Didaktik : Jurnal Ilmiah FKIP Universitas Mandiri,
ISSN Cetak : 2477-5673 ISSN Online : 2614-722X
Volume 12 Nomor 02, Juni 2026

TRANSFORMASI LAYANAN BIMBINGAN DAN KONSELING MULTIBUDAYA BERBASIS DIGITAL EMPATIK DALAM MENINGKATKAN SENSITIVITAS BUDAYA DAN KESEJAHTERAAN PSIKOLOGIS PESERTA DIDIK DI ERA SOCIETY 5.0

Yolanda Fran Siska[1)], Roli Agustin[2)], Bella Ramadhani[3)], Herta Meinur Ilahi[4)], Lidiah Putri Apriani[5)], Juwanto[6)]
[1-6]Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH. Bengkulu
[1]yfransiska004@gmail.com, [2]agustinroli17@gmail.com,
[3]bellaramadhani940@gmail.com, [4]hmeinurilahi@gmail.com,
[5]diahputriapriani@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the concept, urgency, and transformation of digital-empathic multicultural guidance and counseling services in improving multicultural awareness and psychological well-being of students in the Society 5.0 era. This study employed a qualitative approach with library research. Data were obtained through a review of various literature sources, such as books, scientific journals, research articles, and academic documents relevant to the topic of multicultural guidance and counseling. Data analysis was conducted using content analysis, which systematically included data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results indicate that multicultural guidance and counseling play a crucial role in creating an inclusive, humanistic educational environment that respects students' cultural diversity. Low cultural sensitivity, discrimination, social stereotypes, and increased cyberbullying are factors that impact students' psychological well-being in multicultural environments. Transforming digital-empathic guidance and counseling services is a relevant solution in addressing technological developments and social dynamics in the Society 5.0 era. This approach can increase access to counseling services while strengthening students' empathy, tolerance, and multicultural awareness. Furthermore, the implementation of multicultural guidance and counseling requires strengthening counselor competencies, support from the school environment, and collaboration from all educational components to create a harmonious educational culture free from discrimination. Therefore, multicultural guidance and counseling services are expected to optimally support students' academic, social, and psychological development.
Keywords: Multicultural Guidance and Counseling, Digital-Empathy, Society 5.0, Cultural Sensitivity, Psychological Well-being

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis konsep, urgensi, serta transformasi layanan bimbingan dan konseling multibudaya berbasis digital-empatik dalam meningkatkan kesadaran multibudaya dan kesejahteraan psikologis peserta didik di era Society 5.0. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (library research). Data diperoleh melalui pengkajian berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel penelitian, dan dokumen

akademik yang relevan dengan topik bimbingan dan konseling multibudaya. Teknik analisis data dilakukan menggunakan analisis isi (content analysis) melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan dan konseling multibudaya memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang inklusif, humanis, dan menghargai keberagaman budaya peserta didik. Rendahnya sensitivitas budaya, diskriminasi, stereotip sosial, serta meningkatnya cyberbullying menjadi faktor yang memengaruhi kesejahteraan psikologis peserta didik dalam lingkungan multikultural. Transformasi layanan bimbingan dan konseling berbasis digital-empatik menjadi solusi yang relevan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan dinamika sosial di era Society 5.0. Pendekatan tersebut mampu meningkatkan akses layanan konseling sekaligus memperkuat empati, toleransi, dan kesadaran multibudaya peserta didik. Selain itu, implementasi bimbingan dan konseling multibudaya memerlukan penguatan kompetensi konselor, dukungan lingkungan sekolah, serta kolaborasi seluruh komponen pendidikan agar tercipta budaya pendidikan yang harmonis dan bebas dari diskriminasi. Maka, layanan bimbingan dan konseling multibudaya diharapkan mampu mendukung perkembangan akademik, sosial, dan psikologis peserta didik secara optimal.

Kata Kunci: Bimbingan dan Konseling Multibudaya, Digital-Empatik, Society 5.0, Sensitivitas Budaya, Kesejahteraan Psikologis.

A. Pendahuluan

Perkembangan masyarakat global pada era Society 5.0 telah membawa perubahan besar terhadap dinamika kehidupan sosial, pendidikan, dan psikologis peserta didik. Arus globalisasi, kemajuan teknologi informasi, serta meningkatnya mobilitas sosial menyebabkan interaksi antarbudaya semakin intens terjadi di lingkungan sekolah maupun perguruan tinggi (M. Yusuf & Ondeng, 2025). Indonesia sebagai negara multikultural memiliki keberagaman suku, agama, bahasa, adat istiadat, serta latar belakang sosial yang sangat kompleks. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan bahwa Indonesia memiliki lebih dari 1.300 kelompok etnik dan ratusan bahasa daerah yang tersebar di berbagai wilayah. Keberagaman tersebut menjadi kekuatan nasional, namun di sisi lain juga berpotensi memunculkan konflik sosial, stereotip, diskriminasi, *bullying*, hingga kesenjangan relasi antarindividu apabila tidak dikelola secara bijaksana. Dalam konteks pendidikan, kondisi tersebut menuntut adanya layanan bimbingan dan konseling yang mampu memahami karakteristik peserta didik secara inklusif dan sensitif terhadap nilai-nilai budaya yang berbeda (Amelia, 2023).

Fenomena rendahnya sensitivitas budaya di lingkungan pendidikan saat ini masih menjadi persoalan yang cukup serius. Berbagai kasus perundungan berbasis suku, agama, ras, kondisi ekonomi, hingga perbedaan bahasa daerah masih banyak ditemukan di sekolah maupun media sosial. Data Komisi Perlindungan Anak Indonesia menunjukkan bahwa kasus bullying di lingkungan pendidikan mengalami peningkatan setiap tahunnya dan sebagian besar dipicu oleh perbedaan identitas sosial dan budaya. Selain itu, perkembangan teknologi digital turut memperluas ruang terjadinya *cyberbullying* yang menyerang identitas budaya individu tertentu (Keban, 2022). Kondisi ini berdampak terhadap kesehatan mental peserta didik, seperti munculnya rasa rendah diri, kecemasan sosial, stres akademik, hingga menurunnya motivasi belajar. Oleh karena itu, sekolah tidak hanya berfungsi sebagai tempat transfer ilmu pengetahuan, tetapi juga memiliki tanggung jawab dalam membangun karakter toleran, empatik, dan menghargai keberagaman budaya melalui layanan pendidikan yang humanis (Weking & Winingsih, 2026).

Dalam menghadapi kondisi tersebut, bimbingan dan konseling multibudaya menjadi salah satu pendekatan yang relevan untuk diterapkan di lingkungan pendidikan modern. Bimbingan dan konseling multibudaya merupakan layanan konseling yang menekankan pada pemahaman terhadap perbedaan budaya, nilai, keyakinan, serta latar belakang sosial individu dalam proses membantu peserta didik (Murni, 2025). Menurut teori konseling multikultural yang dikembangkan oleh Derald Wing Sue, konselor dituntut memiliki kesadaran budaya (*cultural awareness*), pengetahuan budaya (*cultural knowledge*), dan keterampilan budaya (*cultural skills*) agar mampu memberikan layanan secara efektif kepada individu dari berbagai latar belakang. Pendekatan ini menempatkan keberagaman sebagai aspek penting dalam proses konseling sehingga peserta didik merasa dihargai, diterima, dan dipahami tanpa adanya diskriminasi maupun prasangka sosial (Ridho et al., 2022).

Selain itu, teori humanistik dari Carl Rogers juga menegaskan bahwa individu akan berkembang secara optimal ketika berada dalam

lingkungan yang menerima dirinya secara positif tanpa syarat (*unconditional positive regard*). Dalam konteks multibudaya, penerimaan terhadap identitas budaya peserta didik menjadi bagian penting dalam membangun hubungan konseling yang efektif (Wahyudi, 2021). Konselor yang mampu menunjukkan empati budaya akan lebih mudah membantu peserta didik dalam menyelesaikan konflik pribadi, sosial, maupun akademik. Namun pada kenyataannya, masih banyak layanan bimbingan dan konseling di sekolah yang menggunakan pendekatan umum tanpa mempertimbangkan latar belakang budaya peserta didik secara mendalam. Hal tersebut menyebabkan layanan konseling kurang optimal karena belum sepenuhnya memahami nilai, norma, dan pengalaman hidup individu yang beragam (Imawan et al., 2023).

Berhubungan dengan hal tersebut, perkembangan teknologi digital juga memberikan tantangan sekaligus peluang bagi pelaksanaan bimbingan dan konseling multibudaya. Peserta didik generasi digital saat ini lebih banyak berinteraksi melalui media sosial dan platform daring yang mempertemukan berbagai identitas budaya secara luas. Interaksi tersebut dapat memperkuat toleransi apabila digunakan secara positif, tetapi juga dapat menimbulkan konflik sosial apabila tidak disertai literasi budaya yang baik (Saputra, 2024). Oleh sebab itu, transformasi layanan bimbingan dan konseling perlu diarahkan pada pendekatan digital-empatik yang mampu mengintegrasikan teknologi dengan nilai kemanusiaan dan sensitivitas budaya. Konselor dituntut tidak hanya menguasai teknik konseling konvensional, tetapi juga memiliki kemampuan komunikasi lintas budaya, literasi digital, serta kemampuan membangun hubungan interpersonal yang inklusif di ruang virtual maupun langsung (Fazira et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa bimbingan dan konseling multibudaya memiliki peran strategis dalam menciptakan lingkungan pendidikan yang harmonis, inklusif, dan berkeadilan sosial. Pendekatan ini menjadi sangat penting diterapkan di era modern karena keberagaman budaya tidak lagi dapat dipisahkan dari kehidupan peserta didik sehari-hari. Melalui layanan bimbingan dan konseling

yang berbasis sensitivitas budaya dan empati digital, peserta didik diharapkan mampu mengembangkan sikap toleransi, menghargai perbedaan, serta memiliki kesehatan psikologis yang lebih baik. Oleh karena itu, pembahasan mengenai transformasi layanan bimbingan dan konseling multibudaya menjadi topik yang relevan dan penting untuk dikaji lebih mendalam guna menjawab tantangan pendidikan di era Society 5.0.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*). Penelitian kepustakaan merupakan metode penelitian yang dilakukan melalui pengumpulan, pengkajian, serta analisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian (Fadli, 2021). Dalam penelitian ini, fokus kajian diarahkan pada transformasi layanan bimbingan dan konseling multibudaya berbasis digital-empatik dalam meningkatkan sensitivitas budaya dan kesejahteraan psikologis peserta didik di era Society 5.0. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami konsep, teori, fenomena, serta hasil-hasil penelitian terdahulu secara mendalam dan sistematis. Adapun landasan teori yang digunakan berasal dari teori konseling multikultural, teori humanistik, serta berbagai konsep pendidikan multibudaya dan perkembangan teknologi digital dalam layanan pendidikan (Anggito & Setiawan, 2018).

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data sekunder yang diperoleh dari berbagai literatur ilmiah, seperti buku akademik, jurnal nasional dan internasional, artikel ilmiah, prosiding seminar, laporan penelitian, serta dokumen resmi dari lembaga pendidikan maupun lembaga pemerintah yang berkaitan dengan bimbingan dan konseling multibudaya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui studi dokumentasi dengan cara mengidentifikasi, membaca, mencatat, dan mengelompokkan berbagai informasi yang relevan dengan tema penelitian. Literatur yang digunakan diprioritaskan berasal dari sumber terpercaya dan terbaru agar data yang diperoleh memiliki validitas akademik yang kuat serta mampu menggambarkan kondisi aktual terkait implementasi layanan bimbingan dan konseling multibudaya di era digital.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis isi (content analysis), yaitu suatu teknik analisis yang dilakukan dengan menelaah secara sistematis isi berbagai literatur untuk menemukan pola, konsep, serta hubungan antarvariabel yang berkaitan dengan penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pentingnya transformasi layanan bimbingan dan konseling multibudaya berbasis digital-empatik. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan kajian teoritis yang mendalam serta memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang lebih inklusif, adaptif, dan relevan terhadap tantangan keberagaman budaya di era Society 5.0.

C.Hasil Penelitian dan Pembahasan

Konsep dan Urgensi Bimbingan dan Konseling Multibudaya di Era Society 5.0

Bimbingan dan konseling multibudaya merupakan pendekatan layanan konseling yang menempatkan keberagaman budaya sebagai unsur penting dalam proses membantu individu. Pendekatan ini menekankan bahwa setiap peserta didik memiliki latar belakang budaya, nilai, keyakinan, bahasa, pola komunikasi, serta pengalaman sosial yang berbeda sehingga memerlukan perlakuan yang inklusif dan tidak diskriminatif dalam layanan pendidikan. Dalam konteks pendidikan modern, konselor tidak hanya bertugas membantu peserta didik menyelesaikan masalah pribadi, sosial, maupun akademik, tetapi juga harus mampu memahami dinamika budaya yang memengaruhi perilaku dan cara berpikir individu. Menurut teori konseling multikultural yang dikembangkan oleh Derald Wing Sue, keberhasilan layanan konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam membangun kesadaran budaya, memahami nilai budaya konseli, serta memiliki keterampilan komunikasi lintas budaya (Toriyono et al., 2022). Oleh karena itu, bimbingan dan konseling multibudaya menjadi pendekatan yang relevan dalam menciptakan layanan pendidikan yang lebih

humanis, adil, dan responsif terhadap keragaman peserta didik.

Urgensi bimbingan dan konseling multibudaya semakin meningkat pada era Society 5.0 yang ditandai dengan integrasi teknologi digital dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Era Society 5.0 tidak hanya menekankan kemajuan teknologi, tetapi juga mengutamakan nilai kemanusiaan dalam penggunaan teknologi tersebut. Peserta didik saat ini hidup dalam lingkungan sosial yang sangat terbuka melalui media digital, sehingga interaksi antarbudaya terjadi secara cepat dan tanpa batas geografis. Kondisi tersebut memberikan peluang besar dalam memperluas wawasan budaya, namun juga berpotensi memunculkan konflik sosial akibat rendahnya toleransi, stereotip, diskriminasi, hingga cyberbullying berbasis identitas budaya. Dalam situasi ini, layanan bimbingan dan konseling memiliki peran strategis untuk membentuk karakter peserta didik yang toleran, empatik, dan mampu menghargai keberagaman. Konselor dituntut untuk mampu mengintegrasikan pendekatan multibudaya dengan pemanfaatan teknologi digital agar layanan yang diberikan tetap relevan dengan perkembangan zaman dan kebutuhan generasi modern (Muhyatun & Fauziyah, 2022).

Keberadaan bimbingan dan konseling multibudaya juga menjadi penting karena lingkungan pendidikan di Indonesia memiliki tingkat heterogenitas yang sangat tinggi. Peserta didik berasal dari berbagai suku, agama, bahasa daerah, kondisi ekonomi, dan latar belakang sosial yang berbeda. Perbedaan tersebut sering kali memunculkan kesalahpahaman komunikasi, konflik interpersonal, hingga tindakan diskriminatif apabila tidak dikelola secara tepat. Dalam perspektif pendidikan, keberagaman bukanlah hambatan, melainkan sumber pembelajaran sosial yang dapat memperkuat nilai persatuan dan toleransi (Sari, 2026). Oleh sebab itu, konselor perlu memiliki kompetensi multibudaya agar mampu memahami kondisi psikologis peserta didik berdasarkan konteks budaya masing-masing. Pendekatan konseling yang mengabaikan faktor budaya berpotensi menimbulkan bias dalam proses layanan sehingga peserta didik merasa tidak dipahami dan kurang nyaman dalam mengungkapkan

masalahnya. Maka, sensitivitas budaya menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki konselor di era pendidikan modern (Fauziah et al., 2022).

Selain berfungsi dalam penyelesaian masalah individu, bimbingan dan konseling multibudaya juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kesejahteraan psikologis peserta didik. Teori humanistik dari Carl Rogers menjelaskan bahwa individu akan berkembang secara optimal apabila berada dalam lingkungan yang menerima dirinya secara positif tanpa syarat. Dalam konteks multibudaya, penerimaan terhadap identitas budaya peserta didik dapat meningkatkan rasa percaya diri, rasa aman, serta kemampuan individu dalam membangun hubungan sosial yang sehat. Sebaliknya, lingkungan yang penuh diskriminasi dan intoleransi dapat memicu stres, kecemasan sosial, rendah diri, bahkan gangguan kesehatan mental. Layanan bimbingan dan konseling multibudaya tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga berfungsi sebagai upaya preventif dan pengembangan karakter peserta didik agar mampu hidup harmonis dalam masyarakat yang majemuk (Dianti & Karneli, 2024).

Pada akhirnya, konsep bimbingan dan konseling multibudaya di era Society 5.0 menjadi sangat penting karena mampu menjawab tantangan pendidikan modern yang semakin kompleks. Perkembangan teknologi, globalisasi budaya, serta meningkatnya interaksi sosial digital menuntut adanya layanan konseling yang adaptif, inklusif, dan berbasis nilai kemanusiaan. Konselor masa kini tidak cukup hanya memiliki kemampuan teknis konseling, tetapi juga harus memiliki empati budaya, keterampilan literasi digital, serta kemampuan memahami dinamika sosial peserta didik secara menyeluruh. Implementasi bimbingan dan konseling multibudaya diharapkan mampu menciptakan lingkungan pendidikan yang lebih harmonis, menghargai keberagaman, dan mendukung kesejahteraan psikologis peserta didik (Hikmah, 2022). Maka, layanan konseling tidak hanya menjadi sarana penyelesaian masalah, tetapi juga menjadi media penguatan karakter kebangsaan dan pembentukan generasi yang toleran serta berdaya saing global.

Permasalahan Sensitivitas Budaya dan Kesejahteraan Psikologis Peserta Didik dalam Lingkungan Multikultural

Lingkungan pendidikan multikultural pada dasarnya menjadi ruang pertemuan berbagai identitas sosial, budaya, agama, bahasa, dan karakter peserta didik yang berbeda. Keberagaman tersebut memberikan peluang besar dalam membangun sikap toleransi, kerja sama, dan penghargaan terhadap perbedaan. Namun, dalam praktiknya, perbedaan budaya sering kali menimbulkan berbagai persoalan sosial apabila tidak disertai dengan sensitivitas budaya yang memadai. Sensitivitas budaya merupakan kemampuan individu dalam memahami, menghargai, dan merespons perbedaan budaya secara positif tanpa prasangka maupun diskriminasi. Rendahnya sensitivitas budaya di lingkungan pendidikan dapat terlihat dari munculnya stereotip sosial, ejekan terhadap bahasa daerah, diskriminasi berdasarkan status ekonomi, hingga tindakan bullying berbasis suku, agama, maupun ras (Aurora et al., 2026). Kondisi ini menunjukkan bahwa sebagian peserta didik masih memiliki pemahaman yang rendah mengenai pentingnya menghormati keberagaman sebagai bagian dari kehidupan sosial dalam masyarakat multikultural.

Permasalahan sensitivitas budaya semakin kompleks di era digital karena interaksi sosial peserta didik tidak hanya terjadi secara langsung, tetapi juga melalui media sosial dan platform komunikasi daring. Perkembangan teknologi digital memungkinkan informasi menyebar dengan sangat cepat, termasuk konten yang mengandung ujaran kebencian, intoleransi, dan diskriminasi budaya. Banyak peserta didik yang menjadi korban *cyberbullying* akibat perbedaan identitas budaya, penampilan fisik, penggunaan bahasa daerah, maupun kondisi sosial ekonomi keluarga. Situasi tersebut tidak hanya berdampak pada hubungan sosial peserta didik, tetapi juga memengaruhi kondisi psikologis mereka secara mendalam. Peserta didik yang mengalami diskriminasi budaya cenderung merasa tidak diterima dalam lingkungan sosialnya sehingga muncul rasa minder, kecemasan sosial, kehilangan rasa percaya diri, bahkan menarik diri dari

lingkungan sekolah. Rendahnya sensitivitas budaya menjadi salah satu faktor yang dapat menghambat terciptanya lingkungan pendidikan yang aman dan inklusif (Azzahra & Darmiyanti, 2024).

Dalam perspektif psikologi pendidikan, kesejahteraan psikologis peserta didik merupakan kondisi ketika individu mampu menerima dirinya, membangun hubungan sosial yang positif, memiliki tujuan hidup, serta mampu mengelola tekanan sosial secara sehat. Teori psychological well-being dari Carol Ryff menjelaskan bahwa kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh penerimaan diri, hubungan positif dengan orang lain, otonomi, penguasaan lingkungan, tujuan hidup, dan perkembangan pribadi. Dalam lingkungan multikultural, aspek hubungan sosial dan penerimaan diri sangat dipengaruhi oleh bagaimana individu diperlakukan oleh lingkungan sekitarnya. Peserta didik yang mendapatkan penghargaan terhadap identitas budayanya cenderung memiliki kondisi psikologis yang lebih stabil dan positif. Sebaliknya, perlakuan diskriminatif dan ketidakadilan sosial dapat menimbulkan tekanan emosional yang berdampak pada kesehatan mental serta perkembangan akademik peserta didik (Zuhroh et al., 2026).

Selain berdampak terhadap kondisi psikologis individu, rendahnya sensitivitas budaya juga dapat memengaruhi iklim sosial di lingkungan pendidikan secara keseluruhan. Konflik antarpeserta didik yang dipicu oleh perbedaan budaya berpotensi menciptakan lingkungan belajar yang tidak kondusif dan menghambat proses pendidikan. Peserta didik yang merasa terdiskriminasi cenderung mengalami penurunan motivasi belajar, kesulitan berinteraksi sosial, hingga kehilangan semangat dalam mengikuti kegiatan akademik maupun nonakademik. Dalam beberapa kasus, diskriminasi budaya juga menyebabkan munculnya kelompok-kelompok sosial eksklusif di lingkungan sekolah yang memperkuat jarak sosial antarindividu. Kondisi tersebut bertentangan dengan tujuan pendidikan yang seharusnya menjadi sarana pembentukan karakter persatuan, toleransi, dan kemanusiaan. Sekolah memerlukan pendekatan pendidikan yang mampu membangun kesadaran multikultural dan memperkuat hubungan sosial

yang sehat di antara peserta didik (Putri et al., 2024).

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa permasalahan sensitivitas budaya memiliki hubungan yang sangat erat dengan kesejahteraan psikologis peserta didik dalam lingkungan multikultural. Tantangan pendidikan modern tidak hanya berkaitan dengan pencapaian akademik, tetapi juga mencakup kemampuan membangun lingkungan sosial yang inklusif dan menghargai keberagaman. Dalam hal ini, layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting sebagai sarana preventif, pengembangan, dan penyelesaian masalah sosial-psikologis peserta didik. Konselor perlu memiliki kompetensi multibudaya agar mampu memahami latar belakang budaya peserta didik serta memberikan layanan yang empatik dan bebas dari bias budaya. Melalui pendekatan bimbingan dan konseling multibudaya, peserta didik diharapkan mampu mengembangkan sikap toleran, meningkatkan kemampuan sosial, serta memiliki kesejahteraan psikologis yang lebih baik dalam menghadapi dinamika kehidupan di era Society 5.0.

Transformasi Layanan Bimbingan dan Konseling Berbasis Digital-Empatik dalam Meningkatkan Kesadaran Multibudaya

Perkembangan teknologi digital pada era Society 5.0 telah mendorong terjadinya transformasi dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk dalam layanan bimbingan dan konseling. Transformasi tersebut ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi sebagai media dalam memberikan layanan konseling yang lebih fleksibel, efektif, dan mudah diakses oleh peserta didik. Dalam konteks pendidikan modern, layanan bimbingan dan konseling tidak lagi terbatas pada interaksi tatap muka secara konvensional, tetapi juga berkembang melalui platform digital seperti media sosial, aplikasi konseling daring, video conference, maupun layanan konsultasi berbasis web. Perubahan ini menjadi kebutuhan penting karena karakteristik generasi saat ini sangat dekat dengan teknologi digital dan komunikasi virtual. Namun, penggunaan teknologi dalam layanan konseling tidak cukup hanya berorientasi pada aspek teknis, melainkan juga harus memperhatikan nilai kemanusiaan, empati, dan

sensitivitas budaya agar layanan yang diberikan tetap mampu menyentuh aspek psikologis peserta didik secara mendalam (Triana, 2024).

Konsep digital-empatik dalam bimbingan dan konseling merupakan pendekatan yang mengintegrasikan kecanggihan teknologi dengan kemampuan empati dalam memahami kondisi emosional, sosial, dan budaya peserta didik. Pendekatan ini menekankan bahwa teknologi hanyalah media pendukung, sedangkan hubungan interpersonal yang humanis tetap menjadi inti utama dalam proses konseling. Dalam lingkungan pendidikan multikultural, konselor dituntut mampu membangun komunikasi yang menghargai keberagaman budaya meskipun dilakukan melalui ruang digital. Hal tersebut penting karena interaksi virtual sering kali rentan menimbulkan kesalahpahaman komunikasi akibat perbedaan bahasa, nilai budaya, maupun gaya komunikasi individu (Yulianti et al., 2024). Oleh sebab itu, konselor perlu memiliki keterampilan komunikasi digital yang inklusif, kemampuan mendengarkan secara aktif, serta sensitivitas terhadap kondisi psikologis peserta didik dari berbagai latar belakang budaya. Dengan pendekatan digital-empatik, layanan konseling dapat tetap menghadirkan rasa aman, diterima, dan dihargai bagi peserta didik meskipun dilakukan secara daring (Hendayani et al., 2026).

Transformasi layanan bimbingan dan konseling berbasis digital-empatik juga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kesadaran multibudaya peserta didik. Kesadaran multibudaya merupakan kemampuan individu dalam memahami, menghargai, dan menerima keberagaman budaya sebagai bagian dari kehidupan sosial. Melalui pemanfaatan teknologi digital, konselor dapat menyelenggarakan berbagai program edukatif seperti webinar multikultural, layanan konseling online, kampanye anti-diskriminasi di media sosial, serta penyebaran konten edukasi mengenai toleransi dan keberagaman budaya. Media digital memungkinkan informasi positif mengenai nilai persatuan dan penghargaan terhadap perbedaan dapat diakses secara luas dan cepat oleh peserta didik. Selain itu, ruang digital juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana pengembangan karakter melalui diskusi lintas budaya yang mendorong peserta didik memahami perspektif sosial yang

berbeda. Maka, transformasi digital dalam layanan konseling tidak hanya membantu penyelesaian masalah individu, tetapi juga berfungsi sebagai media pendidikan sosial dan penguatan karakter multikultural (Elyus et al., 2025).

Dalam perspektif teori humanistik, pendekatan digital-empatik tetap harus berorientasi pada kebutuhan psikologis individu secara menyeluruh. Carl Rogers menekankan pentingnya empati, penerimaan positif tanpa syarat, dan keaslian dalam hubungan konseling agar individu mampu berkembang secara optimal. Prinsip tersebut tetap relevan diterapkan dalam layanan konseling berbasis digital karena peserta didik membutuhkan ruang komunikasi yang nyaman dan tidak menghakimi. Teori konseling multikultural dari Derald Wing Sue menjelaskan bahwa konselor harus memiliki kompetensi budaya agar mampu memahami pengalaman hidup individu berdasarkan latar belakang sosial dan budayanya. Integrasi antara empati digital dan kompetensi multibudaya menjadi fondasi penting dalam membangun layanan konseling yang efektif di era modern. Konselor yang mampu menggabungkan kedua aspek tersebut akan lebih mudah membantu peserta didik menghadapi tekanan sosial, konflik budaya, maupun masalah psikologis yang berkembang di lingkungan digital (Rimayati, 2023).

Transformasi layanan bimbingan dan konseling berbasis digital-empatik menjadi langkah penting dalam menjawab tantangan pendidikan di era Society 5.0. Kemajuan teknologi tidak dapat dihindari, sehingga layanan konseling perlu beradaptasi agar tetap relevan dengan kebutuhan generasi digital saat ini. Namun demikian, transformasi tersebut harus tetap menempatkan nilai kemanusiaan, empati, dan penghormatan terhadap keberagaman budaya sebagai landasan utama dalam pelaksanaan layanan. Melalui pendekatan digital-empatik, peserta didik tidak hanya memperoleh kemudahan akses layanan konseling, tetapi juga mendapatkan dukungan psikologis yang inklusif dan menghargai identitas budayanya. Layanan bimbingan dan konseling diharapkan mampu meningkatkan kesadaran multibudaya, memperkuat kesejahteraan psikologis peserta didik, serta menciptakan lingkungan

pendidikan yang harmonis, toleran, dan adaptif terhadap perkembangan zaman (Setyorini et al., 2025).

Implementasi dan Strategi Penguatan Bimbingan dan Konseling Multibudaya untuk Mewujudkan Pendidikan Inklusif dan Humanis

Implementasi bimbingan dan konseling multibudaya dalam lingkungan pendidikan merupakan langkah strategis untuk menciptakan sistem pendidikan yang inklusif, humanis, dan menghargai keberagaman. Pendidikan inklusif tidak hanya dimaknai sebagai pemberian akses pendidikan bagi seluruh peserta didik, tetapi juga mencakup terciptanya lingkungan belajar yang menerima perbedaan budaya, agama, bahasa, kondisi sosial, maupun karakter individu secara adil dan setara. Dalam konteks ini, layanan bimbingan dan konseling memiliki peran penting sebagai sarana pengembangan karakter sosial peserta didik agar mampu hidup harmonis dalam masyarakat multikultural. Implementasi bimbingan dan konseling multibudaya dilakukan melalui integrasi nilai toleransi, empati, kesetaraan, dan penghargaan terhadap keberagaman dalam seluruh proses layanan konseling. Konselor perlu memahami bahwa setiap peserta didik memiliki pengalaman sosial dan budaya yang berbeda sehingga pendekatan layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan serta karakteristik individu secara menyeluruh (Aziz & Muniroh, 2026).

Salah satu strategi penting dalam penguatan bimbingan dan konseling multibudaya adalah peningkatan kompetensi multikultural konselor. Konselor tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam memberikan layanan konseling, tetapi juga harus memiliki kesadaran budaya, pengetahuan lintas budaya, serta keterampilan komunikasi interpersonal yang inklusif. Kompetensi tersebut diperlukan agar konselor mampu memahami nilai, norma, dan pola perilaku peserta didik dari berbagai latar belakang budaya tanpa adanya prasangka maupun bias sosial. Menurut teori konseling multikultural dari Derald Wing Sue, konselor yang efektif adalah konselor yang mampu menerima keberagaman sebagai bagian dari realitas sosial dan menjadikannya sebagai dasar dalam membangun hubungan konseling yang sehat. Sekolah dan lembaga

pendidikan perlu menyediakan pelatihan, seminar, maupun program pengembangan profesional bagi konselor agar memiliki kompetensi multibudaya yang sesuai dengan tuntutan pendidikan modern (Monita et al., 2025).

Selain penguatan kompetensi konselor, implementasi bimbingan dan konseling multibudaya juga perlu didukung melalui program pendidikan karakter yang berbasis nilai-nilai keberagaman. Program tersebut dapat diwujudkan melalui layanan orientasi, bimbingan kelompok, konseling individu, diskusi lintas budaya, serta kegiatan sosial yang melibatkan peserta didik dari berbagai latar belakang. Melalui kegiatan tersebut, peserta didik dapat belajar memahami perspektif budaya yang berbeda, meningkatkan kemampuan komunikasi sosial, serta mengembangkan sikap toleran dan empatik terhadap orang lain. Dalam era digital saat ini, penguatan nilai multibudaya juga dapat dilakukan melalui media sosial, webinar edukatif, kampanye anti-diskriminasi, dan penyebaran konten positif mengenai pentingnya persatuan dalam keberagaman. Pemanfaatan teknologi secara bijaksana dapat membantu memperluas jangkauan layanan bimbingan dan konseling sehingga nilai-nilai inklusivitas dapat diterima oleh peserta didik secara lebih efektif dan menarik (A. Yusuf, 2025).

Implementasi pendidikan inklusif dan humanis melalui bimbingan dan konseling multibudaya juga memerlukan dukungan dari seluruh komponen sekolah, termasuk guru, kepala sekolah, orang tua, dan lingkungan masyarakat. Lingkungan pendidikan yang inklusif tidak dapat tercipta apabila hanya bergantung pada peran konselor semata. Guru sebagai pendidik perlu menerapkan pembelajaran yang menghargai keberagaman serta menghindari perilaku diskriminatif di dalam kelas. Orang tua juga memiliki peran penting dalam menanamkan nilai toleransi dan penghargaan terhadap perbedaan sejak dini di lingkungan keluarga. Sementara itu, pihak sekolah perlu menciptakan kebijakan yang mendukung terciptanya lingkungan pendidikan yang aman, nyaman, dan bebas dari tindakan bullying maupun diskriminasi budaya. Kolaborasi seluruh elemen pendidikan tersebut menjadi faktor utama dalam membangun budaya sekolah yang

harmonis dan berorientasi pada nilai kemanusiaan (Sandy et al., 2026).

Pada akhirnya, implementasi dan strategi penguatan bimbingan dan konseling multibudaya menjadi kebutuhan penting dalam menghadapi tantangan pendidikan di era Society 5.0. Keberagaman budaya yang semakin kompleks menuntut adanya layanan pendidikan yang mampu membangun kesadaran sosial, toleransi, dan kesejahteraan psikologis peserta didik secara berkelanjutan. Melalui penguatan kompetensi konselor, pengembangan program pendidikan karakter multibudaya, pemanfaatan teknologi digital, serta dukungan seluruh komponen pendidikan, layanan bimbingan dan konseling dapat berfungsi secara optimal dalam mewujudkan pendidikan yang inklusif dan humanis. Maka, peserta didik tidak hanya berkembang secara akademik, tetapi juga memiliki kemampuan sosial, emosional, dan budaya yang baik sehingga mampu hidup berdampingan secara harmonis dalam masyarakat multikultural yang terus berkembang (Awalia et al., 2025).

D. Kesimpulan

Bimbingan dan konseling multibudaya merupakan pendekatan layanan pendidikan yang penting dalam menghadapi dinamika masyarakat multikultural di era Society 5.0. Keberagaman budaya, agama, bahasa, dan latar belakang sosial peserta didik menuntut adanya layanan konseling yang inklusif, humanis, dan bebas dari diskriminasi. Melalui pendekatan multibudaya, konselor dapat membantu peserta didik memahami pentingnya toleransi, empati, serta penghargaan terhadap perbedaan sebagai bagian dari kehidupan sosial modern.

Permasalahan rendahnya sensitivitas budaya dan meningkatnya tekanan psikologis peserta didik akibat diskriminasi, stereotip, maupun *cyberbullying* menunjukkan bahwa layanan bimbingan dan konseling memiliki peran strategis dalam menjaga kesejahteraan psikologis peserta didik. Transformasi layanan berbasis digital-empatik menjadi langkah penting untuk menyesuaikan proses konseling dengan perkembangan teknologi tanpa menghilangkan nilai kemanusiaan. Pendekatan ini memungkinkan layanan konseling lebih mudah

diakses sekaligus tetap memperhatikan aspek empati dan sensitivitas budaya dalam proses pendampingan peserta didik.

Implementasi bimbingan dan konseling multibudaya memerlukan penguatan kompetensi konselor, dukungan lingkungan sekolah, serta kolaborasi seluruh komponen pendidikan dalam menciptakan budaya yang inklusif dan harmonis. Melalui pengembangan program pendidikan karakter multibudaya dan pemanfaatan teknologi digital secara positif, layanan bimbingan dan konseling diharapkan mampu membentuk peserta didik yang toleran, berkarakter, serta memiliki kesejahteraan psikologis yang baik. Maka, pendidikan tidak hanya berorientasi pada pencapaian akademik, tetapi juga pada pembentukan manusia yang mampu hidup damai dalam keberagaman budaya.

DAFTAR PUSTAKA

Amelia, U. (2023). Tantangan pembelajaran era society 5.0 dalam perspektif manajemen pendidikan. *Al-Marsus: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, *1*(1), 68–82.

Anggito, A., & Setiawan, J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak (Jejak Publisher).

Aurora, F. F., Islami, A. S. N., Sela, N. N., Nisa, N. R., Lestari, R. T., & Setyaputri, N. Y. (2026). Peran Konseling Multibudaya Sebagai Upaya Adaptasi Siswa Terhadap Keberagaman Lingkungan Sekolah. *Prosiding Konseling Kearifan Nusantara (KKN)*, *5*, 415–422.

Awalia, R., Najamuddin, N., Alwi, A., & Ridhoh, M. Y. (2025). Pendidikan Multikulural, Pendidikan Kedamaian, dan Pendidikan Inklusif: Perbedaan dan Urgensinya di Indonesia. *Haumeni Journal of Education*, *5*(3), 47–66.

Aziz, M. A., & Muniroh, S. M. (2026). Integrasi Psikologi Pendidikan dalam Implementasi Pendidikan Inklusif: Tantangan dan Strategi Penguatan di Sekolah. *Arus Jurnal Psikologi Dan Pendidikan*, *5*(1), 515–523.

Azzahra, L., & Darmiyanti, A. (2024). Peran psikologi pendidikan dalam proses pembelajaran di kelas untuk peserta didik yang beragam. *Jurnal Psikologi*, *1*(4), 23.

Dianti, T. M., & Karneli, Y. (2024). Relevansi Pemikiran Ki Hadjar Dewantara Dalam Praktik Pelayanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Education 4.0. *Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, *4*(1), 20–29.

Elyus, D. S., Haq, M. S., & Sumarno, A. (2025). Sinergi aplikasi b-kita dalam transformasi digital layanan bimbingan konseling peserta didik di sekolah. *JURNAL MADINASIKA Manajemen Pendidikan Dan Keguruan*, *6*(2), 175–183.

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain

metode penelitian kualitatif. *Humanika*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075

Fauziah, F., Iswari, M., & Daharnis, D. (2022). Peran Bimbingan Dan Konseling Untuk Meningkatkan Kematangan Karir Siswa Memasuki Era Society 5.0 [The Role Of Guidance And Counseling To Improve Students'career Maturity Entering The Society 5.0 Era]. *Al-Ihtiram: Multidisciplinary Journal of Counseling and Social Research*, *1*(1), 11–22.

Fazira, A., Budimansyah, D., & Mahpudz, A. (2024). Transformasi pendidikan Kewarganegaraan di era society 5.0: Menerapkan filosofi pendidikan Ki Hajar Dewantara. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, *13*(001 Desemb), 809–824.

Hendayani, S., Dinata, A., Nugroho, A. R., & Mardiko, A. (2026). Peran Transformasi Digital dalam Mendukung Layanan Bimbingan dan Konseling pada Pembelajaran Inklusif terhadap Hasil Belajar Siswa Sekolah Dasar. *Jurnal Fokus Konseling*, *12*(1), 18–24.

Hikmah, S. N. A. (2022). Multicultural-Based Literary Education in the Era of Society 5.0. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, *1*(1), 11–30.

Imawan, M., Pettalongi, A., & Nurdin, N. (2023). Pengaruh teknologi terhadap pendidikan karakter peserta didik di era society 5.0. *Prosiding Kajian Islam Dan Integrasi Ilmu Di Era Society (KIIIES) 5.0*, *2*(1), 323–328.

Keban, Y. B. (2022). Pentingnya pendidikan karakter di era Society 5.0. *Jurnal Reinha*, *13*(1), 56–67.

Monita, D. M., Ariani, N. W. E. P., Juniantariani, N. L., Dewi, S. A. A. O., Pradnyani, A. A. B. D., Putri, I. N., Cantika, N. L. A. R. A., Ariswari, N. M. M. D., Maharani, N. D., & Dewi, N. K. K. (2025). *Psikologi dalam Pendidikan Inklusi*. Nilacakra.

Muhyatun, M., & Fauziyah, N. (2022). Potret Kompetensi & Keterampilan Konselor di Era Society 5.0. *Al Irsyad: Jurnal Bimbingan Konseling Islam*, *13*(2), 31–40.

Murni, M. (2025). IMPLEMENTASI PENDIDIKAN AKHLAK REMAJA ERA SOCIETY 5.0. *Jurnal Pendidikan Indonesia: Teori, Penelitian, Dan Inovasi*, *5*(6).

Putri, M. H., Nadhirah, N. A., & Budiman, N. (2024). Cultural awareness: Memahami sensitivitas multikultural dalam praktik konseling di sekolah. *Jurnal Edukasi: Jurnal Bimbingan Konseling*, *10*(1), 78–98.

Ridho, A., Wardhana, K. E., Yuliana, A. S., Qolby, I. N., & Zalwana, Z. (2022). Implementasi pendidikan multikutural berbasis teknologi dalam menghadapi era society 5.0. *EDUCASIA: Jurnal Pendidikan, Pengajaran, Dan Pembelajaran*, *7*(3), 195–213.

Rimayati, E. (2023). *Cyber Counseling: Inovasi Layanan Bimbingan Dan Konseling Di Era Digital*. Asadel Liamsindo Teknologi.

Sandy, L. L., Wahyuni, Y., Masruri, M., Latifah, I., Amrullah, A., Ghozi, A., Djuanda, M., Fuadia, N. N., & Umam, H. (2026). *Peran Strategis Guru Bimbingan Konseling Dalam Penguatan*

Kurikulum Berbasis Cinta Di Madrasah Aliyah. Star Digital Publishing.

Saputra, H. (2024). Penguatan kemampuan peserta didik dalam menghadapi era society 5.0 melalui pembelajaran matematika. *BERSATU: Jurnal Pendidikan Bhinneka Tunggal Ika*, *2*(2), 287–302.

Sari, D. P. (2026). Landasan Sosiokultural dan Multikultural dalam Konseling di Indonesia: Tantangan Dikolonisasi Pengetahuan dan Kearifan Lokal Sebagai Landasan Bimbingan dan Konseling. *Jurnal Riset Dan Inovasi Pembelajaran*, *6*(1), 39–47.

Setyorini, R., Firman, F., & Nurfahanah, N. (2025). Transformasi Bimbingan dan Konseling dalam Konteks Masyarakat Modern dan Sederhana: Studi Perbandingan. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, *3*(1).

Toriyono, M. D., Sibilana, A. R., & Setyawan, B. W. (2022). Urgensi pendidikan multikultural dalam pengembangan karakter di era society 5.0 pada Perguruan Tinggi. *Intelektual: Jurnal Pendidikan Dan Studi Keislaman*, *12*(2), 127–140.

Triana, D. (2024). Transformasi Layanan Bimbingan Konseling Berbasis Digital Pasca-Pandemi: Pengaruh terhadap Karakter dan Prestasi Siswa. *Jurnal Educazione: Jurnal Pendidikan, Pembelajaran Dan Bimbingan Dan Konseling*, *12*(2), 123–130.

Wahyudi, W. (2021). Peran pendidik dalam pembinaan karakter peserta didik menghadapi era masyarakat 5.0. *JURNAL LENTERA: Kajian Keagamaan, Keilmuan Dan Teknologi*, *20*(01), 115–129.

Weking, F. E., & Winingsih, E. (2026). Wawasan Globalisasi, Revolusi Industry 4.0 dan Society 5.0 dalam Bimbingan dan Konseling. *Conseils: Jurnal Bimbingan Dan Konseling Islam*, *6*(1), 55–66.

Yulianti, Y., Thohiroh, N. S., Guk, R. R. G., Putri, A. R., & Nurleni, N. (2024). Transformasi profesi bimbingan dan konseling di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, *4*(3), 1651–1663.

Yusuf, A. (2025). Implementasi Program Bimbingan dan Konseling dalam Pendidikan Inklusif. *Jurnal Inovasi Pembelajaran*, *1*(2), 113–126.

Yusuf, M., & Ondeng, S. (2025). Pergeseran nilai dalam kehidupan sosial budaya dan pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Keguruan*, *3*(8), 752–765.

Zuhroh, K., Oktaviani, Y., Aini, A. H. N., Shinta, K. S., & Setyaputri, N. Y. (2026). Konseling Multibudaya Sebagai Intervensi Preventif Terhadap Perilaku Intoleransi Dikalangan Siswa. *Prosiding Konseling Kearifan Nusantara (KKN)*, *5*, 351–358.