

DOI <http://dx.doi.org/10.36722/sh.v11i2.5838>

Adaptasi Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengintegrasikan Teknologi pada Layanan BK: Studi Fenomenologi di Sekolah Menengah

Edisa Oktonika^{1*}, Miar Desni Sary¹, Restipa Putri¹, Ramadani¹

¹Bimbingan dan Konseling, Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Muhammadiyah Sungai Penuh, Jl. R.E. Martadinata No.2, Ps. Sungai Penuh, Kota Sungai Penuh, Jambi 37111.

Penulis untuk Korespondensi/E-mail: edisaoktonika@gmail.com

Abstract – Digital technology integration has transformed the professional practices of school counselors. However, studies exploring how counselors experience this adaptation, particularly in regions with limited technological infrastructure, remain scarce. This study explores the lived experiences of school counselors in adapting to digital technology integration in secondary school counseling services. A qualitative approach using Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) was employed through semi-structured interviews with school counselors from three secondary schools in Kerinci Regency and Sungai Penuh City, Jambi Province, Indonesia. Data were analyzed following the six stages of IPA. Four themes emerged: (1) the transition from conventional counseling to blended counseling; (2) self-directed learning as the primary strategy for developing digital competence; (3) structural barriers, including limited infrastructure, facilities, and institutional support; and (4) ethical dilemmas concerning client confidentiality and professional boundaries in digital communication. The findings identify adaptive resilience without institutional scaffolding, describing school counselors' capacity to adapt independently despite limited systemic support. This concept extends existing digital counseling models by emphasizing adaptive resilience beyond technology readiness. Successful technology integration requires the synergy of individual competence, continuous professional development, institutional support, and contextually appropriate digital counseling ethics.

Abstrak - Integrasi teknologi digital telah mengubah praktik profesional guru Bimbingan dan Konseling (BK), namun kajian mengenai pengalaman adaptasi guru BK terutama di daerah dengan keterbatasan infrastruktur teknologi, masih terbatas. Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi pengalaman hidup (*lived experience*) guru BK dalam beradaptasi terhadap integrasi teknologi digital pada layanan konseling di sekolah menengah. Penelitian menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan desain *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) melalui wawancara semi-terstruktur terhadap guru BK di tiga sekolah menengah di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi. Analisis data mengikuti enam tahapan IPA. Hasil penelitian mengungkap empat tema utama yaitu (1) Transisi dari konseling konvensional menuju *blended counselling*, (2) *Self-directed learning* sebagai strategi utama pengembangan kompetensi digital, (3) Hambatan struktural berupa keterbatasan infrastruktur, fasilitas, dan dukungan institusional serta (4) Dilema etik terkait kerahasiaan data klien dan batas profesional dalam komunikasi digital. Temuan mengidentifikasi fenomena *adaptive resilience without institutional scaffolding* yaitu kemampuan guru BK beradaptasi secara mandiri di tengah minimnya dukungan sistemik. Konsep ini memperluas model konseling digital dengan menekankan resiliensi adaptif melampaui kesiapan teknologi. Keberhasilan integrasi teknologi memerlukan sinergi antara kompetensi individu, pengembangan profesional berkelanjutan, dukungan institusional dan pedoman etika konseling digital yang kontekstual.

Keywords - Digital Counselling, Digital Ethics, Interpretative Phenomenological Analysis, Professional Adaptation, School Counsellor.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam praktik pendidikan, termasuk layanan bimbingan dan konseling (BK). Integrasi teknologi tidak hanya memperluas akses layanan, tetapi juga mengubah pola interaksi antara konselor dan peserta didik menjadi lebih fleksibel, responsif dan sesuai dengan kebutuhan. Dalam konteks global, pemanfaatan teknologi dalam layanan konseling berkembang melalui layanan *e-counseling*, penggunaan *Learning Management System* (LMS), aplikasi konferensi video seperti *Zoom* atau *Google Meet*, aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*, serta berbagai *platform* konseling berbasis web yang memungkinkan layanan berlangsung secara sinkron maupun asinkron (Redecker, 2017; Richards et al., 2015).

Kebijakan pendidikan di Indonesia semakin menekankan penguatan literasi digital dan inovasi pembelajaran berbasis teknologi. Kondisi tersebut menuntut guru BK tidak hanya menguasai kompetensi konseling konvensional, tetapi juga mampu mengintegrasikan teknologi dalam praktik profesionalnya. Meskipun demikian, tingkat adaptasi guru BK terhadap integrasi teknologi masih menunjukkan variasi yang cukup besar, terutama di wilayah seperti Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. Variasi tersebut dipengaruhi oleh kompetensi digital, ketersediaan sarana prasarana, serta dukungan institusional (Habibie et al, 2026).

Meskipun sebagian guru BK telah memanfaatkan media sosial, aplikasi pesan instan dan berbagai *platform* digital dalam layanan konseling, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan literasi digital, keraguan dalam menjaga etika dan kerahasiaan layanan daring, serta kesulitan membangun hubungan konseling yang efektif melalui media digital (Khotijah et al, 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kemampuan guru BK beradaptasi terhadap perubahan praktik profesional, tanpa pemahaman yang mendalam mengenai proses adaptasi tersebut, pengembangan kebijakan dan program peningkatan kompetensi digital berisiko tidak sesuai dengan kebutuhan nyata guru BK di lapangan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengungkap bagaimana guru BK memaknai dan menjalani proses adaptasi tersebut.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi berpotensi meningkatkan akses layanan konseling apabila didukung oleh kompetensi digital pendidik yang memadai. Richards et al. (2015) menyoroti peningkatan akses layanan kesehatan mental melalui teknologi, sedangkan Redecker (2017) menegaskan bahwa kompetensi digital merupakan prasyarat utama keberhasilan integrasi teknologi dalam praktik pendidikan. Penelitian Patinggi et al (2026) menunjukkan bahwa keberlanjutan penggunaan teknologi dipengaruhi oleh motivasi individu dan dukungan organisasi. Di Indonesia, Habibie et al (2026) menemukan bahwa kesiapan guru BK dalam layanan digital masih berada pada tingkat sedang, sedangkan Dewi (2026) mengidentifikasi berbagai tantangan implementasi konseling daring di sekolah.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah memberikan gambaran mengenai kesiapan, efektivitas dan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan teknologi, sebagian besar masih menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum mampu menjelaskan secara mendalam pengalaman subjektif guru BK ketika beradaptasi dengan perubahan tersebut. Padahal pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) memungkinkan peneliti memahami bagaimana individu memaknai pengalaman hidupnya, termasuk dalam menghadapi perubahan profesional yang kompleks (Smith et al., 2009, sebagaimana dikutip dalam Jumilah et al., 2025). Dengan demikian, masih terdapat kesenjangan penelitian dalam memahami proses adaptasi guru BK terhadap integrasi teknologi dari perspektif pengalaman hidup (*lived experience*).

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi dan menginterpretasikan pengalaman adaptasi guru bimbingan dan konseling terhadap integrasi teknologi dalam layanan konseling menggunakan pendekatan kualitatif *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA). Fokus penelitian meliputi cara guru BK memaknai proses adaptasi, faktor-faktor yang memengaruhi, serta strategi yang mereka gunakan dalam menghadapi tuntutan digitalisasi layanan konseling.

Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperluas pemahaman mengenai adaptasi profesional guru BK terhadap integrasi teknologi melalui perspektif fenomenologis interpretatif yang masih relatif terbatas dalam kajian bimbingan dan konseling di Indonesia. Selain itu, penelitian ini memberikan kontribusi praktis berupa identifikasi

strategi adaptasi guru BK yang dapat menjadi dasar penyusunan program penguatan kompetensi digital, pengembangan kebijakan layanan konseling berbasis teknologi, serta perencanaan pelatihan yang lebih kontekstual dan berkelanjutan, khususnya bagi guru BK di wilayah non-perkotaan.

METODE

Desain Penelitian

Penelitian menggunakan Pendekatan Kualitatif dengan desain fenomenologis interpretatif (*Interpretative Phenomenological Analysis/IPA*). Pilihan desain ini didasari oleh orientasi penelitian yang ingin mengeksplorasi secara mendalam pengalaman hidup (*lived experience*) konselor sekolah dalam memaknai dan menavigasi perubahan yang dihadirkan oleh integrasi teknologi dalam praktik profesional mereka. IPA dipilih karena memungkinkan peneliti memahami dan menginterpretasikan secara mendalam pengalaman subjektif partisipan, termasuk makna personal, emosi, penilaian, serta upaya dalam menghadapi fenomena yang diteliti (Lesmana, 2025).

Partisipan dan Prosedur Pemilihan

Partisipan penelitian adalah guru BK yang bertugas di tiga sekolah menengah di wilayah Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh, Provinsi Jambi, yaitu SMAN 2 Kerinci, SMAN 10 Kerinci dan SMKN 4 Sungai Penuh. Pemilihan partisipan menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dengan kriteria inklusi, (1) Memiliki masa kerja minimal tiga tahun sebagai guru BK; (2) Telah menggunakan setidaknya satu medium teknologi digital dalam layanan konseling; dan (3) Bersedia berpartisipasi secara sukarela dan memberikan informasi secara terbuka. Jumlah partisipan ditentukan berdasarkan prinsip data *saturation* yaitu titik pengumpulan data tambahan tidak lagi menghasilkan tema atau informasi baru yang signifikan. Berdasarkan prinsip tersebut, penelitian ini melibatkan enam orang guru BK yaitu dua orang partisipan dari masing-masing sekolah (SMAN 2 Kerinci, SMAN 10 Kerinci, dan SMKN 4 Sungai Penuh), jumlah yang dipandang memadai untuk analisis idiografis mendalam sebagaimana dianjurkan dalam desain IPA (Lesmana, 2025).

Waktu dan Durasi Penelitian

Pengumpulan data dilaksanakan selama kurang lebih sepuluh minggu yaitu pada 27 Oktober 2025 sampai dengan 5 Januari 2026, mencakup proses

wawancara, transkripsi, serta *member checking* awal kepada partisipan.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur (*semi-structured interview*) yang dilakukan secara tatap muka. Panduan wawancara dikembangkan berdasarkan tinjauan literatur dan mencakup enam domain tematik yaitu (1) Pengalaman awal pengenalan dan adopsi teknologi, (2) Strategi pembelajaran dan akuisisi kompetensi teknologi, (3) Persepsi terhadap efektivitas layanan berbasis teknologi, (4) Hambatan dan tantangan yang dihadapi, (5) Dilema etik yang muncul dalam praktik dan (6) Kebutuhan pengembangan profesional di masa mendatang.

Analisis Data

Analisis data mengikuti prosedur IPA enam langkah yang dirumuskan Smith et al. (2009), (1) Membaca dan membaca ulang transkrip, (2) Pencatatan awal (*initial noting*), (3) Pengembangan tema emergen, (4) Pencarian koneksi antartema, (5) Transfer ke kasus berikutnya dan (6) Pencarian pola di seluruh kasus, untuk meningkatkan *trustworthiness* penelitian, dilakukan triangulasi sumber dan *member checking* kepada partisipan terhadap interpretasi yang dihasilkan (Jumilah et al., 2025).

Refleksivitas Peneliti

Dalam penelitian IPA, peneliti merupakan instrumen utama sehingga *refleksivitas* menjadi bagian penting. Peneliti menyadari bahwa latar belakang akademik di bidang bimbingan dan konseling berpotensi memengaruhi interpretasi data. Oleh karena itu, peneliti menerapkan *bracketing* terhadap asumsi awal, menyusun *reflexive journal* selama proses penelitian dan secara terus-menerus membandingkan hasil interpretasi dengan narasi asli partisipan untuk meminimalkan bias interpretatif (Haji, 2025).

Seluruh partisipan memperoleh penjelasan mengenai tujuan penelitian, prosedur, hak untuk menghentikan partisipasi kapan saja, serta jaminan kerahasiaan identitas. Persetujuan berpartisipasi diberikan melalui *informed consent*. Identitas partisipan disamarkan dan seluruh data hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) terhadap data wawancara enam partisipan

menghasilkan empat tema utama yang saling berkaitan, sebagaimana dirangkum pada tabel 1. Uraian deskriptif masing-masing tema disajikan secara terintegrasi dengan interpretasinya serta kaitannya dengan kerangka teoritis dan temuan penelitian terdahulu, guna memahami makna yang lebih luas dari pengalaman adaptasi partisipan tanpa memisahkan data dari maknanya.

Tabel 1. Rangkuman Tema Hasil Penelitian

No	Tema	Deskripsi Singkat	Contoh Indikator
1	Pergeseran modalitas layanan: dari konseling konvensional menuju <i>blended counselling</i>	Transisi bertahap dan inkremental menuju layanan berbasis teknologi, dipicu oleh observasi konselor terhadap preferensi komunikasi siswa	Penggunaan <i>Google Form</i> untuk asesmen awal; komunikasi via aplikasi pesan instan
2	<i>Self-directed learning</i> sebagai strategi dominan akuisisi kompetensi teknologi	Konselor mempelajari teknologi secara mandiri, bersifat <i>trial-and-error</i> , tanpa <i>scaffolding</i>	Belajar otodidak; minimnya pelatihan terstruktur dari sekolah/dinas
3	Hambatan struktural: infrastruktur, fasilitas, dan ekosistem institusional	Hambatan berlapis pada level makro (jaringan), meso (fasilitas sekolah), dan mikro (beban kerja)	Koneksi internet tidak stabil; rasio siswa-konselor tinggi
4	Dilema etik profesional dalam konseling digital	Kecemasan terkait kerahasiaan data, batas profesional, dan <i>self-efficacy</i> yang rendah	Penggunaan <i>WhatsApp</i> pribadi untuk layanan; kontak siswa di luar jam kerja

Pergeseran Modalitas Layanan: Dari Konseling Konvensional menuju *Blended Counseling*

Seluruh partisipan menggambarkan pergeseran menuju layanan berbasis teknologi sebagai proses bertahap, dimulai dari penggunaan *Google Form* untuk asesmen kebutuhan, kemudian berkembang ke komunikasi melalui aplikasi pesan instan secara sinkron maupun asinkron karena siswa dinilai lebih nyaman berkomunikasi melalui pesan dibandingkan tatap muka langsung. Partisipan menyatakan bahwa perubahan ini dipicu oleh pengamatan mereka terhadap siswa yang tampak lebih terbuka mengungkapkan permasalahan melalui medium digital. Salah satu partisipan menggambarkan pengalaman ini.

“Anak-anak lebih berani menceritakan masalahnya melalui pesan chat dibandingkan harus duduk berhadapan langsung dengan saya di ruang BK.”

Secara interpretatif, pergeseran modalitas layanan ini menandai sebuah titik kritis epistemic, partisipan mulai mempertanyakan asumsi tentang modalitas optimal layanan konseling ketika mereka mengamati bahwa siswa lebih terbuka dan ekspresif mengungkapkan permasalahannya melalui medium digital dibandingkan ketika harus hadir secara fisik di ruang BK. Temuan ini berkorespondensi dengan konsep stigma *avoidance* dalam literatur konseling sekolah (Maputra, 2019) yang menjelaskan bahwa siswa sering kali menghindari kunjungan fisik ke ruang BK karena kekhawatiran akan penilaian sosial dari teman sebaya. Medium digital dengan sifatnya yang lebih privat dan asinkron, menawarkan "ruang aman" psikologis yang berbeda secara kualitatif dari ruang fisik konseling. Dalam kerangka TAM, pengamatan ini meningkatkan persepsi konselor tentang *usefulness* teknologi bukan sebagai substitusi relasi terapeutik, melainkan sebagai katalis yang menurunkan hambatan partisipasi (*participation threshold*) bagi siswa yang rentan secara psikososial.

Platform yang diadopsi secara evolusioner oleh partisipan mencerminkan prinsip inkrementalisme teknologi, dimulai dari *Google Form* untuk asesmen kebutuhan dan pengumpulan data awal, kemudian berkembang ke komunikasi sinkron dan asinkron melalui *platform* pesan instan. Proses ini paralel dengan konsep *technology scaffolding* yaitu adopsi teknologi yang lebih sederhana menjadi jembatan kognitif dan praktis menuju adopsi teknologi yang lebih kompleks (Irvani et al., 2026).

Self-Directed Learning sebagai Strategi Dominan Akuisisi Kompetensi Teknologi

Seluruh partisipan menyatakan bahwa kompetensi teknologi yang mereka miliki saat ini diperoleh melalui proses belajar mandiri yang bersifat *trial-and-error*, tanpa adanya pelatihan formal yang berkelanjutan dari sekolah maupun dinas terkait. Sebagian partisipan juga mengungkapkan bahwa pelatihan yang pernah mereka ikuti masih bersifat umum dan tidak dirancang secara spesifik untuk kebutuhan layanan bimbingan dan konseling. Akibatnya, mereka harus secara mandiri memodifikasi materi atau keterampilan yang diperoleh agar diterapkan dalam praktik konseling di sekolah. Salah seorang partisipan menjelaskan.

“Saya belajar sendiri, mencoba-coba menggunakan aplikasi; kalau gagal, saya mencari lagi caranya di internet.”

Temuan ini menunjukkan bahwa *self-directed learning* (SDL) menjadi strategi utama, bahkan hampir satu-satunya, dalam pengembangan kompetensi teknologi konselor sekolah. Proses pembelajaran yang dilakukan partisipan berlangsung secara mandiri, oportunistik dan tidak terstruktur. Mereka mengembangkan kompetensi melalui eksplorasi berbagai aplikasi digital, menghadapi berbagai kegagalan, mencari solusi secara mandiri, kemudian mengintegrasikan pengalaman tersebut ke dalam praktik profesional berikutnya. Pola ini memperlihatkan bahwa peningkatan kompetensi lebih banyak bergantung pada inisiatif individu dibandingkan pada sistem pengembangan profesional yang difasilitasi oleh institusi.

Temuan tersebut sejalan dengan Konsep *Self-Directed Learning* yang dikemukakan oleh Knowles (1975) dalam (Rupa et al., 2024) yang menjelaskan bahwa pembelajar dewasa memiliki kemampuan untuk mengambil inisiatif dalam mengidentifikasi kebutuhan belajar, menetapkan tujuan pembelajaran, memilih sumber belajar, menerapkan strategi belajar, serta mengevaluasi hasil pembelajarannya secara mandiri, namun demikian hasil penelitian ini juga mengungkapkan bahwa kemampuan belajar mandiri tersebut berkembang bukan karena adanya desain pengembangan profesional yang baik, melainkan sebagai bentuk adaptasi terhadap minimnya dukungan institusional. Pelatihan yang tersedia umumnya belum berkelanjutan, tidak berorientasi pada kebutuhan spesifik layanan bimbingan dan konseling, serta belum memberikan pengalaman praktis yang relevan dengan penggunaan teknologi dalam praktik konseling.

Temuan ini konsisten dengan penelitian Zhang (2023) yang menunjukkan bahwa pendidik di lingkungan dengan keterbatasan sumber daya mengembangkan kompetensi digital melalui pembelajaran mandiri karena terbatasnya akses terhadap program pengembangan profesional yang sistematis. Kesamaan pola tersebut memperkuat relevansi kerangka *Self-Directed Learning* dalam menjelaskan bagaimana konselor sekolah beradaptasi terhadap tuntutan transformasi digital di tengah keterbatasan dukungan organisasi.

Di sisi lain, ketergantungan yang berlebihan pada *self-directed learning* juga mengindikasikan adanya *digital competence gap* sebagaimana dikemukakan oleh Nurrahmah et al (2025) yaitu kesenjangan antara kompetensi digital yang dituntut dalam

praktik profesional dengan ketersediaan jalur formal untuk mengembangkan kompetensi tersebut. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menghasilkan variasi kompetensi antar konselor, karena kualitas penguasaan teknologi sangat bergantung pada motivasi, pengalaman dan kemampuan belajar masing-masing individu.

Dalam perspektif pengembangan profesional, ketergantungan yang hampir sepenuhnya pada *self-directed learning* mengandung berbagai risiko. Tanpa supervisi, pelatihan yang terstruktur dan mekanisme *Continuing Professional Development* (CPD), konselor berpotensi mengalami kesenjangan kompetensi, melakukan kesalahan dalam pengambilan keputusan etik terkait penggunaan teknologi, serta menghadapi peningkatan kerentanan terhadap kelelahan profesional (*professional burnout*). Oleh karena itu, pengembangan kompetensi teknologi seharusnya tidak hanya bergantung pada inisiatif individu, tetapi perlu didukung melalui program CPD berbasis kompetensi yang berkelanjutan, kontekstual, serta disertai supervisi profesional agar kualitas layanan konseling tetap terjaga dan mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi (Fatmawati et al., 2026; Ainiyah et al., 2025).

Hambatan Struktural: Infrastruktur, Fasilitas dan Ekosistem Institusional

Partisipan mengidentifikasi berbagai hambatan dalam adaptasi teknologi yang terjadi pada tiga level yang saling berkaitan yaitu level makro, meso dan mikro. Pada level makro, hambatan utama berupa ketidakstabilan jaringan internet di wilayah pegunungan Kerinci dan Sungai Penuh yang sering mengganggu keberlangsungan layanan konseling daring. Pada level meso, sebagian besar sekolah hanya memiliki satu ruang bimbingan dan konseling yang juga digunakan untuk berbagai keperluan lain, sehingga sulit menyediakan ruang yang menjamin privasi selama pelaksanaan konseling berbasis teknologi. Sementara itu, pada level mikro, tingginya beban layanan tatap muka dan pekerjaan administratif menyebabkan konselor hanya memiliki kesempatan untuk mempelajari aplikasi atau teknologi baru di luar jam kerja, umumnya pada malam hari. Salah seorang partisipan menggambarkan kondisi tersebut sebagai berikut.

“Kalau listrik padam dan cuaca kurang baik, sinyal langsung hilang. Kalau sedang konseling daring, tiba-tiba terputus dan siswa jadi bingung.”

Temuan ini menunjukkan bahwa hambatan adaptasi teknologi tidak hanya bersumber dari keterbatasan kompetensi individu, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor struktural yang bekerja secara simultan pada berbagai level. Pada level makro, keterbatasan infrastruktur digital menjadi hambatan paling mendasar. Meskipun wilayah Kerinci dan Sungai Penuh telah terjangkau jaringan telekomunikasi, kualitas koneksi internet yang tidak stabil menyebabkan layanan konseling berbasis *real-time* sering terganggu. Kondisi ini mengurangi kontinuitas interaksi konseling dan berpotensi memengaruhi efektivitas hubungan terapeutik antara konselor dan siswa.

Pada level meso, keterbatasan sumber daya institusional semakin memperbesar hambatan tersebut. Minimnya perangkat keras, perangkat lunak yang memadai, serta ruang layanan yang menjamin privasi menunjukkan bahwa kesiapan sekolah dalam mendukung transformasi digital masih belum optimal. Temuan ini sejalan dengan Hilts et al. (2019) yang melaporkan bahwa konselor sekolah menghadapi berbagai kendala dalam mengimplementasikan layanan inovatif, termasuk keterbatasan waktu, kurangnya dukungan administratif dan tingginya beban kerja non-konseling, dari perspektif teori, kondisi tersebut mencerminkan konsep *digital divide* yang dikemukakan Warschauer (2003) dalam (Maharani & Saputra, 2025) yaitu kesenjangan digital yang tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan perangkat atau akses internet, tetapi juga meliputi kapasitas organisasi, kebijakan institusional dan dukungan sumber daya. Relevansi konsep ini juga diperkuat oleh penelitian Li (2024) yang menunjukkan bahwa pendidik di wilayah non-perkotaan cenderung menghadapi keterbatasan akses teknologi dan kesempatan pengembangan profesional dibandingkan rekan mereka di wilayah perkotaan.

Pada level mikro, keterbatasan waktu menunjukkan bahwa konselor menghadapi *competing demands* yaitu tuntutan untuk mengembangkan kompetensi digital yang harus dijalankan secara bersamaan dengan beban layanan konseling, tugas administratif dan berbagai tanggung jawab profesional lainnya. Dengan kata lain, proses adaptasi teknologi menjadi tambahan beban kerja, bukan bagian yang terintegrasi dalam sistem pengembangan profesional. Kondisi ini selaras dengan Gysbers dan Henderson (2012) dalam Lakadjo et al (2025) yang menekankan pentingnya rasio ideal konselor dan siswa sebesar 1:150 agar konselor memiliki

kapasitas untuk memberikan layanan secara optimal sekaligus mengikuti pengembangan profesional, namun realitas yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa jumlah siswa yang harus dilayani jauh melampaui rasio tersebut, sehingga kesempatan untuk meningkatkan kompetensi teknologi menjadi semakin terbatas.

Secara keseluruhan, ketiga level hambatan tersebut memperlihatkan bahwa adaptasi teknologi merupakan persoalan yang bersifat sistemik. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi digital konselor tidak cukup dilakukan melalui pelatihan individu semata, tetapi memerlukan dukungan infrastruktur yang memadai, kebijakan institusional yang berpihak pada transformasi digital, serta pengelolaan beban kerja yang memungkinkan konselor mengikuti pengembangan profesional secara berkelanjutan.

Dilema Etik Profesional dalam Konseling Digital: Antara Inovasi dan Tanggung Jawab

Partisipan mengungkapkan berbagai dilema etik yang muncul dalam penggunaan teknologi untuk layanan konseling. Kekhawatiran utama berkaitan dengan kerahasiaan data klien ketika menggunakan aplikasi pesan instan umum yang tidak dirancang untuk komunikasi klinis. Selain itu, partisipan juga menyoroti kesulitan menjaga batas profesional (*professional boundaries*) ketika siswa menghubungi melalui nomor pribadi di luar jam kerja, serta rendahnya rasa percaya diri (*self-efficacy*) dalam memberikan layanan konseling daring karena keterbatasan dalam mengamati ekspresi dan bahasa nonverbal siswa. Salah seorang partisipan menyampaikan.

“Saya was-was menggunakan WhatsApp, karena itu bukan aplikasi khusus untuk konseling. Saya khawatir data siswa bisa dilihat oleh orang lain.”

Temuan ini menunjukkan bahwa tantangan adaptasi teknologi tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyentuh dimensi etik yang menjadi fondasi praktik profesional konseling. Perlindungan terhadap kerahasiaan data klien (*confidentiality*) menjadi salah satu sumber utama kekhawatiran konselor ketika memanfaatkan *platform* digital untuk memberikan layanan. Meskipun aplikasi seperti *WhatsApp* menyediakan mekanisme enkripsi, *platform* tersebut pada dasarnya dikembangkan untuk komunikasi umum, bukan untuk layanan konseling profesional yang memerlukan standar keamanan, dokumentasi dan tata kelola data yang lebih ketat. Oleh karena itu,

kekhawatiran yang diungkapkan partisipan merupakan refleksi dari kesadaran profesional terhadap potensi risiko pelanggaran kerahasiaan dan dampaknya terhadap kepercayaan klien. Temuan ini sejalan dengan Khotijah et al (2026) yang menjelaskan bahwa penggunaan media digital dalam layanan kesehatan mental memerlukan perhatian khusus terhadap keamanan informasi, privasi, serta perlindungan data klien.

Selain persoalan kerahasiaan, penelitian ini juga menemukan munculnya dilema terkait batas profesional (*professional boundaries*). Penggunaan nomor telepon pribadi sebagai media komunikasi membuat batas antara kehidupan profesional dan kehidupan personal menjadi semakin kabur. Konselor menghadapi situasi ketika siswa menghubungi mereka di luar jam kerja, sehingga muncul tekanan untuk selalu tersedia dalam memberikan respons. Kondisi ini sejalan dengan konsep *digital boundary crossings* yang dikemukakan Sukriyah (2025) yaitu situasi ketika penggunaan teknologi mengaburkan batas hubungan profesional akibat meningkatnya aksesibilitas komunikasi digital. Tanpa adanya pedoman institusional mengenai waktu respons, media komunikasi yang digunakan dan prosedur layanan daring, konselor berpotensi mengalami peningkatan beban psikologis serta risiko *professional burnout*.

Dimensi lain yang juga muncul adalah rendahnya *technological self-efficacy* dalam memberikan layanan konseling secara daring. Partisipan merasa kurang yakin terhadap kemampuan mereka membangun hubungan konseling ketika interaksi dilakukan melalui media digital, terutama karena keterbatasan dalam mengamati ekspresi wajah, bahasa tubuh dan isyarat nonverbal yang selama ini menjadi bagian penting dalam proses asesmen maupun intervensi. Berdasarkan teori *self-efficacy* Bandura (1997) dalam Abdillah et al (2025), keyakinan individu terhadap kemampuannya dipengaruhi oleh pengalaman keberhasilan (*mastery experiences*), pembelajaran melalui observasi (*vicarious learning*), dukungan verbal (*verbal persuasion*), serta kemampuan mengelola kondisi emosional, namun keempat sumber pembentukan *self-efficacy* tersebut belum sepenuhnya tersedia dalam konteks profesional yang dialami partisipan. Keterbatasan pelatihan, minimnya supervisi dan belum berkembangnya komunitas praktik menyebabkan konselor harus membangun kompetensi digital secara mandiri. Temuan ini diperkuat oleh penelitian Zainudin et al. (2022) yang menunjukkan bahwa penguasaan keterampilan e-

counseling berkontribusi signifikan terhadap peningkatan *counseling self-efficacy* pada konselor yang memberikan layanan berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menggambarkan bahwa proses adaptasi teknologi berlangsung di tengah keterbatasan dukungan institusional. Konselor menunjukkan motivasi yang tinggi untuk beradaptasi dan mengembangkan kompetensi digital, namun pada saat yang sama mereka dihadapkan pada hambatan infrastruktur, keterbatasan fasilitas, beban kerja yang tinggi, serta berbagai dilema etik yang belum didukung oleh pedoman operasional yang jelas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan adaptasi lebih banyak bergantung pada inisiatif dan resiliensi individu dibandingkan pada sistem pengembangan profesional yang terstruktur.

Berdasarkan sintesis keempat tema penelitian, studi ini mengusulkan suatu kerangka konseptual yang disebut *adaptive resilience without institutional scaffolding*. Kerangka ini menjelaskan bahwa adaptasi guru bimbingan dan konseling terhadap integrasi teknologi terutama didorong oleh faktor individual yaitu *self-directed learning* dan resiliensi personal, namun kemampuan adaptasi tersebut berkembang di tengah berbagai hambatan struktural, meliputi keterbatasan infrastruktur digital, fasilitas sekolah yang belum memadai, tingginya beban kerja, serta dilema etik terkait kerahasiaan data dan batas profesional. Pada saat yang sama, belum tersedianya *institutional scaffolding* berupa pelatihan yang berkelanjutan, supervisi profesional, pedoman etik dan kebijakan organisasi menyebabkan proses adaptasi lebih banyak bergantung pada kapasitas individu konselor daripada dukungan sistemik.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun konselor mampu mempertahankan keberlangsungan layanan melalui berbagai strategi adaptif, pola adaptasi yang bertumpu pada sumber daya individual berpotensi sulit dipertahankan dalam jangka panjang apabila tidak diikuti dengan penguatan dukungan institusional. Konseptualisasi ini juga diperkuat oleh harapan yang disampaikan para partisipan mengenai pentingnya pelatihan khusus, pedoman resmi dan sistem supervisi yang dapat meningkatkan kompetensi, rasa percaya diri, serta keamanan dalam penyelenggaraan layanan konseling digital.

Temuan penelitian ini memiliki implikasi yang lebih luas terhadap agenda pembangunan pendidikan berkelanjutan. Sejalan dengan tujuan SDG 4

(*Quality Education*), peningkatan kualitas pendidikan tidak hanya bergantung pada inovasi pembelajaran, tetapi juga pada kesiapan tenaga profesional dalam memanfaatkan teknologi secara efektif, aman dan etis. Oleh karena itu, investasi dalam pengembangan kompetensi digital konselor sekolah perlu dipandang sebagai bagian dari upaya memperkuat kualitas layanan kesehatan mental di sekolah serta mendukung pembangunan sumber daya manusia yang berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa adaptasi guru bimbingan dan konseling (BK) terhadap integrasi teknologi digital merupakan proses yang dinamis, bertahap dan tidak hanya dipengaruhi oleh kompetensi individu, tetapi juga oleh kondisi struktural tempat mereka bekerja. Temuan mengungkap bahwa konselor mampu mempertahankan keberlangsungan layanan melalui perubahan menuju *blended counseling*, pengembangan kompetensi berbasis *self-directed learning*, serta berbagai strategi adaptif dalam menghadapi keterbatasan infrastruktur, beban kerja dan dilema etik, namun seluruh proses tersebut berlangsung di tengah minimnya dukungan institusional berupa pelatihan yang berkelanjutan, supervisi profesional, pedoman etik dan kebijakan organisasi yang secara khusus mendukung praktik konseling digital. Kondisi ini dikonseptualisasikan sebagai *adaptive resilience without institutional scaffolding* yaitu suatu bentuk resiliensi profesional yang bertumpu terutama pada kapasitas individu dalam beradaptasi ketika dukungan sistemik belum tersedia secara memadai.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian bimbingan dan konseling digital dengan menawarkan model konseptual *adaptive resilience without institutional scaffolding* sebagai perspektif untuk memahami dinamika adaptasi profesional konselor pada konteks daerah dengan keterbatasan sumber daya. Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya berfokus pada tingkat kesiapan atau penerimaan teknologi melalui pendekatan kuantitatif, penelitian ini memperkaya literatur melalui eksplorasi pengalaman hidup (*lived experiences*) konselor, sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai bagaimana adaptasi teknologi dibangun, dinegosiasikan dan dipertahankan dalam praktik sehari-hari.

Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam layanan bimbingan dan konseling tidak dapat dibebankan sepenuhnya kepada kemampuan individu konselor. Dukungan institusional perlu menjadi bagian integral dari proses transformasi tersebut melalui penyelenggaraan program pengembangan kompetensi digital yang berkelanjutan, penyediaan infrastruktur dan ruang layanan yang menjamin privasi, serta penyusunan pedoman etik konseling digital yang mengatur keamanan data, batas profesional dan tata kelola komunikasi daring. Dengan demikian, adaptasi teknologi dapat berkembang sebagai proses profesional yang sistematis, bukan sekadar hasil dari inisiatif personal.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada wilayah dengan karakteristik geografis dan infrastruktur yang spesifik, sehingga temuan belum dapat digeneralisasikan ke seluruh konteks layanan bimbingan dan konseling di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji model konseptual *adaptive resilience without institutional scaffolding* pada berbagai konteks wilayah melalui pendekatan kuantitatif maupun *mixed methods*. Pengujian tersebut diharapkan dapat memperkuat validitas model sekaligus memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang mendukung keberhasilan adaptasi konselor terhadap transformasi digital.

REFERENSI

- Abdillah, P. S., Alfitriani, N., Muhtar, F. A., Nugroho, M. P., & Lisnawati, I. (2025). Efikasi Diri Sebagai Faktor Keberhasilan Dalam Psikolinguistik. *Jurnal Bastra (Bahasa dan Sastra)*, 10(3), 901-911. <https://bastra.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/1375>.
- Ainiyah, N., Nizammudin, M. R. S., Wicaksono, R. D., Trihantoyo, S., & Sholeh, M. (2025). Strategi dan tantangan pengembangan karir profesional berkelanjutan guru di era digital. *Jurnal Pendidik Indonesia*, 6(2), 99-119. DOI: <https://doi.org/10.61291/10.61291/jpi.v6i2.119>
- Dewi, T. N. (2026). Tantangan Etika dan Pertimbangan Profesional dalam E-Konseling Berbasis Sekolah: Tinjauan Literatur Sistematis. *MUTIARA: Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 4(3), 123-138.

- Fatmawati, E., Anwar, K., Hartono, W. A. A., Najmah, M. M. N. I. B., Maulidie, J., Bahrul, M., ... & Auniyah, J. (2026). *Studi Pengembangan Profesi Pendidikan*. Purwokerto: PT. Revormasi Jangkar Philosophia.
- Habibie, M. I., Asbi, A., Madani, D., & Yanti, K. (2026). Analisis Kesiapan Konselor Muda dalam Mengintegrasikan Budaya Digital Pada Layanan Bimbingan dan Konseling. *AMI*, 4(1), 72-83.
- Haji, W. H. (2025). *Metode Penelitian Kualitatif: Memahami Realitas, Merangkai Makna*. Banyumas: Wawasan Ilmu.
- Hilts, D., Kratsa, K., Joseph, M., Kolbert, J. B., Crothers, L. M., & Nice, M. L. (2019). School counselors' perceptions of barriers to implementing a RAMP-designated school counseling program. *Professional School Counseling*, 23(1), 1–11. <https://doi.org/10.1177/2156759X19882646>.
- Irvani, A. I., Henukh, A., Amrullah, A., Rahayu, W. W., Warliani, R., Muhajir, S. N., & Yuliatun, T. (2026). *E-learning dalam Praktik: Strategi, Desain, dan Implementasi Pembelajaran Digital*. Jawa Barat. PT. Sigufi Artha Nusantara.
- Jumilah, B. S., Gultom, A. F., & Kuin, M. A. (2025). Analisis Fenomenologi Interpretatif Pengalaman Menjadi Pelayan Pastoral bagi Penyandang Disabilitas di Bhakti Luhur. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 10(1), 270-283. <https://doi.org/10.21067/jmk.v10i1.11778>.
- Khotijah, L. N., Restiafandi, W., & Anaresti, D. (2026). Digital and Online Counseling dalam Perspektif Bimbingan dan Konseling Islam: Tantangan Etika dan Transformasi Layanan. *Al-Shifa Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, 7(1), 18-31. <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/alshifa/article/view/12698>.
- Lakadjo, M. A., Ratu, B., Fatimah. S., Syamsu, K., Hasan, M. A., Arifyanto, A. T., Baid, M. F., & Muslim, M. R. (2025). *Transformasi Digital Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Kota Padang: Azzia Karya Bersama.
- Lesmana, M. P. (2025). Analisis Kinerja Guru Bimbingan dan Konseling dalam Mengatasi Krisis Identitas Siswa di Sekolah Menengah Kejuruan. *Jurnal Keguruan dan Ilmu Pendidikan (JKIP)*, 3(1), 1-7. <https://jurnalcendekia.id/index.php/jkip/article/view/600>.
- Li, M. (2024). Exploring the digital divide in primary education: A comparative study of urban and rural mathematics teachers' TPACK and attitudes towards technology integration in post-pandemic China. *Education and Information Technologies*, 30(2), 1913–1945. https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-024-12890-x?utm_source=researchgate.net&utm_medium=article.
- Maharani, N. P., & Saputra, R. (2025). Kebijakan Publik dan Ketimpangan Akses Pendidikan Digital pada Masa Pasca Pandemi Covid-19. *PERSEPTIF: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 3(1), 9-17. DOI: <https://doi.org/10.70716/perseptif.v3i1.433>.
- Maputra, Y. (2019). Proceedings of the 1st ICOPEM International Conference on Psychology, Education and Mental Health: Education Innovation and Mental Health in Industrial Era 4.0. In *International Conference on Psychology, Education and Mental Health "Education Innovation and Mental Health in Industrial Era 4.0"* (p. 235). Sciendo.
- Nurrahmah, D. I., Febrianti, R., Devi, S. M., & Alfizi, A. (2025). Adaptasi, Inovasi, Dan Pengembangan Kompetensi Sdm Di Era Transformasi Digital. In *Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat 2025* (pp. 178-193).
- Patinggi, R., Mulyati, S., Pare, U. S., & Kogoya, T. (2026). Upaya Meningkatkan Motivasi Belajar Siswa Sekolah Menengah Atas melalui Layanan Bimbingan Kelompok Berbasis Teknologi. *Sabar: Jurnal Pendidikan Agama Kristen dan Katolik*, 3(2), 38-47.
- Redecker, C. (2017). European framework for the digital competence of educators: DigCompEdu (EUR 28775 EN). Publications Office of the European Union.
- Richards, D., Richardson, T., Timulak, L., & McElvaney, J. (2015). The efficacy of internet-delivered treatment for generalized anxiety disorder: A systematic review and meta-analysis. *Internet Interventions*, 2(3), 272–282. <https://doi.org/10.1016/j.invent.2015.07.003>.
- Rupa, N., Minarni, M., & Musawwir, M. (2024). Pengaruh Efikasi Diri terhadap Kemandirian Belajar pada Mahasiswa di Kota Makassar. *Jurnal Psikologi Karakter*, 4(2), 490-497. <https://journal.unibos.ac.id/jpk/article/view/3699>.
- Sukriyah, T. M., Baharun, H., & Annisa, T. N. (2025). *Dunia Tanpa Batas: Dampak Standar*

- Teknologi Komunikasi Global Terhadap Interaksi Manusia. *JIM: Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1(1), 90-107. <https://jurnalinspirasimodern.com/index.php/JIM/article/view/44>.
- Zainudin, Z. N., Rong, L. W., Asri, A. S., Yusop, Y. M., Ahmad, N. A., & Hassan, S. A. (2022). Influence of e-counseling skills on counseling self-efficacy among e-counselors in Malaysia. *International Journal of Learning, Teaching and Educational Research*, 21(2), 251–267. <https://www.ijlter.org/index.php/ijlter/article/view/4387>.
- Zhang, X. (2023). Teachers' self-directed professional development in under-resourced contexts: How do open educational resources matter?. *Education and Information Technologies*, 28, 1849–1863. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10639-022-11238-7>.