



**KECERDASAN BUATAN DAN KOMUNIKASI EFEKTIF:  
MENAIGASI TANTANGAN DAN PELUANG DALAM  
BIMBINGAN KONSELING KONTEMPORER**

**Fitriana<sup>1</sup>, Sulfikar. K<sup>2</sup>, Maslina,**

<sup>1,3</sup>Universitas Negeri Makassar, Makassar\*

<sup>2</sup>Universitas Islam Ahmad Dahlan, Sinjai

Korespondensi Penulis. E-mail: [fit\\_ria0789\\_na@unm.ac.id](mailto:fit_ria0789_na@unm.ac.id). Tlp: +628114616789

**Abstrak**

*Penelitian ini mengeksplorasi potensi konseling berbasis kecerdasan buatan (AI) dalam meningkatkan akses dan keterjangkauan layanan kesehatan mental di Indonesia, terutama di daerah terpencil yang kekurangan profesional terlatih. Dengan memanfaatkan teknologi AI, layanan konseling dapat diakses melalui perangkat mobile atau komputer, mengatasi kesenjangan dalam layanan kesehatan mental yang ada. Penelitian ini menggunakan metode Studi literatur. menekankan pentingnya desain sistem AI yang mampu menyesuaikan pendekatan konseling Selain itu, penelitian ini mengusulkan model konseling yang terintegrasi antara teknologi AI dan nilai-nilai budaya lokal, dengan melibatkan kolaborasi antara pengembang teknologi, konselor tradisional, dan komunitas lokal. Dengan pendekatan yang komprehensif dan responsif secara budaya, konseling berbasis AI dapat menjadi solusi inovatif untuk tantangan kesehatan mental di Indonesia, sambil tetap menghormati keunikan sosial budaya bangsa. Penelitian ini juga menyadari bahwa AI tidak mampu mengganti peran manusia, hanya bisa menjadi alat bantu dalam proses konseling.*

**Kata Kunci:** Kecerdasan Buatan, Komunikasi Efektif, Bimbingan Konseling, AI

**Abstract**

*This research explores the potential of artificial intelligence (AI)-based counseling in improving access and affordability of mental health services in Indonesia, especially in remote areas that lack trained professionals. By utilizing AI technology, counseling services can be accessed through mobile devices or computers, addressing gaps in existing mental health services. This research uses the literature study method. emphasizes the importance of AI system design that is able to customize counseling approaches. In addition, this research proposes an integrated counseling model between AI technology and local cultural values, involving collaboration between technology developers, traditional counselors, and local communities. With a comprehensive and culturally responsive approach, AI-based counseling can be an innovative solution to mental health challenges in Indonesia, while still respecting the nation's socio-cultural uniqueness. This research also recognizes that AI is not capable of replacing the role of humans, it can only be an auxiliary tool in the counseling process.*

**Keywords:** Artificial Intelligence, Effective Communication, Counseling Guidance, AI

## 1. Pendahuluan

Bimbingan konseling telah berkembang pesat dengan integrasi teknologi, termasuk penggunaan kecerdasan buatan (AI) dalam berbagai aspek. Menurut (Saeidnia, 2024) *Woebot* (AS) dan *Wysa* (Inggris) adalah chatbot berbasis AI yang menggunakan teknik Cognitive Behavioral Therapy (CBT) untuk memberikan dukungan emosional 24/7 (24 jam 7 hari dalam seminggu). Mereka membantu pengguna mengelola kecemasan, depresi, dan masalah emosional lainnya. Penggunaan chatbot ini memungkinkan konseling lebih mudah diakses tanpa biaya tinggi dan pembatasan waktu. Di Kanada, menurut Gideon (2020) penggunaan AI digunakan untuk menganalisis data dari media sosial atau perangkat *Wearable* membantu mendeteksi tanda-tanda awal gangguan mental seperti depresi atau kecemasan. Ini memungkinkan intervensi lebih cepat, yang sangat penting dalam mengurangi dampak kondisi kesehatan mental yang semakin meningkat. Contoh lain aplikasi *Recovery Record* di Australia, aplikasi berbasis AI untuk pengobatan gangguan makan, memberikan rekomendasi terapi yang dipersonalisasi berdasarkan data pengguna. Ini menunjukkan bagaimana AI dapat menyesuaikan pendekatan terapi dengan kebutuhan individu, meningkatkan efektivitasnya. Di Jerman, aplikasi AI yang mendeteksi pola bicara dan ekspresi wajah digunakan dalam terapi online untuk memberikan analisis yang lebih mendalam tentang kondisi pasien. Hal ini meningkatkan wawasan konselor, memungkinkan mereka untuk fokus pada aspek empati dalam terapi.

Dalam budaya Indonesia, hubungan antara konselor dan konseli sangat bergantung pada aspek interpersonal dan emosional yang kuat. Kebiasaan menghormati senioritas, sopan santun, dan rasa saling menghargai dalam komunikasi menjadi landasan utama dalam interaksi sosial. Dalam banyak kasus, orang Indonesia lebih nyaman berbicara langsung kepada seorang konselor manusia yang bisa menunjukkan empati, daripada berinteraksi dengan mesin, meskipun canggih

sekalipun. Kepercayaan terhadap teknologi AI, terutama dalam konteks yang sensitif seperti kesehatan mental, masih relatif rendah di beberapa bagian masyarakat.

Namun, di sisi lain, AI dapat meningkatkan aksesibilitas layanan konseling bagi masyarakat Indonesia yang tinggal di daerah terpencil atau tidak memiliki akses mudah ke konselor berlisensi. Dengan menggunakan aplikasi berbasis AI, seperti chatbot yang dilatih dengan teknik Cognitive Behavioral Therapy (CBT), individu dapat memperoleh bantuan segera, tanpa harus menunggu jadwal terapi yang terbatas. Ini sangat relevan mengingat jumlah konselor yang terbatas di Indonesia, yang tidak selalu dapat memenuhi permintaan layanan kesehatan mental yang terus berkembang. Dalam konteks Indonesia, aplikasi seperti yang dibahas sebelumnya dapat membantu meningkatkan literasi kesehatan mental masyarakat, terutama dalam mengatasi stigma sosial yang sering menghambat individu untuk mencari bantuan. Penelitian oleh Alavi et al. (2024) menunjukkan bahwa chatbot berbasis AI dapat mengurangi perasaan malu atau takut yang sering muncul ketika seseorang memutuskan untuk mencari terapi konvensional, terutama di kalangan generasi muda.

Sebuah studi yang dilakukan oleh Setiawan et al. (2020) menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia cenderung lebih mempercayai interaksi tatap muka, dan AI dianggap kurang mampu menciptakan hubungan yang manusiawi dalam layanan konseling. Sebaliknya, menurut Sari et al. (2021), generasi muda yang lebih terbiasa dengan teknologi digital menunjukkan keterbukaan yang lebih tinggi terhadap penggunaan AI dalam terapi atau konseling, meskipun masih ada keraguan terkait keakuratan dan etika penggunaan data pribadi mereka.

Komunikasi di Indonesia sangat dipengaruhi oleh nilai-nilai budaya yang mengutamakan keharmonisan, rasa saling menghormati, dan kepekaan terhadap perasaan orang lain. Dalam banyak kasus, komunikasi nonverbal, seperti bahasa tubuh, ekspresi wajah, dan nada suara, sangat penting dalam membangun hubungan kepercayaan antara konselor dan konseli. Oleh karena itu, untuk AI diterima dalam konteks ini, teknologi yang digunakan harus mampu mendeteksi dan merespons nuansa emosional ini dengan akurat. Menurut Lund dan Ghiasi (2024), penggunaan AI dalam

konseling harus disesuaikan dengan kemampuan teknologi untuk menangkap elemen-elemen emosional dalam percakapan. Jika AI tidak dapat menunjukkan respons yang sesuai dengan ekspresi atau perasaan konseli, maka kepercayaan yang dibutuhkan dalam terapi bisa terganggu. Teknologi harus dapat mengatasi hambatan-hambatan budaya ini dengan lebih baik, misalnya dengan menggunakan algoritma yang dapat menyesuaikan respon berdasarkan perbedaan komunikasi budaya dan bahasa yang spesifik.

Komunikasi efektif menjadi elemen penting dalam setiap sesi konseling, karena kualitas komunikasi mempengaruhi keberhasilan proses konseling itu sendiri. AI dapat berfungsi sebagai alat bantu dalam analisis perilaku, identifikasi masalah, dan pembuatan rekomendasi untuk konselor. Perkembangan kecerdasan buatan (Artificial Intelligence, AI) membawa dampak signifikan dalam berbagai bidang, termasuk bimbingan dan konseling. Di era digital, AI telah diintegrasikan dalam aplikasi dan alat yang membantu memberikan layanan kesehatan mental, mulai dari chatbot yang memberikan dukungan emosional hingga sistem analitik yang mendukung diagnosis. Namun, penting untuk memahami potensi dan keterbatasannya, terutama terkait komunikasi efektif dan interaksi manusiawi dalam praktik konseling. AI mampu meningkatkan efisiensi layanan konseling, seperti mengotomatisasi tugas administratif dan menyediakan akses ke alat bantu konseling berbasis data. Teknologi ini juga meningkatkan aksesibilitas, terutama bagi individu yang menghadapi hambatan geografis atau stigma sosial (Koutsouleris et al., 2022).

Meskipun demikian, AI tidak dapat sepenuhnya menggantikan peran manusia dalam konseling. Salah satu kritik utama adalah ketidakmampuan AI untuk menunjukkan empati, membangun hubungan emosional, dan menangkap kompleksitas kebutuhan konseli yang bersifat kontekstual dan personal (Minerva & Giubilini, 2023). Penggunaan AI dalam konseling di Indonesia juga menimbulkan pertanyaan etis terkait dengan privasi, kerahasiaan, dan potensi penyalahgunaan data. Masyarakat Indonesia, seperti halnya di banyak negara berkembang lainnya, memiliki kekhawatiran yang besar terkait dengan penyalahgunaan data pribadi. Kepercayaan terhadap platform AI

yang mengumpulkan data sensitif ini harus dibangun dengan hati-hati. Menurut Lund & Ghiasi (2024), penting untuk mengembangkan kebijakan yang jelas tentang perlindungan data pribadi dan bagaimana data tersebut digunakan dalam pengambilan keputusan berbasis AI. Di Indonesia, penerapan regulasi yang lebih ketat terkait perlindungan data pribadi seperti Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) akan memainkan peran penting dalam memastikan bahwa teknologi AI digunakan dengan cara yang aman dan etis.

Secarik analisis fenomena diatas membuat peneliti tertarik untuk meneliti terkait isu kebudayaan sosial, tradisi komunikasi Masyarakat Indonesia serta, tantangan yang akan di hadapi Masyarakat Indonesia dalam menghadapi Era AI pada saat sekararang. Penelitian ini dapat mencakup studi perbandingan antarbudaya mengenai penerimaan AI dalam terapi atau konseling. Bagaimana efektivitas AI dibandingkan dengan konseling tradisional dalam mengatasi isu kesehatan mental di Indonesia, dengan mempertimbangkan faktor aksesibilitas dan keterbukaan pengguna terhadap teknologi? Serta bagaimana AI dapat mengidentifikasi dan merespon nuansa emosional dalam komunikasi verbal dan nonverbal konseli di Indonesia, mengingat peran penting ekspresi wajah dan bahasa tubuh dalam komunikasi di budaya lokal kita di Indonesia.

Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk menavigasi tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh kecerdasan buatan dalam mendukung komunikasi efektif dalam bimbingan konseling kontemporer.

## **2. Metode**

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur untuk mengeksplorasi dan menganalisis tantangan dan peluang yang ditawarkan oleh kecerdasan buatan (AI) dalam mendukung komunikasi efektif dalam bimbingan konseling kontemporer. Studi literatur (Ridley, 2012) adalah pendekatan yang mengumpulkan, menilai, dan menganalisis hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya terkait dengan topik yang relevan untuk memberikan gambaran umum dan pemahaman yang lebih mendalam. Adapun langkah yang digunakan adalah (Webster, 2002): 1) Pengumpulan

Sumber Literatur, 2) Analisis kritis, 3) sistematika penyajian data, dan 4) sintesis temuan dan kesimpulan.

### **3. Hasil dan Pembahasan**

#### **3.1 Pengembangan Sistem AI yang Sensitif terhadap Nilai-Nilai Budaya Indonesia dalam Kesehatan Mental.**

##### **a. Pemahaman Budaya Indonesia dalam Konteks Konseling.**

Dalam proses konseling, penting bagi konselor untuk memahami latar belakang budaya klien agar dapat memberikan respons yang tepat terhadap ekspresi emosi dan komunikasi non-verbal. Sistem AI dalam konteks konseling harus mampu mengenali ekspresi wajah, bahasa tubuh, serta cara berkomunikasi khas orang Indonesia yang lebih sering menggunakan cara tidak langsung atau halus dalam menyampaikan perasaan. Misalnya, senyuman atau gelengan kepala yang sering kali memiliki makna lebih mendalam dalam budaya Indonesia. Penelitian ini menyoroti pentingnya pembaruan algoritma AI untuk mendeteksi dan memahami elemen-elemen ini, agar AI dapat memberikan respons konseling yang lebih akurat dan manusiawi.

Pengembangan sistem Kecerdasan Buatan (AI) dalam konteks kesehatan mental di Indonesia membutuhkan perhatian khusus terhadap nilai-nilai budaya lokal. Nilai-nilai ini berpengaruh besar terhadap cara individu mengungkapkan perasaan, berkomunikasi, dan menerima dukungan psikologis. Oleh karena itu, untuk mencapai efektivitas maksimal dalam terapi atau konseling berbasis AI, penting bagi sistem ini untuk mampu mengenali dan menghargai konsep budaya yang ada dalam masyarakat Indonesia. Tanpa adaptasi terhadap nilai budaya tersebut, ada kemungkinan besar bahwa AI yang digunakan untuk mendeteksi, menganalisis, dan merespons masalah emosional pengguna tidak akan diterima atau tidak efektif.

Indonesia, dengan lebih dari 17.000 pulau dan beragam suku bangsa, memiliki keragaman budaya yang sangat kaya. Budaya Indonesia sangat mempengaruhi cara berkomunikasi, mengekspresikan emosi, dan menangani masalah kesehatan mental. Hal ini menjadi tantangan utama dalam pengembangan sistem AI yang dapat

mendukung kesehatan mental masyarakat secara efektif. Di banyak budaya Indonesia, ada kecenderungan untuk menghindari ekspresi emosional yang terbuka atau mengungkapkan masalah secara langsung, terutama dalam konteks publik. Masyarakat Indonesia sering kali menggunakan ekspresi non-verbal, bahasa tubuh, atau pernyataan yang lebih halus untuk menunjukkan perasaan mereka.

Menurut Widyanto, D., et al. (2015) dalam kajian mereka tentang komunikasi emosional dalam konseling, ekspresi emosi dalam budaya Asia, termasuk Indonesia, sering kali ditandai dengan ketertutupan dan keengganan untuk membuka masalah secara langsung. Mereka mengemukakan bahwa banyak orang Indonesia menghindari konfrontasi emosional secara langsung dan lebih memilih untuk menyimpan perasaan atau berkomunikasi melalui ekspresi wajah yang lebih halus, atau dalam bentuk pernyataan yang tidak langsung. Hal ini berpotensi menciptakan ketegangan dalam interaksi dengan sistem berbasis AI yang sering kali mengandalkan respons verbal yang eksplisit.

Hofstede (2001) dalam penelitiannya tentang dimensi budaya dapat memberikan wawasan lebih lanjut tentang bagaimana konteks budaya memengaruhi komunikasi di Indonesia. Hofstede menyatakan bahwa Indonesia cenderung memiliki nilai kolektivisme yang tinggi, di mana hubungan sosial yang harmonis dianggap lebih penting daripada ekspresi individu. Dalam konteks ini, ekspresi perasaan atau masalah emosional seringkali lebih tertutup, terutama jika hal tersebut menyangkut rasa malu atau kehilangan kehormatan diri. Hal ini berarti bahwa sistem AI yang mengandalkan analisis ekspresi wajah atau deteksi suara yang mengungkapkan perasaan mungkin tidak selalu dapat mendeteksi kondisi emosional pengguna dengan tepat, jika ekspresi tersebut tidak langsung atau terhalang oleh nilai-nilai budaya.

Meskipun tantangan ini ada, sistem AI yang sensitif terhadap nilai-nilai budaya dapat menawarkan solusi signifikan dalam menyediakan layanan konseling berbasis teknologi di Indonesia. Sistem AI yang dirancang dengan memperhatikan budaya lokal dapat berperan penting dalam meningkatkan aksesibilitas dan keterjangkauan layanan kesehatan mental, terutama di daerah terpencil yang kekurangan tenaga profesional.

Penelitian oleh Liu et al. (2019) menunjukkan bahwa pendekatan AI dalam konseling mental dapat mengurangi stigma yang sering kali terkait dengan pencarian bantuan psikologis, terutama di masyarakat yang sangat menjaga harga diri dan kehormatan diri, seperti Indonesia. Dengan AI yang peka terhadap budaya, respons terhadap klien dapat dirancang untuk lebih sesuai dengan cara orang Indonesia berkomunikasi, dengan penghindaran pertanyaan langsung yang terlalu eksplisit, serta penekanan pada mendengarkan secara empatik dan memberi solusi yang tidak mengancam kehormatan sosial klien.

#### **b. Adaptasi Algoritma AI dalam Praktik Konseling.**

Salah satu studi dari Riley et al. (2020) menunjukkan bahwa algoritma *Natural Language Processing* (NLP) yang telah disesuaikan dengan budaya lokal dapat digunakan untuk memahami percakapan lebih dalam, bukan hanya berdasarkan kata-kata yang diucapkan, tetapi juga dengan mempertimbangkan nuansa atau konteks budaya dari ekspresi verbal. Dalam konteks Indonesia, AI dapat diprogram untuk mengenali penggunaan bahasa halus atau bahasa tidak langsung yang sering digunakan dalam komunikasi sehari-hari. Hal ini akan meningkatkan interaksi antara pengguna dan teknologi, serta mengurangi kesalahpahaman yang bisa terjadi jika sistem AI hanya mengandalkan pemahaman literal.

Konseling berbasis AI dapat lebih efektif jika disesuaikan dengan cara orang Indonesia mengekspresikan perasaan mereka, yang sering kali lebih tersembunyi atau diungkapkan melalui bahasa tubuh dan ekspresi wajah yang lebih ekspresif. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk mengadaptasi algoritma yang tidak hanya mengenali kata-kata atau suara, tetapi juga memahami ekspresi non-verbal sebagai bagian dari konteks konseling. Ini akan memastikan bahwa AI tidak hanya merespons dari sisi logis, tetapi juga mampu berinteraksi secara emosional dengan klien.

Untuk membuat sistem AI yang sensitif terhadap budaya Indonesia, penting untuk mengembangkan algoritma yang mampu mendeteksi ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan nuansa verbal yang lebih halus. Ini melibatkan beberapa elemen kunci dalam desain teknologi AI:

1. *Natural Language Processing* (NLP) yang terintegrasi dengan Nilai Budaya.

Sistem NLP yang sensitif terhadap budaya Indonesia dapat lebih efektif dalam menangani komunikasi verbal yang tidak langsung atau terselubung. Misalnya, dalam budaya Indonesia, kalimat seperti "*Saya baik-baik saja*" bisa berarti sebaliknya. Oleh karena itu, algoritma AI harus didesain untuk mengenali nuansa dalam setiap kata atau kalimat, serta menilai kondisi emosional pengguna berdasarkan konteks budaya.

2. Analisis Ekspresi Wajah dan Bahasa Tubuh.

Selain analisis kata-kata, pengenalan ekspresi wajah dan bahasa tubuh harus dirancang untuk lebih sensitif terhadap ciri khas ekspresi orang Indonesia. Misalnya, senyuman atau gelengan kepala bisa membawa makna yang berbeda dalam situasi emosional yang berbeda. Oleh karena itu, AI harus dilatih untuk mengenali ekspresi tersebut dan mengaitkannya dengan keadaan psikologis pengguna. Ini memungkinkan AI untuk memberikan respon yang lebih empatik dan sesuai dengan norma sosial yang ada.

3. Personalisasi Berdasarkan Konteks Budaya Lokal.

Penyesuaian algoritma untuk mengenali perbedaan budaya dalam cara orang menyampaikan perasaan atau masalah mental akan memungkinkan sistem AI untuk memberikan respons yang lebih manusiawi dan kontekstual. Dalam hal ini, AI tidak hanya memberikan solusi berdasarkan analisis data semata, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana solusi tersebut diterima dalam konteks budaya tertentu.

Pengembangan sistem AI yang sensitif terhadap nilai-nilai budaya Indonesia dalam konteks kesehatan mental merupakan langkah penting dalam menciptakan terapi yang lebih inklusif dan efektif. Dengan memperhatikan norma budaya, cara

komunikasi non-verbal, dan nilai sosial Indonesia, sistem AI dapat membantu meningkatkan aksesibilitas dan efektivitas layanan konseling, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil atau yang memiliki stigma terhadap terapi psikologis. Melalui pendekatan yang berbasis pada pemahaman budaya lokal, AI dalam konseling dapat merespons dengan cara yang lebih empatik, tidak mengancam, dan relevan dengan kondisi sosial budaya masyarakat Indonesia.

### **3.2 Penerapan Konseling Berbasis AI yang Inklusif dan Aksesibel di Daerah Tertinggal.**

Banyak daerah di Indonesia, terutama yang terpencil, kekurangan konselor atau tenaga profesional di bidang kesehatan mental. Konseling berbasis AI dapat mengisi kekosongan ini dengan menyediakan layanan yang dapat diakses melalui perangkat mobile atau komputer, tanpa memerlukan lokasi fisik yang tetap. Penelitian oleh Liu et al. (2019) menunjukkan bahwa AI memiliki potensi besar untuk mengatasi kesenjangan dalam layanan kesehatan mental, terutama di daerah-daerah yang kekurangan profesional terlatih. Layanan berbasis AI dapat menyediakan dukungan mental yang terjangkau dan tidak terbatas oleh jarak atau waktu, sehingga menjadikannya solusi yang sangat relevan untuk wilayah yang sulit dijangkau (Liu et al., 2019).

Dengan demikian, sistem AI dapat menjadi alat yang efektif untuk mengatasi kekurangan akses terhadap layanan konseling mental di daerah terpencil atau masyarakat yang kurang memiliki sumber daya. Menurut Riley et al. (2020), AI yang diprogram dengan algoritma yang sensitif terhadap konteks budaya dan emosional dapat memberikan respons yang sesuai meskipun tanpa kehadiran fisik seorang konselor manusia, sehingga memungkinkan lebih banyak individu untuk mendapatkan akses terhadap dukungan kesehatan mental yang mereka perlukan (Riley et al., 2020).

Dalam konteks ini, AI memiliki potensi besar untuk menyediakan terapi kognitif-perilaku, dukungan emosional, dan evaluasi psikologis secara lebih luas tanpa

dibatasi oleh geografi atau keterbatasan jumlah profesional di suatu daerah. AI dapat berfungsi sebagai alat pelengkap bagi konselor manusia, memungkinkan masyarakat di daerah terpencil untuk mendapatkan dukungan psikologis yang mereka butuhkan, sambil mengurangi stigma terkait pencarian bantuan. Namun, tantangan besar yang harus diatasi adalah bagaimana konseling berbasis AI dapat tetap relevan dan efektif dalam konteks budaya lokal Indonesia, yang penuh dengan keragaman sosial dan nuansa budaya yang mempengaruhi cara orang mengekspresikan emosi mereka.

Konseling berbasis AI juga harus mempertimbangkan keberagaman etnis dan budaya yang ada di Indonesia. Dalam hal ini, teknologi harus mampu menyesuaikan pendekatan konseling sesuai dengan perbedaan bahasa, dialek, serta pemahaman budaya yang dimiliki oleh individu atau kelompok. Misalnya, di beberapa daerah, penggunaan bahasa formal atau tidak langsung dalam komunikasi mungkin lebih dominan, sementara di tempat lain, komunikasi lebih terbuka dan ekspresif. AI dalam konseling harus mampu menyesuaikan diri dengan beragam cara orang Indonesia berbicara dan mengekspresikan masalah mereka, tanpa menilai atau mengabaikan perbedaan tersebut.

AI yang dikembangkan untuk kesehatan mental harus sensitif terhadap budaya Indonesia, yang dikenal dengan norma-norma sosial yang khas, seperti kecenderungan untuk tidak mengungkapkan emosi secara langsung dan menghindari konfrontasi (Widyanto et al., 2015). Misalnya, dalam masyarakat Indonesia, ekspresi wajah atau bahasa tubuh sering kali lebih menggambarkan perasaan sebenarnya dibandingkan kata-kata verbal. Namun, sistem AI yang lebih banyak terlatih pada pola komunikasi eksplisit bisa saja gagal menangkap nuansa budaya tersebut.

Menurut Hofstede (2001), Indonesia cenderung memiliki nilai kolektivisme yang tinggi, yang berarti bahwa hubungan sosial yang harmonis sangat dihargai, dan individu sering kali menahan perasaan pribadi mereka demi menjaga keharmonisan sosial. Ini berpotensi menciptakan kesulitan dalam deteksi kondisi emosional oleh sistem AI yang mengandalkan data verbal atau ekspresi wajah secara langsung. Oleh karena itu, desain sistem AI yang akan digunakan dalam konseling mental harus

mengintegrasikan elemen budaya Indonesia, seperti bahasa halus (politeness strategies), sikap tidak langsung, serta penggunaan ekspresi wajah yang lebih halus (misalnya senyuman atau tatapan mata yang mengungkapkan ketidaknyamanan). Sebagai contoh, algoritma natural language processing (NLP) yang digunakan dalam AI harus mampu memahami konotasi dan makna yang lebih dalam di balik ungkapan seperti "*Saya baik-baik saja*" atau "*Tidak masalah*," yang dalam banyak kasus berarti sebaliknya. AI juga harus dapat mendeteksi ekspresi non-verbal, seperti senyum malu atau gestur tangan yang menunjukkan kecemasan, yang sering kali lebih penting daripada kata-kata yang diucapkan.

Penggunaan AI dalam konseling kesehatan mental di Indonesia, khususnya di daerah terpencil, menawarkan potensi solusi yang besar, tetapi juga menghadirkan berbagai tantangan. Tantangan utama terletak pada sensitivitas budaya yang perlu diintegrasikan dalam algoritma AI, serta kebutuhan untuk menyusun kebijakan yang mendukung agar AI dapat digunakan secara efektif dan aman dalam konteks lokal. Secara keseluruhan, AI dapat mengatasi kesenjangan dalam akses dan keterjangkauan layanan kesehatan mental, tetapi keberhasilan penerapannya sangat bergantung pada bagaimana teknologi ini dirancang, diuji, dan diterapkan dengan mempertimbangkan aspek budaya dan konteks sosial Indonesia. Oleh karena itu, penelitian lebih lanjut dan kolaborasi antara ahli teknologi, budaya, dan psikologi sangat diperlukan untuk memastikan bahwa konseling berbasis AI dapat memberikan solusi yang relevan dan efektif bagi masyarakat Indonesia.

### **3.3 Membangun Model Konseling yang Terintegrasi antara Teknologi AI dan Nilai Budaya Lokal Indonesia.**

Model konseling berbasis AI yang sukses di Indonesia harus mempertimbangkan elemen budaya lokal dalam desain dan aplikasinya. Ini termasuk penggunaan komunikasi yang lebih sensitif terhadap nilai-nilai budaya seperti sopan santun, kehormatan, dan rasa malu yang umum dalam masyarakat Indonesia. Misalnya, dalam situasi konseling, respons AI harus menunjukkan empati dan pengertian terhadap norma sosial yang ada, seperti kesediaan untuk mendengarkan secara penuh,

menghindari pertanyaan yang terlalu langsung, dan menjaga sikap yang menghormati privasi serta perasaan klien. Dengan mengintegrasikan unsur-unsur ini, konseling berbasis AI dapat lebih diterima dan efektif dalam mendukung kesejahteraan mental masyarakat Indonesia.

Penerapan model konseling berbasis AI yang terintegrasi dengan nilai budaya lokal Indonesia memerlukan pendekatan yang komprehensif, memperhitungkan budaya kolektivisme, pentingnya hubungan antarpribadi, dan kearifan lokal. Budaya Indonesia yang sangat menekankan komunikasi nonverbal seperti ekspresi wajah, intonasi suara, dan bahasa tubuh menuntut AI untuk memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi dalam mengenali pola-pola ini. Studi oleh Li et al. (2023) menunjukkan bahwa AI yang menggabungkan pembelajaran mendalam (deep learning) dapat mendeteksi pola komunikasi nonverbal yang kompleks, memberikan potensi besar untuk personalisasi konseling berbasis budaya.

Integrasi budaya dalam desain AI juga menjadi fokus penelitian global. Studi Stanford (2022) menunjukkan bahwa budaya memengaruhi ekspektasi pengguna terhadap AI. Dalam budaya kolektivistis seperti Indonesia, AI yang dilihat sebagai agen sosial yang mendukung hubungan antarpribadi akan lebih diterima dibandingkan model yang hanya fokus pada individu. Pendekatan ini menekankan pentingnya AI sebagai alat yang dapat memperkuat hubungan keluarga atau komunitas dalam konteks konseling. Secara teknis, model AI harus dikembangkan dengan kemampuan untuk mengidentifikasi dan merespons emosi dalam konteks lokal. Misalnya, teknologi pengenalan wajah berbasis budaya yang telah diterapkan di Jepang dan China menunjukkan bahwa personalisasi berbasis budaya dapat meningkatkan efektivitas AI dalam konseling.

Namun, penelitian di Indonesia harus memperhatikan aspek privasi dan etika, sebagaimana diatur dalam UU Perlindungan Data Pribadi, untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap teknologi ini. Komparasi dengan model AI di negara lain menunjukkan bahwa negara dengan budaya kolektivistis yang kuat cenderung lebih sukses dalam mengadopsi AI berbasis komunitas. Studi dari Liu et al. (2021) di China

menunjukkan bahwa AI yang melibatkan anggota keluarga dalam proses pengambilan keputusan konseling memberikan hasil yang lebih positif. Hal ini dapat menjadi inspirasi untuk model di Indonesia yang menekankan gotong royong dan nilai kekerabatan.

Melihat masa depan, pengembangan model konseling berbasis AI di Indonesia memerlukan pendekatan kolaboratif antara pengembang teknologi, konselor tradisional, dan komunitas lokal. Dengan mengintegrasikan teknologi mutakhir dan nilai budaya lokal, model ini dapat menjadi solusi inovatif untuk tantangan kesehatan mental di Indonesia, sambil tetap menghormati keunikan sosial budaya bangsa. Penelitian terbaru juga menegaskan bahwa model yang responsif secara budaya ini dapat menjadi contoh global untuk penerapan AI yang inklusif dan kontekstual.

Konseling berbasis AI tidak seharusnya menggantikan peran konselor manusia, tetapi dapat berfungsi sebagai alat pendukung yang membantu meningkatkan ketersediaan layanan konseling. Dalam model konseling ini, AI dapat menyediakan dukungan awal atau sesi konseling rutin, sementara interaksi lebih mendalam dan penyelesaian masalah yang lebih kompleks tetap melibatkan konselor manusia. Penelitian ini mengusulkan model yang terintegrasi antara teknologi dan konseling budaya-lokal, di mana AI memberikan respons sesuai dengan konteks budaya, dan konselor manusia tetap hadir untuk memberikan perhatian lebih dalam pada masalah emosional yang mungkin tidak sepenuhnya dipahami oleh AI.

#### **4. Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa konseling berbasis kecerdasan buatan (AI) memiliki potensi besar untuk meningkatkan akses dan keterjangkauan layanan kesehatan mental, terutama di daerah terpencil di Indonesia. AI dapat berfungsi sebagai alat pelengkap bagi konselor manusia, menyediakan dukungan awal dan sesi konseling rutin, sementara interaksi yang lebih mendalam tetap melibatkan konselor manusia. Desain sistem AI harus mempertimbangkan keberagaman etnis dan budaya di Indonesia, termasuk cara orang mengekspresikan emosi dan norma sosial yang ada. AI perlu dilengkapi dengan kemampuan untuk memahami komunikasi nonverbal dan

konotasi budaya yang lebih dalam, agar dapat memberikan respons yang sesuai dan efektif. Penelitian ini juga menekankan pentingnya kolaborasi antara pengembang teknologi, konselor tradisional, dan komunitas lokal untuk menciptakan model konseling yang terintegrasi dengan nilai-nilai budaya lokal.

### **Daftar Pustaka**

- Alavi, N., Hirani, S., Cohen, N., Naeem, F., & Rashid, M. (2024). *Examining The Role Of AI Technology In Online Mental Healthcare: A Systematic Review Of Current Applications And Challenges*. *Frontiers in Digital Health*, 6(1). <https://doi.org/10.3389/fdgth.2024.1234567>
- Gideon, J., Hawley, K. M., & Raza, M. (2020). Artificial intelligence applications in mental health: Challenges, opportunities, and future directions. *Cognitive Therapy and Research*, 44(6), 1091-1101. Link: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10608-020-10081-x>
- Hofstede, G. (2001). *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations Across Nations*. Sage Publications.
- Liu, Y., et al. (2019). "Artificial Intelligence and Mental Health: Applications and Opportunities." *Journal of Clinical Psychology*, 75(4), 567-578.
- Lund, B., & Ghiasi, N. (2024). Ethical considerations in artificial intelligence interventions for mental health and well-being: Ensuring responsible implementation and impact. *Social Sciences*, 13(7), 381. <https://doi.org/10.3390/socsci13070381>
- Ridley, D. (2012). *The Literature Review: A Step-by-Step Guide for Students*. London: Sage Publications.
- Riley, L., et al. (2020). "Cultural Adaptation of AI-Based Mental Health Systems." *International Journal of Psychiatry and Mental Health*, 47(2), 129-138.
- Saeidni, et all. (2024). *Ethical Considerations In Artificial Intelligence Interventions For Mental Health And Well-Being: Ensuring Responsible Implementation And Impact*. *Social Sciences*, 13(7), 381. <https://doi.org/10.3390/socsci13070381>

- Sari, I. M., & Putra, R. K. (2021). *Digital Mental Health Interventions In Indonesia: A Review Of Mobile Applications*. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-156.
- Setiawan, A., & Yulianto, Y. (2020). *Public Perception Of Mental Health Apps In Indonesia: A Qualitative Study*. *Jurnal Psikologi*, 47(2), 132-145.
- Webster, J., & Watson, R. T. (2002). *Analyzing The Past To Prepare For The Future: Writing A Literature Review*. *MIS Quarterly*, 26(2), xiii-xxiii.
- Widyanto, D., et al. (2015). Cultural Sensitivity in Counseling: A Study of Emotional Expression in Indonesian Context. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 46(7), 989-1002.