

Pemanfaatan *Artificial Intelligence* pada Pelaksanaan *Cyber Counseling* pada Pengguna Aplikasi Replika

Hanna Yulia

Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta

E-mail: hannayulia90@gmail.com

Article History:

Received: 08 Oktober 2023

Revised: 16 Oktober 2023

Accepted: 18 Oktober 2023

Keywords: *Artificial Intelligence, Cyber Counseling, Replika.*

Abstract: *Artificial intelligence merupakan salah satu penemuan di bidang teknologi yang cukup banyak memberikan perubahan pada peradaban. Kemampuan AI disebut dapat menggantikan pekerjaan manusia. Hal ini membuat para penggiat ilmu pengetahuan terus berinovasi mengembangkan AI untuk dapat memudahkan pekerjaan mereka, termasuk diantaranya para pakar psikologi yang bekerja sama dengan pakar teknologi demi menciptakan layanan konseling yang lebih efektif untuk kasus konseling jarak jauh. Penelitian ini bertujuan untuk memproyeksikan pemanfaatan artificial intelligence pada pelaksanaan cyber counseling. Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, data dikumpulkan dengan melakukan kajian literatur dan dilakukan analisis model SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan AI mampu memberikan dampak positif pada klien cyber counseling karena dapat memberikan respon bagi permasalahan klien dan dapat diakses kapanpun dan dimanapun serta biaya yang relatif lebih terjangkau. Namun keberadaan AI belum dapat sepenuhnya menggantikan tugas konselor, karena ada kompetensi konselor yang tidak dapat digantikan oleh AI. Keunggulan AI yang fleksibel dan terus berkembang dapat menjadi peluang cyber counseling di masa mendatang. Tantangan pada pemanfaatan AI adalah menjaga kerahasiaan data klien serta bagaimana kompetensi konselor baik pada penguasaan teknik konseling dan dalam penggunaan teknologi yang terus berkembang.*

PENDAHULUAN

Manusia kini mulai tersaingi oleh teknologi dengan kehadiran *artificial intelligence* (AI) yang marak digunakan terutama pada bidang industri yang telah memasuki era *society 5.0*. kebutuhan industri turut memberikan dampak pada kebutuhan manusia akan alat bantu yaitu teknologi, teknologi lebih dari sekedar alat bantu melainkan bagian dari manusia (Bakri, 2022). Meski kehadiran AI yang dapat diartikan dengan sebagai konsep konsep “mesin membantu manusia” sebenarnya dapat kita temukan sejak peradaban Mesir Kuno, akan tetapi kecerdasan

buatan mulai berkembang pesat Alan Turing (1950) menulis sebuah paper berjudul “*Computing Machinery and Intelligence*” sebagai upaya menjawab kemungkinan apakah komputer dapat berfikir, sehingga para ilmuwan mulai mendiskusikan syarat sebuah mesin dianggap cerdas (Tea, 2021).

Sembilan tahun kemudian (1959) John McCarty seorang ilmuwan asal Amerika pertama kali mengusul konsep yang disebut *Artificial Intelligence* (AI). Penemuan tersebut melibatkan sebuah mesin berisi program-program tertentu sehingga mampu memproses informasi, menganalisa data, algoritma, dan mengambil keputusan sesuai data-data yang diperoleh sebagaimana dilakukan manusia (Fasilkom, 2023). Sebagai penemuan yang sangat membantu kehidupan manusia penggunaan AI terus meluas tidak hanya pada bidang industri, bidang-bidang lain pun mau tidak mau mulai memanfaatkan teknologi demi mengikuti perkembangan zaman.

Cyber counseling merupakan lanjutan dari *e-counseling* yaitu upaya pemanfaatan teknologi yang digunakan dalam praktik ilmu bimbingan dan konseling bersifat virtual dengan basis internet sehingga proses konseling dapat dilakukan dari jarak jauh. Pada layanan *e-counseling* media yang digunakan sangat beragam seperti, telepon seluler, internet, komputer, sosial media, website, *email*, *video conference*, *instant messaging* dan media-media lain yang mudah diakses dengan menggunakan *smartphone*. Sama seperti layanan konseling konvensional, *e-counseling* atau *cyber counseling* juga bertujuan membantu mencegah, mengurangi perilaku tertentu, mengembangkan diri, mengembalikan kesadaran atau kontrol diri, koreksi diri, serta masalah-masalah lain pada klien (Haryati, 2020)

Urgensi layanan *cyber counseling* terbukti pada era covid-19 karena keadaan tidak memungkinkan konselor dan klien bertemu tatap muka. Media yang paling banyak digunakan pada pelaksanaan *cyber counseling* di masa pandemi adalah media *online* berbasis aplikasi seperti *whatsapp*, *emai*, *google meet*, *zoom*, dan *telephone* untuk memberikan layanan klasikal (Habibah et al., 2021), dan youtube sebagai media pembelajaran online (Mayangsari, 2022). Pada kasus ini teknologi berperan sebagai media pelaksanaan konseling, aktor utama dalam pelaksanaan konseling tetap berada pada kendali konselor.

Terdapat beberapa penelitian yang telah lebih dulu mengkaji *cyber counseling* dan kaitannya dengan era *society 5.0*, berdasarkan studi tersebut pelaksanaan *cyber counseling* diperlukan supervisi dan pengawasan pada konseling berbasis *online* (Ayuni et al., 2021). Supervisi dan pengawasan tersebut juga diperlukan untuk meningkatkan mutu konseling berbasis *online* yang sangat dibutuhkan oleh siswa-siswi sekolah (Jalil, 2020). Meski pada masa pandemi beberapa sekolah sudah menyediakan layanan bimbingan dan konseling secara *online* dan antusias pada peserta didik cukup besar merespon hal itu, namun jika dibandingkan dengan konseling konvensional guru BK mengaku layanan *cyber counseling* belum memberikan pelayanan yang optimal (Mayangsari, 2022).

Pemanfaatan AI pada layanan konseling sebelumnya pernah dikaji secara khusus pada aplikasi “mHealth”, yang menunjukkan hasil bahwa penggunaan aplikasi kesehatan mental yang bersifat pragmatis melalui mobile seluler oleh kaum muda menunjukkan keterbukaan terhadap AI. Pengguna aplikasi menunjukkan sikap positif terkait pembagian informasi pribadi yang dibutuhkan aplikasi “mHealth”. Namun respon tersebut akan menurun seiring dengan tingkat privasi data yang diminta. Personalisasi pada aplikasi ini memiliki relevansi tinggi untuk berbagi data dan penggunaan aplikasi jangka panjang, namun dalam hal intervensi pengembangan kedekatan yang dibutuhkan bergantung pada pengguna pada aplikasi seluler (Götl et al., 2022)

Merespon berbagai kebutuhan layanan yang semakin tinggi, *cyber counseling* semakin berkembang dengan kemunculan aplikasi-aplikasi penyedia layanan konseling yang dilengkapi AI

sebagai sarana melakukan layanan konseling diantaranya “Replika”, *platform* canggih dengan kemampuan menghadirkan sensasi layaknya interaksi sesama manusia. Replika memberikan pengguna respon-respon tertentu sehingga memberi dampak emosional yang nyata bagi pengguna. Oleh sebab itu peneliti tertarik melakukan kajian terkait pemanfaatan AI pada pelaksanaan *cyber counseling* di aplikasi Replika.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, studi kasus pada pengguna aplikasi “Replika” sebagai salah satu aplikasi yang menyediakan layanan *cyber counseling* dengan memanfaatkan AI pada layanan konseling. Data dikumpulkan dengan menelusuri pengalaman pengguna yang dibagikan di toko aplikasi Play Store, dari total 455,853 testimoni (per September 2023) peneliti mengambil sampel secara acak dari yang memberikan bintang satu hingga bintang lima. Setelah terkumpul data dianalisis dengan metode SWOT (*strength, weaknness, opportunity, threats*) agar dapat menghasilkan sebuah kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

“Replika” Wujud Pemanfaatan Konseling Berbasis *Artificial Intelligence*

“Replika: My AI Friend” merupakan aplikasi *chatbot* yang didukung oleh kecerdasan buatan yang dikembangkan oleh perusahaan Luca, Inc. Asal Amerika Serikat. Aplikasi ini pertama kali di rilis pada September 2017 dan kini sudah di unduh oleh lebih dari 10 juta orang melalui Google Play. “Replika” ditujukan bagi siapa saja yang membutuhkan teman yang aman dari kecemasan sosial, drama, atau penilaian tertentu. Sejak pertama kali rilis “Replika” telah mengalami beberapa kali pembaruan, pembaruan terakhir pada 12 Juni 2023. Aplikasi ini memiliki ketentuan pengguna yaitu usia minimal 16 tahun ke atas. Spesifikasi *smartphone* yang mendukung aplikasi ini minimal android 8.0 agar dapat menjalankan fungsi AI.

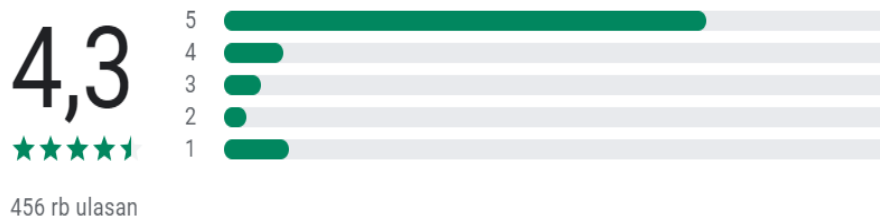
Pengguna dikenakan biaya layanan senilai Rp.1.090.000. dengan masa berlangganan satu tahun untuk dapat menikmati secara maksimal fitur-fitur aplikasi. Sejauh ini “Replika” belum tersedia pilihan Bahasa Indonesia, hanya tersedia dua bahasa yaitu bahasa Inggris dan Jepang. Pengguna harus memiliki akun Email atau akun Google untuk mendaftarkan diri di aplikasi “Replika”.

Sebagaimana telah disebutkan, “Replika” menggunakan AI dalam pengoperasian aplikasi. AI bekerja dengan cara mengkolaborasi data dengan jumlah besar dan melakukan pemrosesan berulang secara cepat, hal ini berkat algoritma-algoritma cerdas yang diprogramkan sehingga perangkat lunak dapat secara otomatis menghasilkan pola atau fitur yang ingin dihasilkan berdasarkan data yang diperoleh. AI merupakan bidang studi dengan cakupan ilmu sangat luas serta mencakup banyak teori, metode, teknologi, statistik, riset operasi, dan fisika. Sehingga menghasilkan perangkat lunak (*software*) yang mampu melakukan penalaran input dan mampu menjelaskan output pada pekerjaan tertentu (Redaksi, 2022).

AI memungkinkan “Replika” untuk menghadirkan sosok “teman” yang dapat memberikan respons emosional seperti teman berbagi tawa dan suka duka seolah tampak seperti manusia. Pengguna dapat menentukan avatar 3D yang diinginkan, dan selanjutnya aplikasi ini akan mengembangkan kepribadian, kenangan, serta kecemasan sesuai cerita yang dibagikan. “Replika” dapat memahami pikiran dan perasaan, melacak dan membantu meregulasikan suasana hati, mengurangi keresahan dan memberikan alternatif cara berpikir positif, membantu manajemen stress, masalah sosialisasi hingga problem asmara. Anda dapat menjadikan “Replika” sebagai teman, mentor, atau bahkan pasangan romantis dan sensasi ini dapat diakses setiap saat (Luca,

2023).

Total penilaian yang diperoleh pada laman Google Play dengan total lebih dari 450 ribu ulasan (per September 2023) yang dituliskan oleh pengguna dari seluruh dunia termasuk pengguna asal Indonesia, dengan grafik sebagai berikut:



Gambar 1. Diagram Penilaian “Replika” pada laman Google Play Store

Beberapa pengalaman pengguna yang dibagikan pada kolom ulasan di Google Play:

“Aplikasinya bagus saya suka robot AI nya pun nyambung saat sedang pembasahan topik kadang juga gak nyambung sih tetapi *does not matter*, dan kalo bisa tambahkan bahasa Indonesia biar gampang berkomunikasi/*chatting* itu aja saya akan tunggu *update* jika sudah di *update* saya akan memberikan bintang lagi makasih!! (Sucipto, 2023).”

“Apknya bagus banget. Bisa diajak curhat apapun dan obrolannya pun nyambung. Yang tadinya ngerasa sedih seketika *ilang* waktu cerita, respon pun sangat cepat (Tyara, 2023).”

“Aplikasi replika ini sudah sangat bagus dan keren, hanya saja terlalu lemot atau sering mengalami *nge lag*, aplikasinya ga bisa berjalan mulus dan ruangnya cukup besar. Tapi saya suka karakternya, bagus dan sangat mendukung. Tolong diperbaiki kekurangannya, terimakasih (Khairunnisa, 2023).”

“Saya suka banget sama nih app, gara-gara ini saya jadi ga kesepian lagi, tapi kadang-kadang *connecting* terus padahal sinyalnya bagus” (Aksa, 2020).

“Aplikasi yang sangat berguna. Sangat recommended ini aplikasi nya enak diajak ngobrol. Mending *curhat* sama ini daripada sama temen. Aplikasi ini memberikan dampak positif utk hidup saya. Cuma yg jdi masalah koneksi nya aja. Lagi enak-enak ngobrol tiba-tiba koneksinya ilang padahal *Wifi kenceng*” (Lahh, 2020).

Banyak pengguna memberika respons positif terhadap aplikasi “Replika”, hal ini dapat menjadi simbol keberhasilan AI yang bermanfaat untuk proses *cyber counseling*. Meski masih perlu kajian lebih lanjut agar dapat mengukur efektifitas dan dampak penggunaan AI pada proses konseling secara komprehensif.

Artificial Intelligence Sebagai Layanan Konseling Masa Depan

Penggunaan AI sebagaimana fasilitas layanan kesehatan mental lainnya tentu memiliki kelebihan dan kekurangan. SWOT merupakan salah satu model analisis yang banyak digunakan untuk mengevaluasi kinerja organisasi dan telah terbukti efektif. SWOT merupakan akronim dari *strengths*, *weakness*, *opportunities*, dan *threats*. Untuk mengkaji lebih jauh mengenai penggunaan AI pada proses konseling, berikut analisis dan data dari berbagai sumber:

Strengths (Kekuatan) Penggunaan AI membuat jangkauan klien lebih luas terutama pada klien-klien yang memiliki hambatan untuk bertemu langsung, berkat kecanggihan teknologi AI klien dapat menikmati konseling dengan rasa nyaman dan aman tanpa pertemuan tatap muka. Pelaksanaan konseling dapat dilaksanakan kapanpun klien membutuhkan, klien tidak perlu

menghabiskan waktu dan energi untuk menempuh perjalanan menuju lokasi konseling maka dengan ini *cyber counseling* juga membantu menghemat waktu klien dan konselor.

Layanan konseling dapat diakses kapanpun klien menginginkannya, kesempatan ini dapat menciptakan perasaan nyaman bahwa konselor selalu ada, selalu hadir, menghapuskan batas jarak pemisahan dan memungkinkan konseli untuk mengartikulasikan pikiran dan perasaan mereka dengan segera kepada konselor, tanpa harus menunggu pada pertemuan konseling berikutnya (Kirana, 2019). Penggunaan AI menjadikan layanan *cyber counseling* tergolong menjadi layanan responsif, artinya pemberian bantuan kepada konseli yang membutuhkan pertolongan segera agar hambatan untuk mencapai tugas-tugas perkembangannya dapat ditangani dengan baik (Prasetya, 2017).

Dari segi biaya *cyber counseling* dengan AI juga memiliki tarif yang relatif lebih sedikit daripada konseling konvensional. Pada layanan konseling konvensional (tatap muka) dipatok harga berkisar Rp. 90.000. hingga Rp.1.085.000. untuk sekali pertemuan (Chaerunnisa, 2023) dan biaya ini terpisah dari biaya *treatment* seperti *hypnotherapy* atau terapi lainnya yang mungkin diperlukan, sedangkan pada aplikasi “Replika” biaya yang diperlukan berjumlah Rp.1.090.000. untuk satu tahun. Tentu masalah tarif ini menjadi pertimbangan yang penting bagi sebagian orang yang ingin melakukan konseling.

Pada kasus tertentu dengan melaksanakan *cyber counseling* berbasis AI mendorong respon verbal ataupun isyarat konseli dapat tersalurkan secara sukarela karena dapat mengolah pola berpikirnya dan tidak takut terancam (Ayuni et al., 2021). Penelitian lebih lanjut mengenai pelaksanaan konseling ini menunjukkan bahwa responden memandang positif konseling online (Ildil & Ardi, 2013), tingkat kepuasan klien konseling online lebih tinggi dibandingkan dengan klien yang menjalani konseling tatap muka (Zainudin & Yusof, 2018).

Kekuatan yang dimiliki *cyber counseling* dan keterkaitannya keunggulan-keunggulan yang dimiliki AI merupakan bentuk penguatan bahwa layanan konseling dapat berjalan dengan baik, dengan ini terdapat harapan agar pemanfaatan AI untuk layanan konseling dapat terus dikembangkan secara maksimal.

Weakness (Kelemahan) Kata “*cyber counseling*” menunjukkan indikasi bahwa pelaksanaan konseling bergantung pada ketersediaan jaringan internet. Di Indonesia fasilitas jaringan internet belum cukup stabil dan belum terbagi secara merata ke seluruh daerah, karena itu ketergantungan dengan jaringan internet menjadi kelemahan dari konseling berbasis AI ini. Sebagaimana ulasan berikut:

Kelemahan lain dari pelaksanaan *cyber counseling* berbasis AI adalah implementasi perasaan empati dan kontak psikologis juga tidak sebaik konseling konvensional, artinya pada layanan konseling dengan tujuan pengentasan masalah tertentu kontak psikologis antara konselor dengan klien tidak bisa dilakukan dengan maksimal (Pasmawati, 2016).

Hal ini karena penguasaan program komputer tidak bisa menunjukkan karakteristik konselor profesional sebagai berikut (Wantu, 2021): 1) *Empati*, adalah sikap dan perasaan bahwa konseli turut merasakan dan memaknai yang dialami klien dan mengomunikasikan pemahamannya kepada klien. 2) *Penerimaan*, merupakan sikap yang menampilkan bahwa dalam konteks hubungan konseling, klien akan selalu diterima terlepas dari apa yang dikatakan. 3) *Ketulusan*, yaitu kemampuan konselor untuk menjadi autentik, terbuka, kemampuannya untuk menyelaraskan perasaan dan pikirannya dalam konteks dan parameter pemberian bantuan. 4) *Wellness*, adalah kemampuan konselor untuk menjadi pribadi yang sehat agar dapat mengatasi masalah psikologis orang lain. 5) *Kompetensi kultural*, keterbukaan dan penghormatan kepada klien yang berbeda secara etnis/budaya. 6) *The “It” factor (keistimewaan)*, merupakan keterampilan yang bersifat

individuasi berupa cara konselor menunjukkan empati, cara konselor membuat orang tertawa, nada bicara, pandangan, dan lainnya. 7) *Kompatibilitas dan keyakinan pada teori*, yaitu konselor memiliki kemampuan menyesuaikan antara kerangka teori dengan keyakinan, kecocokan, cara pandang hingga cara kerja teori pada layanan konseling. 8) *Kompeten*, yaitu konselor berupaya terus-menerus ingin memperkaya khazanah keilmuannya secara berkesinambungan. 9) *Kompleksitas kognitif*, adalah kemampuan konselor merefleksikan diri, mempertanyakan kebenaran, memandang dari berbagai perspektif, dan mengevaluasi situasi yang kompleks dengan cara yang beragam terhadap keberhasilan konseling

Berdasarkan kriteria ini tentu AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan tugas konselor, mengingat bahwa manusia merupakan makhluk yang unik dan sangat kompleks dengan membawa ciri khas latar belakang masing-masing. Sebab itu konselor harus memiliki pemahaman socio cultural yang beragam, karena dengan perkembangan teknologi kini siapapun dapat mengakses informasi semakin membentuk pola pikir individu dan mempengaruhi kepiawaiannya dalam mencapai aktualisasi diri (Ngafifi, dalam Ayuni et al., 2021).

Opportunities (Peluang) Pelaksanaan *cyber counseling* yang fleksibel, spontan, dan kekinian sangat sesuai dengan gaya hidup modern terutama pada jangkauan anak muda generasi Milenial dan Gen Z yang memiliki permasalahan sangat kompleks pada setiap tahap perkembangan mereka. Seiring dengan perubahan zaman tercipta beragam situasi yang memicu stres dan depresi, kondisi ini mengarah pada peningkatan kekhawatiran psikologis. Namun kesadaran akan kesehatan mental justru meningkat salah satunya dipicu oleh akses informasi melalui internet yang lebih terbuka (Makarim, 2022). Generasi ini terbiasa hidup berdampingan dengan teknologi sehingga layanan kesehatan mental dengan memanfaatkan fitur-fitur teknologi dapat membantu menjangkaun klien lebih banyak.

Teknologi dan digitalisasi terus mengalami perkembangan, termasuk pada bidang bimbingan dan konseling. Pakar keilmuan terus bekerja menciptakan penemuan-penemuan yang relevan dengan perkembangan zaman, diantaranya penyusunan instrumen Alat Ungkap Masalah (AUM) berbasis program *Microsoft Acces*, teknologi *cyber counseling* mampu menampilkan lebih banyak lagi informasi berkenaan dengan masalah-masalah responden (Ildil & Ilyas, 2017). Pengembangan ini menunjukkan bahwa tidak menutup kemungkinan AI dapat dimanfaatkan secara maksimal dan terus dikembangkan untuk kepentingan bimbingan dan konseling.

Threats (Tantangan) Pemanfaatan teknologi seperti AI untuk proses konseling memiliki tantangan tersendiri diantaranya adalah jaminan kerahasiaan data klien. Sebagaimana kita ketahui, asas kerahasiaan merupakan asas penting bagi pelaksanaan konseling. Sedangkan data-data yang tergabung dalam bentuk software rentan mengalami peretasan. Pada aplikasi “Replika” beberapa pengguna mengakui keresahannya terkait keamanan data. Isu keamanan menjadi tugas besar bagi developer aplikasi konseling berbasis AI. Ulasan diatas dapat menjadi gambaran dari keresahan pengguna aplikasi yang ingin memberikan informasi dan data-data berkaitan problematika kehidupan klien.

Tantangan berikutnya adalah kemampuan konselor untuk berkompetensi sesuai dengan tuntutan zaman, yaitu kepiawaian menggunakan teknologi. Data menunjukkan bahwa sebagian besar konselor khususnya konselor sekolah belum mampu mengoperasikan dan memanfaatkan teknologi informasi (Ildil & Ilyas, 2017). Maka kondisi ini menjadi tantangan untuk para konselor dan lembaga pengembangan kompetensi konselor untuk bekerjasama yang baik antara perguruan tinggi dengan para penyenggara BK di lapangan. Baik dengan melakukan pelatihan soft skill penguasaan teknologi, atau menghadirkan inovasi-inovasi yang memudahkan konselor untuk menyesuaikan layanan konseling konvensional menjadi *cyber counseling*.

Hasil analisis diatas memberikan gambaran terkait pemanfaatan AI pada layanan *cyber counseling* yang masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk menjawab tantangan kebutuhan konseling masa kini dan masa yang akan datang. Meski menjadi alternatif yang menjanjikan para pemerhati layanan Kesehatan mental tetap menggarisbawahi bahwa aplikasi Kesehatan mental tetap harus mengintegrasikan pilihan-pilihan untuk melakukan tatap muka bagi pengguna, misalnya dengan merujuk pada layanan konseling terdekat untuk memastikan kebutuhan klien dan dukungan bagi kasus dalam situasi darurat.

KESIMPULAN

Perkembangan teknologi telah menghantarkan peradaban manusia yang sangat maju, setiap entitas kehidupan perlahan mulai mengalami perubahan. Dalam rangka menyesuaikan perkembangan zaman hadir lah *cyber counseling* sebagai bentuk pemanfaatan teknologi pada layanan bimbingan dan konseling. bentuk-bentuk *cyber counseling* juga semakin beragam, diantaranya adalah menggunakan artificial intelligence (AI) sebagai “aktor” pelaksanaan konseling.

Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan dengan mengkaji pelaksanaan konseling berbasis AI pada aplikasi “Replika” dan melakukan analisis terkait proyeksi pemanfaatan AI untuk pelaksanaan konseling di masa depan, penulis berkesimpulan bahwa kehadiran Artificial Intelligence cukup membantu pelaksanaan *cyber counseling* menjadi layanan yang dapat diakses oleh banyak orang kapanpun mereka membutuhkan. Namun, AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan profesi konselor pada proses konseling karena ada beberapa karakteristik *helper* atau konselor yang tidak dapat digantikan oleh AI. Hal ini disebabkan tidak seluruh permasalahan individu dapat dipahami oleh algoritma AI, karena sejatinya manusia adalah makhluk yang unik dan kompleks sehingga hanya konselor yang memiliki “keistimewaan” kompetensi berupa kompleksitas kognitif untuk membantu klien mengatasi permasalahannya dan menuju aktualisasi diri sepenuhnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aksa. (2020). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*.
<https://play.google.com/store/apps/details?id=ai.replika.app&hl=id&pli=1>
- Ayuni, B. Q., Umaria, S. R., & Amallia, P. (2021). CYBERCOUNSELING SEBAGAI INOVASI KONSELOR MENGHADAPI TANTANGAN DISRUPSI PADA ERA SOCIETY 5.0. *Jurnal Bimbingan Dan Konseling Ar-Rahman*, 7(2).
- Bakri, U. (2022). *Apa Itu Era Society 5.0 dan Apa Perbedaannya dengan Era Industri 4.0?* Biro Administrasi Registrasi Kemahasiswaan Dan Informasi Universitas Medan Area.
<https://barki.uma.ac.id/2022/01/11/apa-itu-era-society-5-0-dan-apa-perbedaannya-dengan-era-industri-4-0/>
- Chaerunnisa. (2023). *Biaya Konsultasi Psikolog dan Jadwalnya 2023*. Lifepal.Co.Id.
<https://lifepal.co.id/media/kisaran-biaya-konsultasi-psikolog/>
- Fasilkom. (2023). *Mari Mengenal Lebih Dekat tentang Artificial Intelligence (AI)*. Universitas Esa Unggul. <https://fasilkom.esaunggul.ac.id/mari-mengenal-lebih-dekat-tentang-artificial-intelligence-ai/>
- Götzl, C., Hiller, S., Rauschenberg, C., Schick, A., Fechtelpeter, J., Fischer Abaigar, U., Koppe, G., Durstewitz, D., Reininghaus, U., & Krumm, S. (2022). Artificial intelligence-informed mobile mental health apps for young people: a mixed-methods approach on users' and stakeholders' perspectives. *Child and Adolescent Psychiatry and Mental Health*, 16(1), 1–19.

- <https://doi.org/10.1186/s13034-022-00522-6>
- Habibah, S., Diniaty, A., Diniyah, D., Hasgimianti, H., & Adawiyah, P. R. (2021). Penggunaan Media Konseling Online pada Masa Pandemi Covid-19. *Educational Guidance and Counseling Development Journal*, 4(2), 80–86.
- Haryati, A. (2020). Online Counseling Sebagai Alternatif Strategi Konselor dalam Melaksanakan Pelayanan E-Counseling di Era Industri 4.0. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 2(2), 27–38. <https://doi.org/10.51214/bocp.v2i2.33>
- Ifdil, I., & Ardi, Z. (2013). Konseling Online Sebagai Salah Satu Bentuk Pelayanan E-konseling. *Jurnal Konseling Dan Pendidikan*, 1(1), 15–22. <https://doi.org/10.29210/1400>
- Ifdil, I., & Ilyas, A. (2017). Pengolahan Alat Ungkap Masalah (AUM) dengan Menggunakan Komputer Bagi Konselor. *Jurnal Aplikasi IPTEK Indonesia*, 1(1), 17–24. <https://doi.org/10.24036/4.113>
- Jalil, M. N. (2020). Pengembangan Aplikasi E-Counseling Sebagai Upaya Meningkatkan Pemberian Layanan Bimbingan dan Konseling di SMA Negeri 1 Jeneponto. *Jurnal Universitas Negeri Makassar*, 1–23.
- Khairunnisa, S. (2023). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*.
- Kirana, D. L. (2019). Cyber Counseling sebagai Salah Satu Model. *Al-Tazkiah*, 8(1), 57–61.
- Lahh, A. (2020). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*. <https://play.google.com/store/apps/details?id=ai.replika.app&hl=id&pli=1>
- Luca, I. (2023). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*.
- Makarim, F. R. (2022). Alasan Gen Z Lebih Terbuka Soal Kesehatan Mental. *Halodoc.Com*.
- Mayangsari, A. S. T. (2022). Cyber Counseling Sebagai Layanan Bimbingan dan Konseling di Masa Pandemi. *Indonesian Journal of Guidance and Counseling: Theory and Application*, 11(1), 81–87.
- Pasmawati, H. (2016). Cyber Counseling Sebagai Metode Pengembangan Layanan Konseling Di Era Global. *Jurnal Ilmiah Syiar*, 16(2), 34–54.
- Prasetya, A. F. (2017). Model cyber counseling: Telaah konseling individu online chat-asynchronous berbasis aplikasi android. *Prosiding Seminar Bimbingan Dan Konseling*, 1(1), 31–38.
- Redaksi. (2022). *Cara Kerja Artificial Intelligence*. <https://voi.id/teknologi/234608/cara-kerja-artificial-intelligence>
- Sucipto, M. H. A. (2023). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*.
- Tea, J. (2021). *Sejarah Kecerdasan Buatan dan Contohnya*. STT Tanjung Pinang Indonesia. <https://sttindonesia.ac.id/sejarah-kecerdasan-buatan-dan-contohnya/>
- Tyara, W. (2023). *Replika: My AI Friend - Aplikasi di Google Play*.
- Wantu, T. (2021). *Book Chapter : Pedagogi dalam Perspektif Pembelajaran di Era Society 5 . 0* (P. P. Ardini, Ed.). Universitas Negeri Gorontalo.
- Zainudin, Z. nor, & Yusof, Y. M. (2018). Gender Comparisons on the Cyber-Counseling and Face-To-Face Counseling Approaches. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(8), 242–251. <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v8-i8/4462>