



## Implementasi Kecerdasan Buatan dan Chatbot dalam Konseling Pastoral: Potensi dan Tantangan

Kinoto Christian<sup>1\*</sup>, Daryanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Teologi Sangkakala, Indonesia

[Kinoto80@gmail.com](mailto:Kinoto80@gmail.com)<sup>1\*</sup>

Alamat: Jl. Raya Kopeng KM 7 Salatiga

Korespondensi penulis: [Kinoto80@gmail.com](mailto:Kinoto80@gmail.com)

**Abstract.** *This study explores the opportunities and threats of implementing artificial intelligence (AI) and chatbots in pastoral church/Christian community counseling. With the rapid progression of technology, AI has the potential to influence various aspects of life, including pastoral counseling. The key opportunities highlighted include improved accessibility of pastoral counseling, consistent support, and advancement in data analysis. However, there are also threats related to AI and chatbot implementation, such as the lack of 'human touch' in counseling, data privacy challenges, and potential misinterpretation by AI. This study provides an overall perspective of AI and chatbots, references several case studies where this technology has been implemented in similar contexts and focuses on potential risks and benefits. The research aims to understand how the future of pastoral counseling could be influenced by AI and chatbot implementation and stimulate dialogue on how the church could respond to this technological development.*

**Keywords:** *Artificial Intelligence, Chatbots, Pastoral Counseling, Church, Technology, Postmodern*

**Abstrak:** Studi ini menganalisa peluang dan ancaman dari implementasi kecerdasan buatan/artificial intelligence (AI) dan chatbot pada konseling pastoral di gereja/komunitas Kristen. Dalam perkembangan teknologi yang semakin pesat, AI memiliki kemampuan yang besar dalam mempengaruhi aspek-aspek kehidupan manusia, termasuk juga dalam dunia konseling pastoral. Peluang yang paling berharga dari implementasi AI dan chatbot ke dalam dunia konseling pastoral adalah peningkatan/kemudahan akses terhadap konseling pastoral, dukungan dan layanan yang stabil/konsisten serta analisa data yang lebih baik. Namun, Ancaman juga mengintai dalam implementasi AI dan chatbot di dunia konseling pastoral, yang paling krusial diantaranya; hilang/kurangnya "sentuhan manusia", isu keamanan database dan kesalahan interpretasi dari AI. Penelitian ini mencakup studi umum tentang AI dan chatbot yang diambil referensi dari berbagai studi kasus yang membahas potensi dan ancaman implementasi AI dan chatbot pada situasi/konteks yang mendekati/serupa dengan dunia konseling pastoral. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mencoba mengetahui bagaimana masa depan konseling pastoral di gereja/komunitas kristen dapat dipengaruhi oleh adanya Implementasi AI dan chatbot. tujuan lainnya adalah memunculkan lebih banyak diskusi bagaimana respon Gereja/komunitas Kristen dalam mempersiapkan diri menghadapi kemajuan pesat di bidang teknologi ini.

**Kata Kunci:** Kecerdasan Buatan, Chatbot, Konseling Pastoral, Gereja, Teknologi, Postmodern

### 1. LATAR BELAKANG

Pada tanggal 9 Juni 2023 di kota Fuerth, Bavaria Jerman, gereja St. Paul mengadakan ibadah selama 40 menit yang sepenuhnya dipimpin kecerdasan buatan ChatGPT termasuk khotbah, doa dan musik. Ibadah tersebut dihadiri secara langsung oleh 300 jemaat serta diikuti oleh ribuan orang secara online. Kemajuan pesat teknologi informasi dengan cepat mempengaruhi berbagai sektor kehidupan manusia, termasuk kehidupan beragama. AI dan chatbot adalah dua teknologi informasi terkini yang menjadi perhatian dan terus diimplementasikan di berbagai bidang. Dalam dunia praktik konseling pun, cepat atau lambat pasti terpengaruh oleh perkembangan digital dan teknologi informasi (Athota, L., Shukla, V.

K., Pandey, N., & Rana, 2020) . *AI* dianggap dapat merubah cara konseling yang telah ada di gereja/komunitas Kristen saat ini. *AI* diyakini juga dapat memberikan manfaat yang besar kepada kemajuan serta kualitas dan dunia konseling Pastoral. Teknologi *Chatbot* akan memberikan informasi dan layanan yang cepat, mengurangi tekanan bagi dan dari konselor, juga memberikan kontrol yang lebih besar bagi konseli dalam sesi konseling mereka (Jegan, G., Priya, P. K., Sheeba, I. R., Poojitha, G. B., & Raghava, 2023) . Banyak hal besar dan inovatif yang dapat dikerjakan melalui *AI* dan *chatbot* bagi perkembangan masa depan dunia konseling pastoral. Tentu ini menjadi hal yang menarik dan penting untuk terus dipelajari dan digali.

Namun di sisi yang lain, potensi besar *AI* dan *chatbot* juga disertai dengan tantangan serta ancaman besar pula. Selaras dengan yang dikemukakan oleh *Frans Pantan* bahwa penggunaan ChatGPT dan kecerdasan buatan dalam konteks pastoral dapat mereduksi nilai-nilai spiritual dan otentisitas dalam pelayanan pastoral, terutama jika bergantung terlalu banyak pada teknologi dan mengabaikan interaksi langsung yang mendalam. Sehingga menggabungkan teknologi informasi dan digitalisasi ke dalam dunia konseling pastoral memerlukan pemikiran kritis tentang sejumlah masalah etis yang mungkin akan muncul, termasuk bagaimana database tersebut akan disimpan dengan aman. Konseling pastoral tentu melibatkan diskusi dalam mendalam mengenai masalah pribadi yang sangat sensitif, sehingga perlu melindungi data tersebut. Selain itu, tantangan lain dari ketergantungan pada teknologi informasi dan digitalisasi adalah kurang/hilangnya *human touch* atau “sentuhan manusia” yang sangat penting di dalam proses konseling pastoral serta kedalaman/kualitas teologis dalam proses pendampingan konseling. Masalah-masalah ini akan menjadi sangat penting untuk diantisipasi serta diteliti dalam implementasi Kecerdasan buatan/*AI* dan *chatbot* dalam dunia konseling pastoral (Anthony, 2012).

Menurut *Herman, S., & Hermanto, Y. P.*, Pelayanan pastoral di era Masyarakat 5.0 harus berfokus pada dukungan dan bimbingan rohani dari gereja kepada jemaatnya dalam menghadapi perubahan sosial dan teknologi yang cepat. Dimana Era Masyarakat 5.0 mengacu pada periode di mana teknologi canggih seperti kecerdasan buatan, robotika, dan Internet of Things (IoT) semakin terintegrasi dalam kehidupan sehari-hari, membawa perubahan signifikan dalam interaksi sosial dan budaya. Hal ini sejalan dengan tujuan dari penelitian ini yakni, untuk menggali lebih jauh potensi dan tantangan dari implementasi *AI* dan *chatbot* ke dalam dunia konseling pastoral. Penelitian ini mencakup tinjauan literatur, studi kasus, dan kesimpulan dari temuan-temuan penelitian. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memantik diskusi lebih lanjut tentang bagaimana *AI*, *chatbot* ataupun teknologi informasi terkini dapat

dimanfaatkan ke dalam dunia konseling pastoral serta cara menangani tantangan ataupun ancaman yang muncul akibat implementasi tersebut.

Secara khusus, penelitian ini menggali bagaimana teknologi *AI* dan *chatbot* dapat memajukan praktek konseling dalam dunia pastoral dan meneliti bagaimana gereja/komunitas kristen dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi era ini, sambil mempertahankan etika dan nilai-nilai kristiani. Dengan pemahaman yang lebih baik mengenai perkembangan teknologi *AI* dan *chatbot* ataupun teknologi informasi terkini, diharapkan dapat membantu praktisi Konseling pastoral, komunitas Kristen dan gereja dalam merumuskan penerapan dan metode yang paling baik serta efektif ketika mengimplementasikan *AI* dan *chatbot* dalam praktek konseling pastoral. Di sisi lain, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi ilmiah dan praktis untuk literatur penelitian serta mendorong kemajuan praktik konseling pastoral dengan memanfaatkan kemajuan di era *digital* ini (Santoso, J., Damarwanti, S., Priana, I. M., Sembodo, T. B., & Taru, 2021).

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Konseling Pastoral**

Konseling pastoral adalah praktik pertolongan/pelayanan yang didasarkan pada tradisi keagamaan dan spiritual, dimana konselor membantu individu dalam menghadapi dan memecahkan masalah-masalah kehidupan, serta mendukung pertumbuhan dan kesejahteraan individu secara keseluruhan. Biasanya, konseling ini dilakukan oleh seorang pendeta, pastor, atau pejabat gereja lainnya, tetapi juga bisa dilakukan oleh profesional konseling yang memiliki pemahaman mendalam tentang nilai-nilai dan tradisi spiritual (Yakub, 2014).

Menurut Howard Clinebell, seorang teolog dan psikolog yang dikenal karena pengabdiannya dalam bidang psikologi pastoral dan konseling, konseling pastoral adalah sebuah pendekatan holistik yang melibatkan perhatian pada berbagai aspek kehidupan individu. Clinebell percaya bahwa konselor pastoral harus mendukung kesejahteraan manusia secara keseluruhan - termasuk aspek fisik, emosional, intelektual, sosial, dan rohani.

Clinebell menjelaskan bahwa konseling pastoral bukan hanya membantu individu mengatasi kesulitan dan tantangan kehidupan tetapi juga bertujuan mempromosikan pertumbuhan dan kematangan pribadi. Ia menegaskan bahwa setiap individu memiliki potensi untuk bertumbuh dan berkembang dalam banyak cara yang unik dan berharga, dan tugas konselor pastoral adalah membantu merangsang dan memfasilitasi pertumbuhan tersebut.

Sedangkan bagi Anton Boisen yang adalah seorang teolog dan perintis studi pendetaan/teologi berbasis konseling klinis, konseling pastoral adalah dialog antara konselor yang berlatih teologis dan individu yang melihat masalah dan krisis mereka dalam konteks makna hidup mereka. Ini membutuhkan pendengar yang baik dan seseorang yang mampu membantu orang lain merefleksikan dan memahami pengalaman mereka dalam konteks teologi dan doktrin agama (Winarto, A., Wisda, L., Venema, H., Dawa, R. S. L., Gunawan, A., Sin, S. K. & Salim, 2023). Boisen melihat penyakit mental dan kristis kehidupan lainnya sebagai peluang untuk pertumbuhan dan transformasi religius dan spiritual. Dalam kerangka ini, konseling pastoral berarti mendukung individu selama periode krisis dan membantu mereka memaknai pengalaman mereka dalam konteks kerangka spiritual dan teologis.

### **Pengertian Kecerdasan Buatan dan Chatbot**

Kecerdasan Buatan (Artificial Intelligence, AI) adalah cabang ilmu komputer yang berfokus pada penciptaan sistem atau mesin yang mampu meniru perilaku kecerdasan manusia. AI dirancang untuk 'berpikir' seperti manusia dan meniru cara mereka belajar, memutuskan, dan beraksi. Menurut John McCarthy, yang diakui sebagai salah satu pendiri AI, "Kecerdasan Buatan adalah ilmu dan rekayasa membuat mesin cerdas, khususnya program komputer cerdas." McCarthy menunjukkan bahwa AI berfokus pada penciptaan program atau sistem yang mampu melakukan tugas-tugas yang biasanya memerlukan kecerdasan manusia untuk diselesaikan (Pizzi, G., Scarpi, D., & Pantano, 2021).

Sementara itu, chatbot adalah program komputer yang dirancang untuk berinteraksi dengan manusia dalam bahasa alami. Chatbot dapat beroperasi melalui berbagai platform obrolan digital dan dapat merespon pembicaraan langsung dengan pengguna. Mengacu pada definisi oleh Dr. Richard Wallace, seorang ilmuwan yang membuat beberapa bot obrolan pertama dan merancang Bahasa Pemograman Bot, "Chatbot adalah otomasi dari interaksi manusia."

Chatbot diklasifikasikan sebagai aspek dari AI karena mereka bisa 'memahami' pernyataan dari manusia dan merespons dengan cara yang cerdas. Namun, berbeda dari AI tolok ukur lainnya, chatbot memiliki fungsi yang lebih spesifik dan biasanya dirancang untuk berinteraksi dalam konteks percakapan manusia (Pantan, 2023).

## **Ruang bagi Kecerdasan Buatan dan Chatbot dalam Konseling Pastoral**

Ruang bagi penerapan kecerdasan buatan (AI) dan chatbot dalam konseling pastoral bisa dilakukan dalam berbagai cara, berikut contohnya:

### **1. Hotline Service dan Call Center (Respons Awal dan Tersedia 24/7)**

Chatbot dapat berfungsi sebagai penanggap pertama untuk individu yang mencari dukungan pastoral. Chatbot dapat diberi respons untuk pertanyaan dan permasalahan umum, memberikan saran dan arahan awal, dan merujuk individu ke konselor jika diperlukan. Lebih jauh, chatbot dapat memberikan akses 24/7 ke dukungan konseling pastoral, memungkinkan individu untuk mendapatkan dukungan saat membutuhkan, tidak terikat dengan jam kerja normal.

### **2. Analisis Data**

AI sangat kompeten dalam menganalisis data dan mengekstraksi wawasan yang berharga. Dalam konteks konseling pastoral, AI dapat menganalisis percakapan, catatan konseling, dan data lainnya untuk mengidentifikasi pola, kecenderungan, dan area masalah yang dapat digunakan untuk mempersonalisasi portofolio konseling.

Dengan mengumpulkan dan menganalisis data klien dari waktu ke waktu, AI dapat membantu membuat prediksi atau rekomendasi tentang apa yang mungkin dibutuhkan klien, dapat juga menunjukkan tanda-tanda peringatan awal dari krisis, atau membantu konselor memahami topik atau bidang yang perlu diperhatikan (Pantan, 2023).

AI juga dapat membantu klasifikasi dan segmentasi. Misalnya, AI bisa digunakan untuk mengklasifikasikan klien berdasarkan tingkat risiko, masalah khusus, atau perubahan seiring waktu. Ini bisa membantu konselor untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan klien mereka.

### **3. Personalisasi Interaksi**

AI dan chatbot dapat di-program untuk menanggapi dan berinteraksi dengan cara yang ditentukan, memungkinkan interaksi yang disesuaikan dengan kebutuhan spesifik individu. Misalnya, beberapa chatbot dapat membantu dalam meditasi, latihan relaksasi atau memberikan saran praktis untuk mengatasi stres atau kecemasan.

### **4. Pengurangan Beban Konselor**

Konselor pastoral sering kali menghadapi beban besar dalam memberikan dukungan dan layanan kepada komunitas mereka. AI dan chatbot dapat mengambil alih beberapa tugas rutin dan membiarkan konselor berkonsentrasi pada aspek-aspek yang memerlukan keterlibatan manusia yang lebih intensif.

## 5. Pelatihan dan Pembelajaran Berkelanjutan

AI dan chatbot dapat menjadi alat untuk pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan bagi konselor pastoral. Misalnya, dengan menganalisis data dari sesi-sesi sebelumnya, AI dapat memberikan wawasan dan saran yang dapat digunakan oleh konselor untuk memperkuat keterampilan mereka. Chatbot juga dapat menjadi peluang edukasi bagi klien, bisa memberikan informasi yang penting dan mengarahkan individu ke sumber informasi lainnya, memberikan bantuan dalam pengetahuan dan pemahaman diri yang ditekankan oleh Susabda (Yakub, 2014).

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif dan deskriptif yang meliputi analisis literatur yang relevan dan studi kasus. Penelitian Literatur dilakukan untuk memahami konsep dasar dan pengetahuan yang ada tentang *AI*, *chatbot* serta penggunaan *AI* dan *chatbot* khususnya dalam konteks/lingkungan yang relatif sama dan serupa dengan praktek konseling Pastoral. Sumber literatur meliputi artikel penelitian, buku, tesis, laporan penelitian, sumber online. Metode ini akan memberikan pemahaman yang baik dan mendalam tentang *AI*, *chatbot* dan perkembangan terkini teknologi informasi digital yang dapat diimplementasikan ke dalam dunia konseling Pastoral.

Dalam penelitian ini, akan dianalisis juga kasus penggunaan *AI* dan *chatbot* dalam konteks yang mirip dengan konseling pastoral sebagai bagian dari penelitian. Studi kasus ini akan membantu untuk mendapatkan contoh nyata dan aktual dari penerapan *AI* dan *chatbot*, sehingga dapat diperoleh informasi yang relevan mengenai kelebihan, keterbatasan, risiko dan hambatan yang mungkin terjadi dalam implementasi teknologi *digital* ini.

Penelitian ini akan mematuhi etika penelitian yang ketat, menghormati etika dan hak privasi narasumber studi kasus dalam memaparkan penelitian. Semua sumber yang digunakan dalam penelitian ini akan dikutip dengan benar untuk menjaga integritas akademis.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Implementasi Kecerdasan Buatan dan Chatbot dalam Konseling Pastoral**

Implementasi kecerdasan buatan (AI) dan chatbot dalam praktik konseling menawarkan intervensi teknologi yang dapat berkontribusi signifikan dalam mendukung dan mengoptimalkan proses konseling

### **Chatbot dalam Konseling**

Chatbot sebagai sebuah program komputer yang dapat memulai dan melanjutkan percakapan dengan manusia dalam bahasa alami, dapat diintegrasikan ke dalam sistem konseling sebagai penanggap pertama. Mereka bisa dirancang untuk merespons pertanyaan dasar, memberikan saran awal dan merujuk ke seorang konselor profesional jika diperlukan. Misalnya, chatbot bisa merespons klien yang mencari bantuan dengan pertanyaan-pertanyaan seperti "Bagaimana perasaan Anda hari ini?" atau "Apakah Anda ingin membicarakan apa yang sedang Anda hadapi?". Sementara itu, chatbot juga siap menerima pertanyaan pada setiap saat dan memberikan tanggapan dengan cepat, memastikan klien mendapatkan akses ke dukungan saat mereka membutuhkan (Messakh, 2018).

### **Kecerdasan Buatan dalam Konseling**

AI mengacu pada kemampuan mesin atau program komputer untuk meniru fungsi-fungsi kecerdasan manusia, dan hal ini dapat sangat berharga dalam praktek konseling. Salah satu potensi terbesar AI dalam konseling adalah kemampuannya untuk menganalisis data. Misalnya, AI bisa diprogram untuk menganalisis transkrip percakapan dari sesi konseling, mencari pola, tren, dan perubahan dalam pembicaraan konselor dengan klien. Wawasan ini dapat digunakan untuk menginformasikan dan memandu praktik konseling, memungkinkan konselor untuk menyesuaikan pendekatan dan teknik mereka berdasarkan kebutuhan, preferensi, dan kondisi klien.

AI juga bisa digunakan untuk membangun profil prediktif, yang dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pendampingan. Misalnya, berdasarkan data transkrip percakapan atau biometrik dari sesi-sesi sebelumnya, AI bisa mendeteksi kapan klien mungkin menghadapi peningkatan stres atau tantangan lainnya dan melibatkan intervensi yang dibutuhkan lebih awal (Doehring, 2015).

### **Pelatihan dan Pembelajaran Berkelanjutan**

AI dan chatbot juga bisa mendukung pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan untuk konselor. Misalnya, simulasi dialog konseling melalui chatbot bisa mengajarkan konselor cara merespons berbagai skenario yang mungkin mereka hadapi dalam sesi konseling. Selain itu, AI juga bisa digunakan untuk melacak perkembangan konselor dan memberikan umpan balik yang bermakna untuk membantu mereka terus meningkatkan keterampilan konseling mereka.

## **Studi Kasus**

Studi kasus dalam artikel "Chatbot for Healthcare System Using Artificial Intelligence" oleh Athota, L., Shukla, V.K., Pandey, N., dan Rana, A., menghubungkan teknologi Chatbot dan AI dalam sistem kesehatan. Dalam hal ini, studi kasus HealthBot dapat membantu memberikan wawasan praktis mengenai aplikasi, manfaat, potensi tantangan, dan hambatannya dalam sektor kesehatan. Hal ini dapat memberikan wawasan relevan bagi praktik konseling, walaupun dari sektor yang berbeda.

### ***Studi Kasus: HealthBot***

HealthBot adalah chatbot dalam sistem kesehatan yang dirancang untuk mendukung pasien dalam mengelola kondisi kesehatan mereka. HealthBot menyediakan informasi yang akurat dan terkini mengenai berbagai kondisi kesehatan, penyakit dan tips gaya hidup sehat. HealthBot juga merespons dan mengingatkan tentang dosis obat dan jadwal konsultasi dengan dokter (Herman, S., & Hermanto, 2023).

Secara umum cara kerja HealthBot adalah sebagai berikut;

1. Mencerna Pertanyaan

HealthBot dirancang untuk menerima dan mencerna pertanyaan atau permintaan dari pengguna. Teknologi Natural Language Processing (NLP) akan diterapkan untuk memahami permintaan tersebut dalam konteks yang relevan.

2. Pencarian Database

Saat chatbot memahami apa yang pengguna minta, ia mulai mencari dalam database informasi kesehatan yang relevan dengan pertanyaan tersebut.

3. Analisis AI dan Pembelajaran Mesin

Chatbot menggunakan AI dan mendukung pembelajaran mesin untuk memahami pertanyaan pengguna secara lebih baik seiring waktu dan konteks, serta memberikan jawaban yang lebih akurat.

4. Memberikan Respons

Setelah menemukan informasi yang sepadan dengan permintaan itu dalam database, chatbot kemudian memberikan umpan balik atau penjelasan kepada pengguna dalam format yang mudah dimengerti.

Secara keseluruhan, tujuan utama dari HealthBot adalah untuk memberikan bantuan dan kenyamanan kepada pengguna dengan memberikan jawaban otomatis untuk pertanyaan dan layanan kesehatan yang dibutuhkan serta diajukan oleh pengguna (Doehring, 2015)

### ***Potensi dan Manfaat***

HealthBot menunjukkan potensi kelebihan dari penggunaan AI dan Chatbot dalam praktik konseling, termasuk konseling pastoral. Misalnya, melalui dukungan 24/7, pemberian informasi yang akurat dan terkini, dan pengurangan beban kerja profesional kesehatan dalam tugas rutin, memungkinkan mereka lebih fokus pada tugas yang membutuhkan keterlibatan manusia yang lebih intensif (Trull, Joe E. and Carter, 2016).

### ***Tantangan dan Risiko***

Studi Kasus Healthbot juga berbicara tentang potensi tantangan dan risiko. Menjamin privasi dan keamanan data adalah tantangan utama dalam penggunaan teknologi ini. Penyedia layanan perlu memastikan bahwa sistem memiliki keamanan data yang cukup dan mematuhi semua regulasi pertukaran data yang berlaku (Falah & Syamsidar, 2021).

Ada juga tantangan dalam pelaksanaan, yaitu memastikan bahwa chatbot dan AI dapat memahami dan merespons secara tepat dan empatik terhadap keadaan pengguna. Sistem perlu dirancang dan diprogram dengan cermat untuk memastikan bahwa interaksi dengan pengguna benar-benar membantu dan tidak menimbulkan Rasa Frustrasi Atau Kesalahpahaman.

## **Potensi dan Tantangan**

### **Potensi Implementasi Kecerdasan Buatan dan Chatbot**

Penerapan kecerdasan buatan (AI) dan chatbot dalam praktik konseling pastoral memiliki potensi yang signifikan berdasarkan penelitian literatur dan studi kasus HealthBot. Berikut ini beberapa potensi yang dapat dilihat:

1. Dukungan 24/7

Sama seperti HealthBot yang dapat memberikan informasi kesehatan setiap saat, chatbot dalam konseling pastoral dapat memberikan dukungan 24/7. Konselor mungkin tidak selalu dapat hadir saat individu membutuhkan dukungan. Dalam hal ini, chatbot dapat menjadi pengisi celah, memberikan respon awal dan merujuk individu ke seorang konselor jika diperlukan.

2. Mengurangi Beban Konselor

Dengan mengambil alih tugas-tugas tertentu dan rutin, chatbot dapat mengurangi beban kerja konselor, memungkinkan mereka untuk fokus pada hal-hal yang membutuhkan perhatian manusia yang intens.

3. Pendampingan dan Peningkat

Dalam banyak kasus, konseling melibatkan rencana tindak dan tujuan yang harus diikuti oleh individu. Chatbot dapat disiapkan untuk mengingatkan individu tentang tugas atau tujuan mereka, sama dengan HealthBot yang mengingatkan tentang dosis obat dan jadwal konsultasi.

4. Akses ke Informasi dan Dukungan

Chatbot dapat memberikan akses cepat dan mudah ke layanan dukungan dan informasi, sama dengan HealthBot yang memberikan informasi medis.

### **Tantangan Implementasi Kecerdasan Buatan dan Chatbot**

Penerapan kecerdasan buatan dan chatbot dalam konseling pastoral, memiliki manfaat yang signifikan, namun juga menciptakan tantangan baru. Melalui penelitian literatur dan studi kasus HealthBot, dapat teridentifikasi beberapa tantangan potensial tersebut, seperti:

1. Kekurangan dalam Interaksi Antar Manusia

Clinebell menekankan pentingnya hubungan antar pribadi dalam konseling. AI dan chatbot, terlepas dari sejauh mana mereka dikembangkan, tidak sepenuhnya dapat meniru kedekatan dan interaksi manusia. Chatbot cukup terbatas dalam memahami dan menanggapi emosi manusia secara mendalam dan dapat merespons nuansa emosional halus yang dapat ditangkap oleh konselor manusia (Yakub, 2014).

2. Privasi dan Keamanan Data

Seperti yang diketahui dalam konteks kesehatan, privasi dan keamanan data juga menjadi tantangan dalam konseling pastoral. AI dan chatbot harus dirancang dan diprogram dengan hati-hati untuk melindungi data individu yang mencari bantuan dan menjaga kerahasiaan dalam semua interaksi.

3. Kualitas Respon dan Respon yang Empatik

AI dan chatbot memiliki keterbatasan dalam memberikan respon yang cukup empatik merujuk pada keadaan emosional klien. Sedangkan salah satu aspek penting dalam konseling pastoral menurut *Boisen* adalah empati. Meski AI semakin canggih dan berkembang, namun masih belum mampu menunjukkan empati seperti manusia. AI memiliki keterbatasan dalam memahami dan menanggapi emosi manusia secara alami (Salim, 2023).

#### 4. Ketergantungan pada Teknologi

Terdapat juga risiko bahwa individu dapat menjadi terlalu bergantung pada teknologi dan melupakan pentingnya intervensi manusia. Penting untuk menekankan bahwa AI dan chatbot adalah alat pelengkap, bukan pengganti untuk konselor manusia.

#### 5. Kesalahan-kesalahan Teknis

Seperti teknologi lainnya, chatbot dan AI dapat rentan terhadap kesalahan teknis. Selain itu, meskipun kecerdasan buatan semakin canggih, masih ada kemungkinan kesalahan atau interpretasi yang salah.

#### 6. Pelatihan dan Penerimaan

Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan konselor dalam menggunakan AI dan chatbot adalah tantangan lainnya. Selain itu, ada pula tantangan untuk dapat meraih penerimaan dan kepercayaan pengguna terhadap teknologi ini.

### 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Implementasi AI dan chatbot dalam konteks konseling pastoral memiliki potensi signifikan. Secara teoritis, teknologi ini dapat meningkatkan aksesibilitas, fungsi konselor dan ketersediaan dukungan, serta menyediakan peluang pendidikan untuk klien dan konselor. Namun, penggunaan chatbot dan AI di bidang konseling pastoral, juga menimbulkan tantangan. Salah satunya adalah etika dan kerahasiaan. Chatbot dan AI harus dirancang dengan hati-hati untuk mengenali kapan harus membuat rujukan ke konselor manusia dan untuk memastikan bahwa informasi yang dibagikan oleh individu tetap aman dan rahasia. Selain itu, chatbot dan AI harus sangat dipersonalisasi dan empatik dalam interaksi mereka, sehingga individu merasa didukung dan dipahami (Yakub, 2007).

Tantangan lain adalah memastikan bahwa klien memahami bahwa chatbot dan AI tidak dirancang untuk menggantikan konselor manusia atau intervensi tatap muka. Teknologi tersebut adalah alat untuk membantu, bukan untuk menggantikan peran konselor dalam memberikan dukungan dan bantuan emosional dan spiritual (Situmorang, 2021). Meskipun tantangan ini signifikan, bukan berarti hal tersebut tidak dapat diatasi. Dengan penelitian, perencanaan, dan pelaksanaan yang tepat, chatbot dan AI bisa menjadi alat tambahan yang sangat bermanfaat dalam konseling pastoral dan bidang lainnya.

#### **Pelajaran dan Aplikasi untuk Praktik Konseling**

Studi kasus Healthbot memberikan contoh nyata tentang bagaimana teknologi chatbot dan AI bisa diaplikasikan dalam sistem dukungan untuk pasien, dan memberikan pelajaran berharga bagi konseling pastoral.

Seperti HealthBot, chatbot dalam konseling pastoral dapat di-program untuk memberikan respon awal, memberikan saran awal, dan merujuk individu ke seorang konselor profesional jika diperlukan. Selain itu, chatbot dapat memberikan dukungan 24/7, dan mengambil alih tugas-tugas rutin, membiarkan konselor memiliki lebih banyak waktu dan energi untuk fokus pada hal-hal yang membutuhkan intervensi manusia yang lebih signifikan (Clinbell, 2002).

Walau demikian, dalam implementasinya sangat penting untuk mempertimbangkan tantangan dan risiko yang mungkin muncul, termasuk masalah privasi dan keamanan data, tantangan dalam merancang sistem yang responsif dan empatik, dan pentingnya memastikan bahwa peran dan tujuan AI dan chatbot dipahami dengan jelas oleh klien. Dengan pemikiran yang hati-hati dan strategis, dan pendekatan yang berfokus pada etika dan kebutuhan klien, teknologi ini dapat digunakan untuk mendukung dan memperkaya layanan dan praktik konseling.

### **Adaptasi dan Peningkatan Berkelanjutan**

Implementasi teknologi seperti chatbot dan AI dalam konseling pastoral juga membutuhkan adaptasi dan peningkatan berkelanjutan. Seiring berkembangnya teknologi dan pemahaman kita tentang bagaimana teknologi terbaik dapat digunakan dalam konseling, chatbot dan AI harus terus diperbarui dan disesuaikan agar tetap relevan dan efektif (McCarthy, 2007).

### **Dukungan dan Pelatihan untuk Konselor**

Pelatihan dan dukungan yang memadai untuk konselor melibatkan juga bagian penting dari implementasi teknologi ini. Konselor perlu memahami bagaimana menggunakan chatbot dan AI, bagaimana merujuk klien ke sumber daya ini dan bagaimana teknologi ini dapat diintegrasikan ke dalam praktek konseling mereka.

### **Penelitian Lebih Lanjut**

Meski penelitian literatur dan studi kasus ini menyoroti potensi yang signifikan, namun masih banyak ruang dan kebutuhan untuk penelitian lebih lanjut tentang bagaimana teknologi ini dapat digunakan dalam konseling. Misalnya, studi lebih lanjut dapat fokus pada bagaimana AI dan chatbot mempengaruhi hubungan konselor-klien, bagaimana individu berinteraksi dengan chatbot dalam pengaturan konseling, dan apa dampaknya pada hasil konseling (Priyatna, 2013).

Secara keseluruhan, penelitian literatur dan studi kasus ini memberikan wawasan berharga tentang kemungkinan dan tantangan dalam menggunakan chatbot dan AI dalam konseling pastoral. Dengan pemahaman yang baik tentang manfaat potensial dan tantangan yang mungkin muncul, konselor yang berinteraksi dengan teknologi ini dapat lebih baik mempersiapkan diri untuk masa depan praktik konseling yang semakin digital. Teknologi adalah alat, dan seperti semua alat, efektivitas dan kebermanfaatannya tergantung pada bagaimana pengguna menggunakannya. Sebagai konselor, harus selalu diingatkan bahwa tujuan utamanya adalah untuk melayani dan mendukung klien dengan cara yang paling efektif dan empatik (Mudhesta Titik Andayani, 2022).

## DAFTAR REFERENSI

- Anthony, M. J. (2012). *Foundations Of Ministry: An Introduction To Christian Education For A New Generation*. Gandum Mas.
- Athota, L., Shukla, V. K., Pandey, N., & Rana, A. (2020). *Chatbot for healthcare system using artificial intelligence*. In *2020 8th International conference on reliability, infocom technologies and optimization*. ICRITO.
- Clinbell, H. (2002). Tipe-tipe pendampingan dan konseling pastoral. *Kanisius*.
- Doehring, C. (2015). *The Practice of Pastoral Care: A Postmodern Approach*. John Knox Press.
- Falah, F., & Syamsidar, S. (2021). PENGARUH PENERAPAN APLIKASI CHATBOT SEBAGAI MEDIA INFORMASI ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN KESEHATAN PRIMER DI MASA PANDEMIK COVID - 19. *Bina Generasi : Jurnal Kesehatan*, 12(2), 18–23. <https://doi.org/10.35907/bgjk.v12i2.182>
- Herman, S., & Hermanto, Y. P. (2023). Pastoral Guidance for Congregations in the Era of Society 5.0. *Sanctum Domine: Jurnal Teologi*, 1(13), 1–18.
- Jegan, G., Priya, P. K., Sheeba, I. R., Poojitha, G. B., & Raghava, G. A. (2023). A Medical Chatbot Embedding with Artificial Intelligence for Self- Diagnosis. In *2023 International Conference on Data Science, Agents & Artificial Intelligence*, 1–4.
- McCarthy, J. (2007). What is Artificial Intelligence. *Stanford University*, 1, 4–9.
- Messakh, B. J. (2018). Menuju Pelayanan Pastoral Yang Relevan Dan Kontekstual. *Theologia in Loco*, 1(1), 15–28.
- Mudhesta Titik Andayani. (2022). *KONSELING PENDEKATAN BEHAVIOR DENGAN TEKNIK PEER GROUP UNTUK MEREDUKSI EFEK NEGATIF WESTERNISASI PADA SISWA KELAS X SMA NEGERI 5 MALANG*. 3(8), 148.
- Pantan, F. (2023). Chatgpt Dan Artificial Intelligence: Kekacauan Atau Kebangunan Bagi Pendidikan Agama Kristen Di Era Postmodern. *Jurnal Teologi Diegesis*, 8(1), 111–

124.

- Pizzi, G., Scarpi, D., & Pantano, E. (2021). Artificial intelligence and the new forms of interaction: Who has the control when interacting with a chatbot. *Journal of Business Research*, 129, 878-890.
- Priyatna, A. (2013). *Pahami Gaya Belajar Anak! Memaksimalkan Potensi Anak dengan Modifikasi Gaya Belajar*. PT Elex Media Komputindo.
- Salim, A. (2023). A Mind for Christ, A Heart for His Church. *Sekolah Tinggi Teologi Aletheia*, 1, 20–32.
- Santoso, J., Damarwanti, S., Priana, I. M., Sembodo, T. B., & Taru, A. (2021). Transformasi Fondasi Iman Kristen dalam Pelayanan Pastoral di Era Society 5.0. *Jurnal Teologi Berita Hidup*, 4(1), 19–35.
- Situmorang, J. T. H. (2021). *Ekklesiologi: Gereja Yang Kelihatan dan Tak Kelihatan: Dipanggil dan Dikuduskan Untuk Memberitakan Karya Penyelamatan Kristus*. PBMR ANDI.
- Trull, Joe E. and Carter, J. E. (2016). *Etika Pelayan Gereja* (B. Gunung & Mulia (eds.)).
- Winarto, A., Wisda, L., Venema, H., Dawa, R. S. L., Gunawan, A., Sin, S. K., ... & Salim, A. (2023). A Mind for Christ, A Heart for His Church. *Sekolah Tinggi Teologi Aletheia*, 1(1), 9.
- Yakub, S. B. (2007). *Menjadi Konselor yang Profesional*. ANDI.
- Yakub, S. B. (2014). *Konseling Pastoral: Pendekatan Konseling Pastoral berdasarkan Integrasi Teologi dan Psikologi*. BPK Gunung Mulia.