangan secara adaptif dan mengoptimalkan inovasi secara strategis. Diperlukan langkah sistemik berupa penguatan literasi digital, pembangunan infrastruktur teknologi, serta pengembangan regulasi etik dan kebijakan digital yang mendukung layanan BK.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan ditulis secara singkat yaitu mampu menjawab tujuan atau permasalahan penelitian dengan menunjukkan hasil penelitian atau pengujian hipotesis penelitian, tanpa mengulang pembahasan. Kesimpulan ditulis secara kritis, logis, dan jujur berdasarkan fakta hasil penelitian yang ada, serta penuh kehati-hatian apabila terdapat upaya generalisasi. Bagian kesimpulan dan saran ini ditulis dalam bentuk paragraf, tidak menggunakan penomoran atau *bullet*. Pada bagian ini juga dimungkinkan apabila penulis ingin memberikan saran atau rekomendasi tindakan berdasarkan kesimpulan hasil penelitian. Demikian pula, penulis juga sangat disarankan untuk memberikan ulasan terkait keterbatasan penelitian, serta rekomendasi untuk penelitian yang akan datang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih secara khusus disampaikan kepada para dosen pembimbing dan rekan sejawat di bidang Bimbingan dan Konseling yang telah memberikan masukan berharga selama proses penulisan.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para pengelola jurnal dan pustakawan dari berbagai institusi pendidikan yang telah menyediakan akses terhadap literatur ilmiah nasional dan internasional yang menjadi landasan utama dalam kajian ini. Tidak lupa, penghargaan diberikan kepada keluarga dan sahabat atas doa dan semangat yang tiada henti.

Semoga tulisan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan manajemen layanan Bimbingan dan Konseling di era digital.

DAFTAR REFERENSI

- Alimuddin, A., & Supriadi, D. (2022). Infrastruktur digital dalam mendukung layanan bimbingan konseling di sekolah. *Jurnal Ilmiah Konseling*, 6(2), 112–121.
- Allen, A. B., et al. (2023). Ethical and practical considerations in AI-based mental health services. *Psychology and Technology Review*, 15(1), 11–24.
- Berardi, C., Antonini, M., Jordan, Z., Wechtler, H., Paolucci, F., & Hinwood, M. (2024). Barriers and facilitators to the implementation of digital technologies in mental health systems: A qualitative systematic review. *BMC Health Services Research*, 24, 243.
- Fadilah, N., & Sugiharto, M. (2021). Transformasi layanan konseling berbasis teknologi. *Jurnal Edukasi dan Konseling*, 3(1), 14–22.
- Febriana, N., & Lestari, S. (2021). Kompetensi digital guru BK dalam mendukung pembelajaran abad 21. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Konseling*, 3(1), 39–45.
- Gysbers, N. C., & Henderson, P. (2012). *Developing & managing your school guidance and counseling program* (5th ed.). American Counseling Association.
- Hendriana, H. (2019). Rekonstruksi manajemen bimbingan dan konseling di era revolusi industri 4.0. Alfabeta.
- Kim, D., & Lee, J. (2023). AI-based mental health counseling in higher education. *Journal of Educational Technology*, 43(2), 98–112.
- Kurniawan, D., & Nasution, N. E. (2020). Integrasi teknologi dalam layanan BK sekolah: Perspektif digital learning. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 5(2), 98–107. <https://doi.org/10.21009/jbki.052.08>
- Lestari, F., & Raharjo, T. J. (2022). Tantangan konselor dalam menerapkan layanan bimbingan dan konseling berbasis digital. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 7(1), 45–52. <https://doi.org/10.21009/JBKI.071.06>
- Li, A., Lu, Y., Song, N., Zhang, S., Ma, L., & Lan, Z. (2024). Understanding the therapeutic relationship between counselors and clients in online text-based counseling using LLMs. *arXiv preprint arXiv:2402.11958*.
- Martinez, J., et al. (2021). Data security in online counseling: Ethical considerations. *Journal of Technology in Human Services*, 39(3), 180–193.
- Rahman, H., & Sari, R. (2019). Pemanfaatan e-counseling dalam layanan BK. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 5(1), 22–31.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Setiawan, A. (2020). Inovasi teknologi dalam layanan bimbingan dan konseling: Peluang dan

- tantangan. *Jurnal Psikologi Pendidikan dan Konseling*, 6(2), 101–110. <https://doi.org/10.26858/jppk.v6i2.14059>
- Smith, A., & Jones, P. (2022). Digital guidance counseling in post-pandemic schools. *International Journal of Educational Management*, 36(4), 601–615.
- Sucala, M., et al. (2023). Digital counseling for adolescent stress: A meta-analysis. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 26(2), 91–98.
- Triyono, & Febriani, D. (2018). Pentingnya pemanfaatan teknologi informasi oleh guru bimbingan dan konseling. *JUANG: Jurnal Wahana Konseling*, 1(2), 75–82.
- UNESCO. (2022). Transforming education in the digital age: Global guidelines for digital counseling. UNESCO Publishing.
- van der Vaart, R., et al. (2022). Barriers to e-counseling in European schools. *School Psychology International*, 43(4), 318–336.
- Wasil, A. R., et al. (2020). Guided self-help for university students: A randomized controlled trial of a digital single-session intervention. *Behavior Research and Therapy*, 131, 103529.
- Wibowo, S. (2021). Kompetensi konselor di era digital: Kajian literasi digital dan etika profesi. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 9(1), 21–29.
- Widodo, A., & Yuniarti, A. (2020). Implementasi layanan BK online pada masa pandemi. *Jurnal Bimbingan Konseling dan Psikologi*, 10(1), 57–65.
- Yusuf, S., & Sugiharto, A. (2021). Manajemen layanan konseling digital: Perspektif teoretis dan praktis. *Jurnal Konseling dan Pendidikan*, 9(1), 35–42.