



NETRALITAS KONSELOR GENERASI DIGITAL: KAJIAN BIAS BUDAYA DAN ETNOSENTRISME DALAM KONSELING MULTIKULTURAL

Renidayati¹, Yeni Karneli^{2*}, Yarmis Syukur³

¹Poltekkes Kemenkes Padang

Email renidayati72@gmail.com

^{2,3}Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Padang

*Email Korespondensi: yenikarneli@fip.unp.ac.id

Email: yarmissyukur@fip.unp.ac.id

Submitted: 23-06-2026, Reviewer: 03-07-2026, Accepted: 06-07-2026

ABSTRACT

The rapid development of digital technology has transformed adolescents' cultural identities, communication patterns, lifestyles, and social interactions. This phenomenon presents significant challenges for counselors in maintaining neutrality during multicultural counseling processes. Counselors frequently encounter unconscious cultural bias and ethnocentric perspectives that may negatively affect counseling relationships and reduce the effectiveness of interventions. This study aims to analyze the dynamics of counselor neutrality, cultural bias, and ethnocentrism in counseling services for the digital generation. The method used was a literature review approach based on national and international scientific articles published within the last six years. The findings indicate that cultural bias in counseling may appear through stereotyping, moral judgment, communication barriers, and limited cultural sensitivity toward clients from diverse backgrounds. Ethnocentrism also influences counselors' perspectives in interpreting clients' problems, particularly in digital culture contexts such as social media identity, online interaction, and virtual self-expression. Furthermore, multicultural counseling competence, cultural humility, self-awareness, and reflective practice are essential factors in improving counseling effectiveness in the digital era. This study concludes that counselor neutrality is not merely professional objectivity but also requires deep cultural awareness and multicultural competence to create inclusive, empathic, and culturally responsive counseling services.

Keywords: Counselor Neutrality; Cultural Bias; Ethnocentrism; Multicultural Counseling; Digital Generation

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mengubah identitas budaya, pola komunikasi, gaya hidup, dan interaksi sosial generasi muda. Fenomena ini menghadirkan tantangan besar bagi konselor dalam menjaga netralitas pada proses konseling multikultural. Konselor sering kali menghadapi bias budaya dan perspektif etnosentris yang muncul secara tidak sadar sehingga dapat memengaruhi hubungan konseling dan menurunkan efektivitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika netralitas konselor, bias budaya, dan etnosentrisme dalam layanan konseling pada generasi digital. Metode penelitian menggunakan pendekatan literature review dengan menelaah berbagai artikel ilmiah nasional dan internasional dalam enam tahun terakhir. Hasil kajian menunjukkan bahwa bias budaya dalam konseling dapat muncul melalui stereotip, penilaian moral, hambatan komunikasi, serta rendahnya sensitivitas budaya terhadap klien dari latar belakang berbeda. Etnosentrisme juga memengaruhi cara konselor memaknai masalah klien, terutama dalam konteks budaya digital seperti media sosial, interaksi daring, dan identitas virtual. Selain itu, kompetensi konseling multikultural, cultural humility, kesadaran

diri, dan reflective practice menjadi faktor penting dalam meningkatkan efektivitas layanan konseling di era digital. Penelitian ini menyimpulkan bahwa netralitas konselor bukan hanya bersifat objektif secara profesional, tetapi juga memerlukan kesadaran budaya dan kompetensi multikultural yang mendalam agar layanan konseling menjadi lebih inklusif, empatik, dan responsif terhadap keberagaman budaya generasi digital.

Kata Kunci: *Netralitas Konselor; Bias Budaya; Etnosentrisme; Konseling Multikultural; Generasi Digital*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam kehidupan generasi muda. Remaja tidak lagi hanya hidup dalam lingkungan keluarga, sekolah, dan masyarakat, tetapi juga dalam ruang virtual melalui media sosial, komunitas daring, permainan digital, serta budaya populer yang berkembang sangat cepat (Nauvan et al., 2024). Perubahan ini memengaruhi pola komunikasi, pembentukan identitas diri, relasi sosial, ekspresi emosi, serta perilaku psikologis remaja. Secara nasional, APJII (2024) melaporkan bahwa pengguna internet Indonesia mencapai 221.563.479 jiwa dengan tingkat penetrasi sebesar 79,5% (Prasetyo et al., 2024). Data tersebut menunjukkan bahwa ruang digital telah menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial masyarakat Indonesia, termasuk kehidupan remaja sebagai kelompok usia yang sangat dekat dengan teknologi (Ramadhani et al., 2025).

Fenomena tersebut juga terlihat pada remaja di Kota Padang. Beberapa kajian menunjukkan bahwa persoalan generasi digital di Kota Padang berkaitan dengan penggunaan media sosial, kecanduan internet, kecemasan sosial, cyberbullying, self-disclosure, kepercayaan diri, dan fear of missing out (FOMO) (Sabarrudin, 1854). Pramudia (2025) menunjukkan bahwa kecemasan sosial dan harga diri berhubungan dengan kecanduan media sosial pada siswa SMA Negeri 9 Padang (Randy Refnandes, 2025). Selain itu, Iskandar (2025) menunjukkan bahwa cyberbullying melalui media sosial berpengaruh terhadap tingkat kecemasan remaja (Isak Iskandar, 2025). Kajian lain tentang remaja pengguna second account Instagram di Kota Padang juga memperlihatkan adanya hubungan antara self-disclosure dengan kepercayaan diri remaja (Ramadhani, Latifa, 2025). Temuan-temuan tersebut menunjukkan

bahwa persoalan remaja digital tidak hanya bersumber dari lingkungan nyata, tetapi juga dari interaksi dan pengalaman psikososial di ruang digital (Ramadhani et al., 2025).

Dalam konteks layanan bimbingan dan konseling, kondisi ini menuntut konselor memiliki pemahaman yang lebih luas terhadap budaya digital remaja. Perilaku remaja dalam menggunakan media sosial, membuat akun kedua, membangun relasi virtual, mengikuti tren digital, dan mengekspresikan diri melalui ruang daring tidak dapat langsung dipahami sebagai perilaku menyimpang (Mardiah et al., 2025). Perilaku tersebut perlu dilihat sebagai bagian dari proses pencarian identitas, kebutuhan akan penerimaan sosial, ekspresi diri, serta cara remaja membangun makna dalam lingkungan digital (Pasenrigading et al., 2025). Apabila konselor memahami fenomena ini hanya dari sudut pandang moral, pengalaman pribadi, atau nilai generasi sebelumnya, maka proses konseling berisiko menjadi kurang empatik, kurang responsif, dan tidak sesuai dengan kebutuhan klien generasi digital (Hadevi et al., 2025).

Permasalahan penting yang muncul dalam konseling generasi digital adalah kemungkinan terjadinya bias budaya dan etnosentrisme (Farandini et al., 2024). Bias budaya terjadi ketika konselor menilai perilaku, bahasa, gaya komunikasi, cara berpakaian, ekspresi diri, atau aktivitas digital klien berdasarkan standar budaya dan pengalaman konselor sendiri (Rizky, 2022). Etnosentrisme muncul ketika konselor memandang nilai, norma, atau cara hidup yang dimilikinya lebih benar dibandingkan nilai dan pengalaman budaya klien (Aziz, 2022). Dalam konteks Kota Padang yang memiliki nilai adat Minangkabau, agama, keluarga, sekolah, dan norma sosial yang kuat, interaksi antara budaya

lokal dan budaya digital dapat menimbulkan ketegangan nilai (Budio et al., 2022). Remaja dapat berada pada posisi dilematis antara tuntutan budaya lokal dan dorongan budaya digital yang lebih terbuka, cepat, dan ekspresif (Fitrianti et al., 2025). Oleh karena itu, konselor perlu menjaga netralitas profesional agar tidak mudah menghakimi, memberi label negatif, atau memaksakan nilai pribadi kepada klien.

Netralitas konselor dalam konseling multikultural bukan berarti konselor tidak memiliki nilai, melainkan kemampuan untuk menyadari nilai pribadi, mengelola prasangka, memahami konteks budaya klien, serta membangun hubungan konseling yang empatik dan adil (Fitrianti et al., 2025). Konselor yang netral secara profesional mampu membedakan antara perilaku yang benar-benar berisiko dengan perilaku yang merupakan bagian dari ekspresi identitas generasi digital (Nasywa et al., 2025). Dalam hal ini, netralitas menjadi kompetensi penting agar konselor dapat membantu klien memahami masalahnya tanpa merasa disalahkan atau dihakimi.

Gap kajian yang terlihat adalah masih terbatasnya pembahasan yang secara khusus menghubungkan netralitas konselor, bias budaya, etnosentrisme, dan konseling generasi digital dalam konteks Kota Padang. Penelitian yang ada lebih banyak membahas kecanduan media sosial, cyberbullying, self-disclosure, kepercayaan diri, FOMO, atau kecemasan sosial

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode ini dipilih karena artikel bertujuan mengkaji dan mensintesis berbagai hasil penelitian, teori, dan konsep yang berkaitan dengan netralitas konselor, bias budaya, etnosentrisme, konseling multikultural, dan karakteristik generasi digital. Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan, menafsirkan, dan menghubungkan temuan-temuan pustaka secara sistematis sehingga diperoleh pemahaman yang utuh mengenai pentingnya netralitas konselor

secara terpisah. Belum banyak kajian yang menempatkan netralitas konselor sebagai kompetensi profesional dalam menghadapi dinamika budaya digital remaja. Padahal, dalam praktik konseling multikultural, kemampuan konselor untuk memahami budaya klien, termasuk budaya digital, menjadi syarat penting bagi keberhasilan layanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, artikel ini bertujuan untuk mengkaji netralitas konselor generasi digital melalui perspektif bias budaya dan etnosentrisme dalam konseling multikultural, dengan penguatan fenomena empiris remaja di Kota Padang. Rencana pemecahan masalah yang ditawarkan dalam kajian ini adalah penguatan kesadaran diri konselor terhadap bias pribadi, peningkatan kompetensi konseling multikultural, pemahaman terhadap budaya digital remaja, serta pengembangan sikap reflektif dalam proses konseling. Dengan demikian, kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan layanan bimbingan dan konseling yang lebih empatik, responsif budaya, dan relevan dengan kebutuhan generasi digital.

dalam menghadapi dinamika budaya digital remaja.

Rancangan kegiatan penelitian dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu penentuan fokus kajian, pencarian literatur, seleksi artikel, penilaian relevansi isi, pengelompokan tema, analisis isi, dan penyusunan sintesis naratif. Fokus kajian diarahkan pada persoalan bias budaya dan etnosentrisme dalam praktik konseling multikultural, khususnya dalam menghadapi klien generasi digital. Ruang lingkup penelitian ini mencakup kajian konseptual dan empiris tentang kompetensi konselor multikultural, netralitas konselor, budaya digital remaja, penggunaan media sosial,

kecemasan sosial, *cyberbullying*, *self-disclosure*, *fear of missing out* (FOMO), serta dinamika identitas remaja dalam ruang digital.

Objek penelitian ini adalah artikel ilmiah, buku akademik, laporan resmi, dan dokumen ilmiah yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data utama diperoleh dari artikel nasional dan internasional yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2019–2026. Rentang enam tahun terakhir dipilih agar kajian yang digunakan tetap aktual, terutama karena isu generasi digital, media sosial, dan konseling multikultural berkembang sangat cepat. Sumber data tambahan berupa buku rujukan dan laporan resmi digunakan untuk memperkuat dasar teoretis dan konteks empiris penelitian.

Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa basis data, yaitu Google Scholar, Scopus, ScienceDirect, SpringerLink, serta sumber resmi yang relevan. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi *cultural bias*, *ethnocentrism*, *multicultural counseling*, *digital generation*, *counselor neutrality*, *digital culture*, *social media addiction*, *cyberbullying*, *self-disclosure*, *fear of missing out*, dan *counseling competence*. Pencarian juga dilakukan dengan kata kunci berbahasa Indonesia, seperti bias budaya, etnosentrisme, konseling multikultural, netralitas konselor, generasi digital, kecanduan media sosial, kecemasan sosial, perundungan siber, dan keterbukaan diri remaja.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: artikel yang membahas bias budaya dalam layanan konseling, artikel yang membahas etnosentrisme dalam relasi konselor dan klien, artikel yang menjelaskan kompetensi konseling multikultural, artikel yang mengkaji fenomena psikososial generasi digital, artikel yang relevan dengan konteks remaja dan penggunaan media sosial, serta artikel yang tersedia dalam bentuk teks lengkap. Selain itu, artikel yang digunakan diprioritaskan berasal dari jurnal ilmiah bereputasi, memiliki kejelasan metode, serta relevan dengan tujuan kajian.

Kriteria eksklusi meliputi artikel yang tidak sesuai dengan fokus penelitian, artikel yang hanya membahas teknologi secara umum tanpa kaitan dengan perilaku psikologis atau konseling, artikel yang tidak tersedia dalam teks

lengkap, artikel populer yang tidak memiliki dasar ilmiah, serta artikel yang tidak mencantumkan informasi metodologis secara memadai. Artikel yang sama atau duplikat dari beberapa basis data juga dikeluarkan dari proses analisis agar tidak terjadi pengulangan sumber.

Bahan utama dalam penelitian ini adalah dokumen ilmiah berupa artikel jurnal, buku akademik, prosiding, laporan resmi, dan dokumen kebijakan yang relevan. Alat bantu yang digunakan dalam penelitian ini meliputi perangkat komputer, jaringan internet, mesin pencari akademik, aplikasi pengelola referensi seperti Mendeley, serta lembar matriks telaah literatur. Matriks telaah digunakan untuk mencatat identitas artikel, tahun publikasi, tujuan penelitian, metode, temuan utama, relevansi dengan topik, serta kontribusi artikel terhadap pembahasan netralitas konselor, bias budaya, dan etnosentrisme.

Secara operasional, netralitas konselor dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemampuan konselor untuk menjaga sikap profesional, menyadari nilai dan prasangka pribadi, tidak menghakimi klien, serta mampu memahami pengalaman klien berdasarkan konteks budaya dan sosialnya. Bias budaya didefinisikan sebagai kecenderungan konselor dalam menilai perilaku, bahasa, gaya komunikasi, pilihan hidup, atau aktivitas digital klien berdasarkan standar budaya konselor sendiri. Etnosentrisme didefinisikan sebagai pandangan yang menempatkan budaya pribadi atau kelompok tertentu sebagai ukuran utama dalam menilai budaya lain. Konseling multikultural didefinisikan sebagai layanan konseling yang memperhatikan perbedaan budaya, nilai, identitas, latar sosial, agama, gender, generasi, dan pengalaman hidup klien. Generasi digital didefinisikan sebagai kelompok remaja yang tumbuh dalam lingkungan teknologi digital dan memiliki keterlibatan aktif dengan media sosial, komunitas daring, serta budaya populer digital.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi dan telaah pustaka. Setiap literatur yang ditemukan dibaca secara bertahap, mulai dari judul, abstrak, kata kunci, metode, hasil, pembahasan, hingga simpulan. Literatur yang memenuhi kriteria kemudian dicatat dalam

matriks telaah. Proses ini dilakukan untuk memastikan bahwa sumber yang digunakan benar-benar relevan dengan fokus kajian dan dapat mendukung analisis artikel.

Teknik analisis data dilakukan melalui analisis isi dan sintesis naratif. Tahap pertama adalah reduksi data, yaitu memilih informasi penting dari setiap artikel sesuai fokus penelitian. Tahap kedua adalah kategorisasi tema, yaitu mengelompokkan temuan ke dalam beberapa tema utama, seperti budaya digital remaja, bias budaya dalam konseling, etnosentrisme konselor, kompetensi konseling multikultural, dan strategi menjaga netralitas konselor. Tahap ketiga adalah interpretasi, yaitu menafsirkan hubungan antartema berdasarkan teori dan hasil penelitian sebelumnya. Tahap

keempat adalah sintesis naratif, yaitu menyusun hasil kajian dalam bentuk uraian ilmiah yang runtut dan argumentatif.

Keabsahan data dalam penelitian ini dijaga melalui pemilihan sumber yang relevan, penggunaan artikel dari berbagai basis data, perbandingan temuan antarliteratur, serta penelusuran kesesuaian antara teori dan fenomena empiris. Dengan cara tersebut, hasil kajian diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif, sistematis, dan dapat dipertanggungjawabkan mengenai pentingnya netralitas konselor dalam konseling generasi digital, terutama dalam menghadapi bias budaya dan etnosentrisme pada praktik konseling multikultural.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini merupakan kajian literatur dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Sesuai dengan metode yang digunakan, hasil penelitian tidak disajikan dalam bentuk angka statistik, tetapi dalam bentuk sintesis tematik dari berbagai artikel ilmiah, buku akademik, dan dokumen pendukung yang relevan. Literatur yang dikaji berkaitan dengan netralitas konselor, bias budaya, etnosentrisme, kompetensi konseling multikultural, *cultural humility*, serta fenomena psikososial generasi digital.

Hasil kajian menunjukkan bahwa netralitas konselor dalam konseling generasi digital tidak hanya bermakna sikap tidak memihak.

Netralitas konselor merupakan kemampuan profesional untuk memahami konteks budaya klien, menyadari bias pribadi, menghindari penilaian etnosentris, serta membangun hubungan konseling yang aman, empatik, dan responsif terhadap keberagaman (Paranda et al., 2025). Dalam konteks generasi digital, netralitas menjadi semakin penting karena remaja hidup dalam dua ruang sosial sekaligus, yaitu ruang nyata dan ruang digital (Andini, 2025).

Hasil sintesis literatur menunjukkan adanya empat fokus utama yang berkaitan dengan netralitas konselor generasi digital, yaitu budaya digital remaja, bias budaya konselor, etnosentrisme, dan kompetensi multikultural. Keempat fokus tersebut disajikan dalam Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Sintesis Kajian Literatur tentang Netralitas Konselor Generasi Digital

Fokus Kajian	Temuan Hasil Literatur	Makna dalam Konseling Generasi Digital
Budaya digital remaja	Remaja menggunakan media sosial, komunitas daring, akun kedua, dan ruang virtual sebagai tempat membangun identitas, relasi sosial, dan ekspresi diri.	Konselor perlu memahami budaya digital sebagai bagian dari kehidupan psikologis, sosial, dan budaya klien.
Bias budaya konselor	Bias muncul ketika konselor menilai perilaku digital klien berdasarkan nilai, pengalaman, atau standar budaya pribadi.	Konselor berisiko salah memahami perilaku klien dan membuat klien merasa dihakimi.

Etnosentrisme	Etnosentrisme terjadi ketika konselor menganggap nilai budaya pribadinya lebih benar dibandingkan nilai atau pengalaman budaya klien.	Hubungan konseling menjadi tidak setara, empati menurun, dan klien kurang merasa aman dalam proses konseling.
Kompetensi multikultural	Konselor yang memiliki kesadaran budaya, pengetahuan budaya, dan keterampilan konseling lintas budaya lebih mampu memahami perbedaan klien.	Layanan konseling menjadi lebih inklusif, empatik, adil, dan responsif budaya.
<i>Cultural humility</i>	Konselor perlu memiliki kerendahan hati budaya, kesediaan belajar, evaluasi diri, dan kesadaran terhadap keterbatasan pemahaman budaya.	Konselor tidak merasa paling mengetahui pengalaman klien dan mampu membangun dialog konseling yang lebih setara.
Netralitas konselor	Netralitas muncul melalui kesadaran diri, pengendalian bias, kemampuan memahami konteks klien, dan sikap profesional.	Konselor mampu menjaga hubungan konseling yang objektif, empatik, dan tidak menghakimi.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa netralitas konselor berhubungan langsung dengan kemampuan memahami budaya digital remaja. Remaja generasi digital tidak hanya berinteraksi secara langsung di rumah, sekolah, dan masyarakat, tetapi juga membangun identitas melalui media sosial dan ruang virtual. Oleh karena itu, konselor perlu memahami bahwa perilaku digital remaja tidak selalu dapat dinilai sebagai penyimpangan. Perilaku tersebut perlu dilihat berdasarkan konteks perkembangan, kebutuhan diterima,

pencarian identitas, tekanan teman sebaya, dan pengalaman sosial remaja.

Hasil kajian juga menemukan bahwa bias budaya dan etnosentrisme dapat muncul dalam berbagai bentuk. Bentuk-bentuk tersebut berkaitan dengan cara konselor menilai perilaku klien, cara memahami budaya digital, serta cara memaknai perbedaan nilai antara konselor dan klien. Bentuk bias budaya dan etnosentrisme dalam konseling generasi digital disajikan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Bentuk Bias Budaya dan Etnosentrisme dalam Konseling Generasi Digital

Bentuk Temuan	Contoh Fenomena	Dampak terhadap Klien
Stereotip terhadap generasi digital	Remaja dianggap malas, kurang sopan, terlalu bebas, atau tidak serius belajar karena aktif menggunakan media sosial.	Klien merasa tidak dihargai dan enggan membuka masalah secara jujur.
Penilaian moral berlebihan	Konselor langsung menilai perilaku digital, penggunaan akun kedua, atau gaya komunikasi daring sebagai penyimpangan.	Klien merasa dihakimi, malu, dan tidak aman secara emosional.
Perbedaan nilai budaya	Nilai adat, agama, keluarga, sekolah, dan budaya digital tidak selalu berjalan searah.	Klien dapat mengalami konflik identitas dan kebingungan nilai.
Etnosentrisme konselor	Konselor menganggap nilai budaya pribadinya paling benar dan menjadikannya ukuran dalam menilai klien.	Hubungan konseling menjadi tidak setara dan empati konselor menurun.
Kurangnya	Konselor kurang memahami istilah,	Layanan konseling menjadi

sensitivitas budaya digital	simbol, bahasa, gaya komunikasi, dan dinamika relasi remaja di ruang digital.	kurang relevan dengan pengalaman nyata klien.
Generalisasi masalah digital	Semua penggunaan media sosial dianggap negatif, bermasalah, atau merusak perilaku remaja.	Konselor gagal membedakan penggunaan digital yang sehat, berisiko, dan bermasalah.

Berdasarkan Tabel 2, terlihat bahwa bias budaya dan etnosentrisme dapat menghambat keberhasilan layanan konseling. Konselor yang terlalu cepat memberi label negatif terhadap perilaku digital remaja dapat membuat klien merasa tidak aman secara psikologis. Misalnya, penggunaan akun kedua di Instagram dapat langsung dianggap sebagai bentuk penyimpangan identitas. Padahal, dalam konteks tertentu, akun kedua dapat menjadi ruang ekspresi yang lebih pribadi, tempat mencari dukungan sosial, atau cara remaja

membedakan identitas publik dan identitas personal.

Hasil kajian berikutnya menunjukkan bahwa persoalan psikososial generasi digital semakin kompleks. Persoalan tersebut tidak hanya berkaitan dengan frekuensi penggunaan media sosial, tetapi juga berhubungan dengan kontrol diri, harga diri, kecemasan sosial, relasi teman sebaya, citra diri, dan pengalaman cyberbullying. Ringkasan fenomena psikososial generasi digital yang relevan dengan layanan konseling disajikan dalam Tabel 3.

Tabel 3. Fenomena Psikososial Generasi Digital dan Implikasinya bagi Konseling

Fenomena Psikososial	Temuan Umum dalam Literatur	Implikasi bagi Konselor
Kecanduan media sosial	Penggunaan media sosial yang berlebihan dapat berkaitan dengan kontrol diri rendah, kecemasan, kesepian, atau kebutuhan diterima.	Konselor perlu melakukan asesmen terhadap motif penggunaan media sosial, bukan hanya menilai durasi penggunaan.
Cyberbullying	Perundungan siber dapat menimbulkan kecemasan, stres, rendah diri, isolasi sosial, dan ketakutan berinteraksi.	Konselor perlu membantu klien membangun keamanan psikologis, strategi perlindungan diri, dan dukungan sosial.
FOMO	Remaja merasa takut tertinggal informasi, tren, atau aktivitas sosial teman sebaya.	Konselor perlu membantu klien mengembangkan regulasi diri, kontrol penggunaan media sosial, dan penerimaan diri.
Self-disclosure digital	Remaja mengungkapkan diri melalui media sosial, akun kedua, atau komunitas daring.	Konselor perlu memahami batas antara ekspresi diri yang sehat dan ekspresi diri yang berisiko.
Tekanan citra diri	Remaja membandingkan diri dengan orang lain melalui tampilan media sosial.	Konselor perlu membantu klien membangun harga diri dan identitas diri yang sehat.
Konflik nilai budaya	Remaja menghadapi ketegangan antara budaya lokal, nilai keluarga, norma sekolah, dan budaya digital.	Konselor perlu bersikap netral, tidak menghakimi, dan membantu klien melakukan klarifikasi nilai.

Berdasarkan Tabel 3, persoalan generasi digital tidak dapat dipahami secara sederhana sebagai akibat penggunaan teknologi. Media sosial dapat menjadi ruang ekspresi, dukungan sosial, dan pembelajaran, tetapi juga dapat menjadi sumber tekanan psikologis apabila

digunakan secara berlebihan atau tidak sehat. Oleh karena itu, konselor perlu memahami faktor psikologis, sosial, budaya,

dan digital yang memengaruhi perilaku klien.

Hasil kajian juga menemukan bahwa netralitas konselor perlu dibangun melalui strategi profesional yang sistematis. Strategi tersebut meliputi kesadaran diri, refleksi bias pribadi, pemahaman budaya digital, peningkatan kompetensi multikultural, *cultural humility*, supervisi, dan pelatihan berkelanjutan. Strategi penguatan netralitas konselor disajikan dalam Tabel 4.

Tabel 4. Strategi Penguatan Netralitas Konselor dalam Konseling Generasi Digital

Strategi	Bentuk Pelaksanaan	Tujuan
Kesadaran diri budaya	Konselor merefleksikan nilai, norma, pengalaman, dan prasangka pribadi.	Mengurangi risiko bias budaya dalam memahami klien.
Pemahaman budaya digital	Konselor mempelajari media sosial, bahasa digital, komunitas daring, dan perilaku remaja di ruang virtual.	Membantu konselor memahami pengalaman klien secara kontekstual.
Kompetensi multikultural	Konselor mengembangkan pengetahuan, sikap, dan keterampilan dalam menghadapi keberagaman klien.	Meningkatkan kualitas hubungan konseling yang inklusif dan responsif budaya.
<i>Cultural humility</i>	Konselor bersedia belajar dari pengalaman klien dan tidak merasa paling mengetahui budaya klien.	Membangun relasi konseling yang setara dan empatik.
Supervisi dan refleksi profesional	Konselor melakukan diskusi kasus, evaluasi diri, dan supervisi sejawat.	Membantu konselor mengenali blind spot dan memperbaiki praktik layanan.
Pelatihan berkelanjutan	Konselor mengikuti pelatihan tentang konseling multikultural, etika digital, dan layanan generasi digital.	Meningkatkan kesiapan konselor menghadapi persoalan klien yang terus berkembang.

Berdasarkan Tabel 4, netralitas konselor bukan kemampuan yang muncul secara otomatis, tetapi perlu dikembangkan melalui proses refleksi dan pembelajaran berkelanjutan. Konselor perlu menyadari bahwa dirinya juga membawa nilai, budaya,

pengalaman, dan sudut pandang tertentu. Kesadaran tersebut penting agar konselor tidak memaksakan nilai pribadi kepada klien, terutama ketika menghadapi klien generasi digital yang memiliki pola komunikasi dan ekspresi diri berbeda.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa netralitas konselor dalam konseling generasi digital merupakan kemampuan profesional yang perlu dibangun secara aktif, bukan sekadar sikap tidak memihak. Netralitas konselor tampak dari kemampuan memahami budaya digital remaja,

mengenali bias budaya pribadi, menghindari etnosentrisme, serta membangun relasi konseling yang empatik dan responsif budaya. Temuan ini menunjukkan bahwa konselor tidak dapat hanya menggunakan sudut pandang pribadi atau pengalaman generasi sebelumnya dalam memahami klien generasi digital. Konselor perlu

menempatkan perilaku digital remaja sebagai bagian dari konteks perkembangan, relasi sosial, pencarian identitas, dan pengalaman budaya baru.

Temuan pada Tabel 1 menunjukkan bahwa budaya digital remaja menjadi konteks penting dalam layanan konseling. Remaja generasi digital membangun identitas, relasi sosial, ekspresi diri, dan pengalaman psikologis melalui media sosial, komunitas daring, akun kedua, serta budaya populer digital. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kehidupan psikologis remaja tidak hanya dibentuk oleh keluarga, sekolah, agama, adat, dan masyarakat, tetapi juga oleh ruang digital. Oleh karena itu, konselor perlu memperluas pemahaman multikulturalnya karena budaya klien pada era digital tidak hanya berkaitan dengan suku, agama, bahasa, atau adat istiadat, tetapi juga dengan pola komunikasi digital, simbol virtual, relasi daring, dan identitas media sosial.

Hasil ini sejalan dengan Arsih, Hariko, dan Karneli (2023) yang menegaskan bahwa keberhasilan layanan bimbingan dan konseling perlu mempertimbangkan latar belakang budaya klien (Sabilah et al., 2025). Konselor harus memiliki kompetensi, sikap, dan keterampilan berdasarkan dimensi budaya agar proses konseling dapat menghormati perbedaan dan sesuai dengan kebutuhan klien (Farandini et al., 2024). Pandangan ini memperkuat hasil penelitian bahwa netralitas konselor tidak dapat dipisahkan dari kesadaran budaya. Dalam konteks generasi digital, budaya yang perlu dipahami konselor tidak hanya budaya lokal atau budaya keluarga, tetapi juga budaya digital yang membentuk cara remaja berkomunikasi, mengekspresikan diri, dan membangun relasi sosial (Rahma et al., 2026).

Temuan pada Tabel 2 menunjukkan bahwa bias budaya dan etnosentrisme dapat

muncul dalam bentuk stereotip terhadap generasi digital, penilaian moral berlebihan, generalisasi masalah digital, dan kurangnya sensitivitas terhadap pengalaman klien. Bias budaya terjadi ketika konselor menilai perilaku klien berdasarkan standar nilai, pengalaman, atau budaya pribadi. Dalam praktik konseling, bias dapat muncul secara halus melalui cara bertanya, ekspresi wajah, nada bicara, pilihan kata, atau pemberian nasihat yang terlalu cepat. Jika tidak disadari, bias budaya dapat membuat klien merasa tidak aman, tidak dipahami, dan enggan mengungkapkan masalah secara jujur (Sinambela et al., 2025).

Temuan ini diperkuat oleh Wahyu, Karneli, dan Hariko (2023) yang menjelaskan bahwa resistensi klien dalam konseling lintas budaya perlu dihormati sebagai sumber pemahaman yang lebih dalam (Suhartati Wahyu, n.d.). Konselor tidak boleh langsung menilai resistensi sebagai penolakan negatif, tetapi perlu memahami bahwa resistensi dapat muncul karena perbedaan budaya, pengalaman, nilai, atau rasa tidak aman dalam hubungan konseling. Dalam konteks generasi digital, sikap tertutup remaja ketika membahas aktivitas media sosial, akun kedua, cyberbullying, atau relasi daring tidak selalu menunjukkan ketidakjujuran. Hal itu dapat menjadi tanda bahwa klien takut dihakimi, belum merasa aman, atau khawatir nilai pribadinya tidak diterima oleh konselor.

Etnosentrisme juga menjadi hambatan penting dalam menjaga netralitas konselor. Etnosentrisme muncul ketika konselor menjadikan nilai budaya pribadinya sebagai ukuran paling benar dalam menilai klien. Dalam konteks Kota Padang yang kuat dengan nilai adat Minangkabau, agama, keluarga, sekolah, dan norma sosial, konselor dapat berhadapan dengan ketegangan antara nilai lokal dan budaya digital remaja. Remaja dapat mengalami konflik antara harapan keluarga,

norma sekolah, nilai agama, dan tuntutan pergaulan digital. Jika konselor langsung menilai berdasarkan standar budaya dominan, klien dapat merasa disalahkan dan tidak dipahami. Karena itu, konselor perlu membantu klien melakukan klarifikasi nilai, bukan memaksakan nilai tertentu secara sepihak.

Penguatan terhadap temuan ini juga tampak dalam penelitian (Wahidah et al., 2025) yang menunjukkan bahwa latar belakang budaya konselor berpengaruh terhadap objektivitas konselor. Penelitian tersebut membuktikan bahwa kesadaran terhadap latar belakang budaya konselor merupakan faktor penting dalam menjaga objektivitas layanan, terutama dalam konteks lintas budaya. Hal ini relevan dengan penelitian ini karena netralitas konselor generasi digital juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor menyadari nilai, asumsi, dan prasangka pribadi.

Konselor yang tidak menyadari latar belakang budayanya berisiko menilai perilaku klien berdasarkan ukuran budaya sendiri, bukan berdasarkan pemahaman terhadap konteks klien.

Temuan pada Tabel 3 menunjukkan bahwa persoalan psikososial generasi digital bersifat kompleks. Kecanduan media sosial, cyberbullying, FOMO, self-disclosure digital, tekanan citra diri, dan konflik nilai budaya tidak dapat dipahami hanya sebagai akibat kurangnya disiplin remaja. Fenomena tersebut berkaitan dengan kebutuhan psikologis, seperti kebutuhan diterima, kebutuhan dihargai, pencarian identitas, kontrol diri, harga diri, relasi teman sebaya, dan rasa aman. Oleh karena itu, konselor tidak cukup hanya memberi nasihat agar remaja mengurangi penggunaan gawai, tetapi perlu melakukan asesmen yang lebih mendalam terhadap motif, pola, dampak, dan konteks penggunaan media sosial.

Perkembangan teknologi dan perubahan perilaku sosial, seperti phubbing, membawa dampak signifikan terhadap hubungan antarindividu dan dapat menjadi bagian dari dinamika konseling multikultural (Kartikasari & Syukur, 2023). Phubbing menunjukkan bahwa penggunaan teknologi tidak hanya persoalan kebiasaan pribadi, tetapi juga berkaitan dengan komunikasi, relasi sosial, empati, dan sensitivitas budaya. Temuan ini memperkuat hasil penelitian bahwa masalah digital remaja perlu dilihat sebagai fenomena psikososial dan budaya.

Konselor perlu memahami bagaimana penggunaan smartphone, media sosial, dan komunikasi daring dapat memengaruhi relasi remaja dengan teman sebaya, keluarga, guru, dan lingkungan sosial.

Peran konselor dalam konteks ini tidak cukup sebagai pemberi nasihat. Konselor berperan sebagai fasilitator pemahaman diri, pendamping perkembangan identitas, penengah konflik nilai, pendidik literasi digital, serta penjaga keamanan psikologis klien. Konselor perlu membantu klien memahami pengalaman digitalnya, mengenali emosi yang muncul, menilai risiko perilaku digital, menguatkan kontrol diri, dan mengambil keputusan yang sehat. Konselor juga perlu membantu remaja membedakan penggunaan digital yang sehat, berisiko, dan bermasalah. Dengan demikian, konselor berperan membantu remaja membangun keseimbangan antara nilai pribadi, nilai keluarga, budaya lokal, dan tuntutan dunia digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kompetensi multikultural menjadi kebutuhan utama konselor generasi digital. Konselor membutuhkan kemampuan memahami perbedaan nilai, latar belakang budaya, agama, keluarga, generasi, serta pengalaman digital klien. Kompetensi

konseling multikultural dan keadilan sosial memberikan kerangka penting bagi konselor untuk memahami keberagaman klien dan mengembangkan layanan yang lebih adil (Randi et al., 2022). Dalam konteks generasi digital, kompetensi tersebut perlu diperluas dengan literasi digital agar konselor tidak hanya peka terhadap perbedaan budaya tradisional, tetapi juga peka terhadap budaya teknologi dan pengalaman virtual remaja.

Berdasarkan hasil penelitian, kebutuhan konselor dalam menghadapi generasi digital mencakup beberapa aspek. Pertama, konselor membutuhkan literasi digital agar mampu memahami media sosial, budaya daring, bahasa digital, akun kedua, cyberbullying, FOMO, dan dinamika identitas digital remaja. Kedua, konselor membutuhkan kompetensi multikultural agar mampu memahami perbedaan nilai, budaya, agama, generasi, dan pengalaman sosial klien. Ketiga, konselor membutuhkan keterampilan asesmen yang sensitif budaya agar tidak terburu-buru memberi label negatif terhadap perilaku klien. Keempat, konselor membutuhkan kemampuan refleksi diri agar mampu mengenali prasangka, nilai pribadi, dan bias budaya yang mungkin memengaruhi proses konseling. Kelima, konselor membutuhkan supervisi dan pelatihan berkelanjutan agar layanan yang diberikan tetap relevan dengan perkembangan zaman.

Tindak lanjut dari hasil penelitian ini adalah perlunya penguatan kapasitas konselor melalui pelatihan konseling multikultural berbasis budaya digital. Pelatihan tersebut dapat mencakup pemahaman tentang karakteristik generasi digital, etika konseling digital, asesmen risiko penggunaan media sosial, strategi menghadapi cyberbullying, konseling untuk FOMO, self-disclosure digital, dan

penguatan kontrol diri remaja. Selain itu, konselor perlu melakukan refleksi diri secara berkala untuk mengenali bias budaya, nilai pribadi, dan kemungkinan etnosentrisme dalam praktik konseling. Refleksi ini dapat dilakukan melalui supervisi kasus, diskusi sejawat, jurnal reflektif, dan evaluasi layanan.

Tindak lanjut lain yang perlu dilakukan adalah membangun kolaborasi antara konselor, guru, orang tua, dan sekolah. Persoalan generasi digital tidak dapat diselesaikan hanya dalam ruang konseling individual. Sekolah perlu mengembangkan program literasi digital, penguatan karakter, pencegahan cyberbullying, serta budaya komunikasi yang sehat. Orang tua juga perlu dilibatkan agar dapat memahami dunia digital remaja tanpa hanya menggunakan pendekatan larangan atau hukuman. Dengan kolaborasi tersebut, layanan konseling dapat menjadi lebih komprehensif dan sesuai dengan kebutuhan remaja.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menegaskan bahwa bias budaya dan etnosentrisme merupakan hambatan utama dalam menjaga netralitas konselor generasi digital. Bias budaya membuat konselor cenderung menilai klien berdasarkan standar pribadi, sedangkan etnosentrisme membuat konselor menempatkan nilai budayanya sebagai ukuran paling benar. Kedua hal tersebut dapat menurunkan kualitas hubungan terapeutik, melemahkan empati, dan membuat klien merasa tidak aman secara psikologis. Sebaliknya, konselor yang memiliki kompetensi multikultural, literasi digital, kerendahan hati budaya, dan kesadaran reflektif akan lebih mampu memberikan layanan konseling yang inklusif, adil, empatik, dan sesuai dengan realitas psikososial generasi digital.

SIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa netralitas konselor dalam konseling generasi digital tidak hanya bermakna sikap tidak memihak, tetapi merupakan kemampuan profesional untuk memahami konteks budaya klien, mengenali bias diri, menghindari etnosentrisme, serta membangun relasi konseling yang empatik dan responsif budaya. Budaya digital remaja menjadi bagian penting dalam konseling multikultural karena remaja saat ini membangun identitas, relasi sosial, ekspresi diri, dan pengalaman psikologis melalui media sosial, komunitas daring, akun kedua, dan ruang virtual lainnya.

Bias budaya dan etnosentrisme terbukti menjadi hambatan utama dalam menjaga netralitas konselor. Konselor yang menilai perilaku digital remaja berdasarkan nilai pribadi, pengalaman generasi sebelumnya, atau standar budaya tertentu berisiko membuat klien merasa dihakimi, tidak dipahami, dan tidak aman secara psikologis. Oleh karena itu, konselor perlu memahami bahwa persoalan generasi digital, seperti kecanduan media sosial, cyberbullying, FOMO, self-disclosure digital, tekanan citra diri, dan konflik nilai budaya, tidak dapat diselesaikan hanya dengan nasihat atau larangan, tetapi membutuhkan asesmen yang mendalam dan sensitif budaya.

Peran konselor dalam konseling generasi digital adalah sebagai fasilitator pemahaman diri, pendamping perkembangan identitas, penengah konflik nilai, pendidik literasi digital, serta penjaga keamanan psikologis klien. Konselor membutuhkan kompetensi multikultural, literasi digital, keterampilan asesmen yang tidak menghakimi, cultural humility, refleksi diri, supervisi, dan pelatihan berkelanjutan. Tindak lanjut yang diperlukan adalah penguatan kapasitas konselor melalui pelatihan konseling multikultural berbasis budaya digital, pengembangan program literasi digital di

sekolah, pencegahan cyberbullying, serta kolaborasi antara konselor, guru, orang tua, dan lingkungan sekolah. Dengan demikian, layanan konseling generasi digital dapat menjadi lebih inklusif, empatik, adil, dan sesuai dengan kebutuhan psikososial remaja masa kini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Prof. Dr. Yeni Karneli, M.Pd., Kons. dan Prof. Dr. Yarmis Syukur, M.Pd., Kons., yang telah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan motivasi dalam penyusunan artikel ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelusuran literatur, penyusunan gagasan, dan penyempurnaan manuskrip. Semoga artikel ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan bimbingan dan konseling, khususnya dalam kajian netralitas konselor, bias budaya, etnosentrisme, dan konseling multikultural pada generasi digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Andini, L. A. (2025). *Media Sosial sebagai Ruang Digital Activism Generasi Muda Dalam Memperjuangkan Isu Lingkungan*. 8, 127–137.
- Aziz, A. (2022). *Perspektif Relativitas Budaya Dalam Bingkai Konseling*. 02(2), 25–35.
- Budio, S., Oktarina, R., & Rohmah, M. M. (2022). *Alkarim: Jurnal Pendidikan, Psikologi dan Studi Islam Eksistensi Sumbang Duo Baleh dalam Membentuk Karakter Anak Perempuan Minangkabau di Era Media Sosial*. 9980(2), 42–48.
- Farandini, F. R., Adristi, A. F., Sagita, C., & Saputra, M. A. (2024). *urgensi meningkatkan sensitivitas budaya dalam Layanan konseling pada konselor pemula*. 4(12).

- <https://doi.org/10.17977/um065.v4.i12.2024.11>
- Fitrianti, R., Hanaf, A. A., Sosial, I., & Bangsa, U. B. (2025). *Representasi Identitas Remaja Melalui Budaya Tren di Media Sosial identitas , namun masih terbatas yang secara khusus mengkaji hubungan antara budaya tren.*
- Hadevi, M., Amin, S., & Bengkulu, U. M. (2025). *Memahami konsep dasar konseling sosial budaya.* 2(2), 420–433.
- Isak Iskandar, U. S. (2025). *Pengaruh “ Cyberbullying ” melalui media sosial terhadap tingkat kecemasan remaja.* 2, 245–262.
- Kartikasari, W. A., & Syukur, Y. (2023). *Perilaku Phubbing Siswa : Tinjauan Konseling Multikultural.* 5(2), 143–153.
- Mardhiah, A., Negeri, M. I., Aceh, A. B., & Korespondensi, E. (2025). *Pengaruh media sosial terhadap perilaku akhlak siswa sekolah menengah.* 161–172.
- Nasywa, E., Rizqi, K., Tunu, R. P., & Septian, M. R. (2025). *Strategi Layanan Bimbingan dan Konseling dalam Menangani Krisis Identitas Pada Remaja.* 7(1), 1–9.
- Nauvan, M. Z., Zamzami, R., Nafais, M., Azmi, Z., Studi, P., Informatika, T., & Ghafur, U. J. (2024). *Dampak teknologi digital terhadap perilaku sosial generasi muda.* 15, 87–95.
- Paranda, G., Massora, G., Balandatu, D., & Balalembang, R. W. (2025). *Konseling Multikultural Bebas Bias di Lingkungan Kampus.* 3(November).
- Pasenrigading, A. R., Nur, H., & Daud, M. (2025). *Pengaruh Media Sosial Terhadap Persepsi Diri dan Pembentukan Identitas Remaja.* 2(April).
- Prasetyo, S. M., Gustiawan, R., Albani, F. R., Komputer, I., Informatika, T., Pamulang, U., & Selatan, T. (2024). *Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Indonesia.* 2(1), 65–71.
- Rahma, V., Putri, E., Nusantara, V. B., Info, A., & History, A. (2026). *Pelaksanaan Pendidikan Karakter Generasi Muda dalam Era Digital di Semanggi , Surakarta : Tantangan dan Solusi.* 9(April), 4220–4230.
- Ramadhani, Latifa, M. (2025). *Instagram; Kepercayaan Diri; Remaja; Second Account ; Self Disclosure.* 3(4), 1–12.
- Ramadhani, A. F., Jatnika, D. C., Ilmu, D., Sosial, K., Ilmu, F., & Politik, I. (2025). *Dinamika interaksi sosial remaja di era digital dan peran pekerja sosial.* 148–155.
- Randi, P. O., Syukur, Y., & Padang, U. N. (2022). *Kompetensi Konseling Multikultural Dan Keadilan Sosial.* 2, 24–36.
- Randy Refnandes, A. G. P. (2025). *Jurnal Penelitian Perawat Profesional.* 7, 647–654.
- Rizky, M. (2022). *Etika Konselor dalam Konseling Lintas Budaya.* 9(1), 61–72.
- Sabarrudin, M. Y. M. H. &. (1854). *Dampak media sosial terhadap kesehatan mental remaja.* 5, 5722–5737.
- Sabilah, I. N. F. | A. S. R. | A. K. S. | N. A., Amelia, Indriyani Anisya Putri, Fillani Ardia Fahrudin , M Nazhif Amrullah, M., Ummunajah, Rahmi Azimah , Tatia Napitupulu , Ilma Devi Yuliyana, S., Sofi, Azra Farras Qurratu , Geska Gusti Septiani , Muhammad Fadillah, A. N., & Khalishah Faizah , Nabila Ersah Hafizhah, U. (2025). *Konseling Lintas Budaya* (Tahta Media (ed.); Mei 2025).
- Sinambela, L., Ngole, F., & Arianto, J. (2025). *Pengaruh Media Sosial Pada Identitas Budaya Remaja Di Era Digital.* 9(1), 234–242.
- Suhartati Wahyu, Y. K. R. H. (n.d.). *Jurnal Consilium (Education and Counseling*



Journal). 309–317.
Wahidah, S., Syukur, Y., Padang, N.,
Bireuen, K., Justice, S., &

Competencies, C. (2025). *Jurnal
mudabbir*. 5, 456–466.

