

## Pengembangan soft-skills dan kompetensi konselor di Era Society 5.0

Sunawan

Jurusan Bimbingan dan Konseling, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Semarang  
sunawan@mail.unnes.ac.id

<b>Kata Kunci / Keywords</b>	<b>Abstrak / Abstract</b>
Era disruptif; Konseling sekolah	Pada era industry 4.0 saat ini yang menuju era society 5.0 muncul perubahan yang sangat cepat di masyarakat sebagai pengguna pelayanan konseling. Perubahan cepat ini paling dominan diakibatkan perkembangan teknologi informasi dan kecerdasan buatan. Setidaknya terdapat tiga tren dalam pelayanan bimbingan konseling di era disrupsi saat ini, yaitu: dampak isu multikultur dan keadilan sosial (social justice), konselor buatan ( <i>artificial counselor</i> ), dan media dan tempat konseling yang lebih variative. Relevan dengan tren tersebut, maka konselor perlu untuk mengembangkan dan meng-up-date kompetensi, baik dari sisi soft-skills maupun hard-skills

### Pendahuluan

Era disruptif ditandai dengan situasi dan keadaan di mana adopsi teknologi baru menciptakan pekerjaan, peluang atau prospek baru, dan kesejahteraan, tetapi di saat yang sama juga merusak proses pekerjaan, tatanan industri dan bahkan tatanan sosial yang lain (Salgues, 2018). Di era ini, banyak pekerjaan yang hilang dengan digantikan pekerjaan baru. Banyak pekerjaan yang awalnya secara sosial dianggap mapan dan memiliki status sosial yang tinggi, beralih menjadi pekerjaan yang tidak lagi dilirik banyak orang. Lebih jauh, organisasi atau perusahaan yang dulu dianggap mapan, memasuki era disrupsi ini menjadi merugi dan ditutup.

Salah satu fenomena yang kasat mata bentuk dari era disrupsi dalam bidang transportasi adalah pertaksian. Sebelum tahun 2010, layanan taksi sebagai transportasi premium dengan harga yang mahal masih banyak memiliki konsumen. Namun, setelah layanan transportasi online muncul, seperti Gojek dan Grab, maka konsumen taksi konvensional menjadi berkurang. Banyak konsumen taksi konvensional beralih menggunakan jasa layanan taksi online karena faktor harga dan pola pemesanan yang lebih sederhana dan mudah. Detikfinance.com (2017) merangkum berbagai keluhan para supir dan penyedia layanan taksi konvensional yang merasa sulit bersaing dengan serangan layanan jasa taksi online. Mereka menyatakan bahwa penghasilan mereka menjadi menurun dan kehidupan mereka menjadi lebih sulit. Lebih lanjut, perusahaan taksi mengalami penurunan laba di tahun 2016, sedangkan perusahaan taksi Express mengalami kerugian.

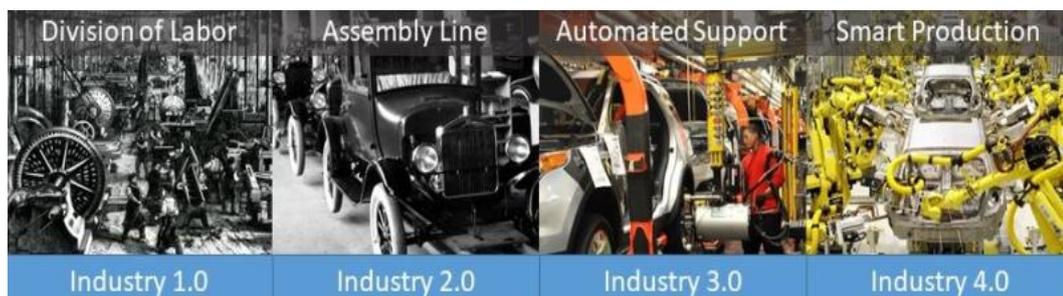
Pada era disrupsi perubahan di masyarakat terjadi dengan sangat cepat yang berdampak terhadap perubahan dan pergeseran tatanan social, seperti budaya, perilaku, nilai, pandangan hidup, maupun kebiasaan. Perubahan di era disrupsi, di satu sisi, memang memberikan peluang atau prospek baru untuk pengembangan diri, tetapi di sisi lain perubahan memberikan ancaman dan tuntutan bagi setiap anggota masyarakat untuk melakukan penyesuaian dan selalu belajar supaya dapat memanfaatkan peluang yang muncul sebagai hasil dari perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi. Di bidang karir dan pekerjaan, hasil survey di Amerika (Chideya, 2016) menunjukkan bahwa: 27% tidak setuju dan sangat tidak setuju bahwa pekerjaan mereka di masa berikutnya akan lebih mudah dibandingkan

sebelumnya; 34% tidak setuju atau sangat tidak setuju bahwa para karyawan akan lebih mudah mendapatkan pekerjaan baru dengan lebih mudah; dan 34 % tidak setuju atau sangat tidak setuju di 5 tahun mendatang mereka akan dapat pekerjaan yang lebih baik daripada sekarang. Hasil survey ini merefleksikan bahwa perubahan yang muncul di era disrupsi saat ini masih dipandang sebagai bentuk ancaman.

Dalam kaitannya dengan profesi konselor, perubahan yang terjadi di era disrupsi ini penting untuk direspon oleh setiap anggota profesi konselor maupun organisasi profesinya. Respon profesi konselor terhadap perubahan yang terjadi di era disrupsi ini dapat berupa reposisi peran dan lingkup kerja profesi konselor, *up-date* implementasi teknologi dalam pelayanan konseling, pengembangan kompetensi baru selaras dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi konseling dan perubahan budaya dan tatanan sosial. Keterlambatan profesi konseling dalam menanggapi perubahan di era disrupsi menjadikan profesi konselor rawan akan ditinggalkan oleh masyarakat dan dipandang profesi yang *using* atau tidak mampu menjawab tuntutan dan kebutuhan masyarakat atau pengguna. Hal ini dikarenakan karena pelayanan yang diberikan profesi konselor tidak relevan lagi dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Artikel ini dimaksudkan untuk mengulas arah perubahan pelayanan konseling di era disrupsi, khususnya dalam kaitannya dengan *softskills* dan kompetensi konselor.

### Memahami Era Industri 4.0 dan Society 5.0 serta Disrupsi yang Dihasilkan

Perubahan yang cepat yang merupakan indikator utama dari era disrupsi terjadi sebagai akibat dari perkembangan dan kemajuan industri dan teknologi. Gollner (2016) menjelaskan bahwa perkembangan teknologi industri saat ini dikategorikan memasuki era teknologi 4.0. Penjelasan sederhananya dapat dipaparkan berikut. Pertama, **Industry 1.0**, dimulai dari revolusi industri yang berasal dari mesin uap (akhir abad 18 dan awal abad 19). Sebelum masa industri ini, masyarakat berada dalam era agraris yang ditandai dengan pembagian kerja yang bersifat informal dalam proses produksinya. Bahkan, satu orang bisa mengerjakan berbagai macam pekerjaan dan cenderung tidak tampak spesialisasi kompetensi ataupun keterampilan. Memasuki era industri 1.0, proses produksi ditandai dengan konsep *devisi-devisi* tenaga kerja yang ketat dan terstruktur secara sistematis. Dalam sebuah organisasi produksi selalu terdapat struktur organisasi yang menata posisi anggota atau karyawan dari suatu industri dan pembagian kerja (hak dan kewajibannya). Peningkatan alur karir pun juga dirancang secara sistematis dan berjenjang.



Gambar 1 Ilustrasi perkembangan industri (Sumber: Gollner, 2016)

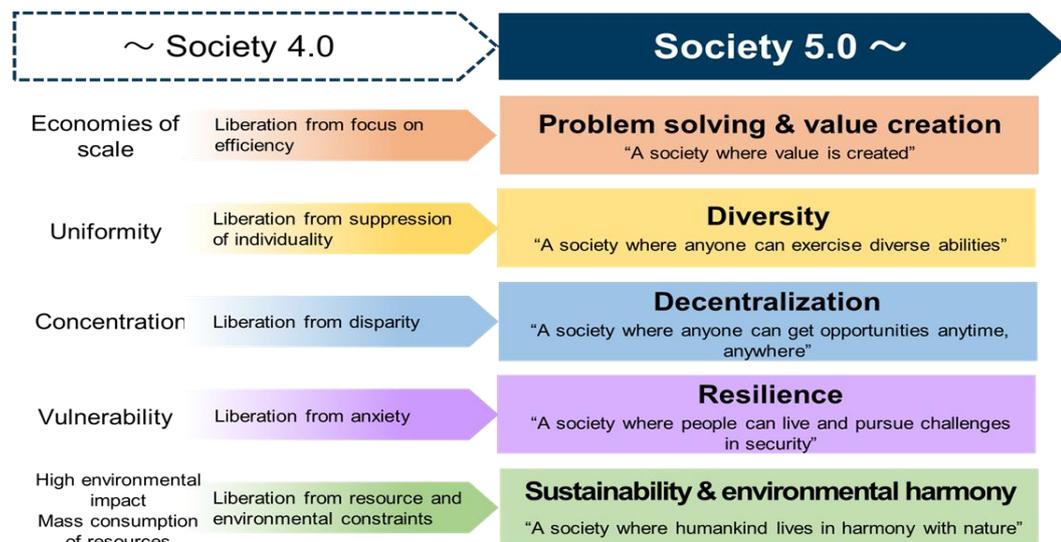
Kedua, **Industry 2.0**, dimulai awal abad 20. Pada era industri 2.0 mulai diperkenalkan listrik dan inovasi serta penekanan pada efisiensi. Era industri 2.0 terjadi saat penggunaan listrik mulai berkembang. Proses produksi difokuskan untuk menekan biaya yang serendah-rendahnya dengan hasil produksi yang semaksimal mungkin. Efisiensi menjadi prinsip utama dalam proses manajemen di era ini.

Ketiga, **Industry 3.0**, dimulai tahun 1950an. Era industry 3.0 ditandai dengan: 1) otomatisasi, dan 2) perampingan proses manufaktur dan rantai pasokan. Proses produksi di era industri 3.0 sudah mulai menggunakan mesin maupun teknologi robot yang memungkinkan terjadinya otomatisasi dalam produksi. Di era ini, mesin-mesin produksi berkembang secara kompleks dan memiliki kemampuan produksi yang lebih besar dibandingkan di era industri sebelumnya. Menariknya, di era ini tidak semua komponen dari suatu produksi dihasilkan oleh satu perusahaan secara eksklusif. Bahan produksi tertentu dapat diperoleh atau disediakan oleh pihak lain (pihak ketiga). Dampaknya, organisasi industri dapat lebih ramping dan proses produksi dapat dilakukan secara lebih cepat. Di samping itu, suatu organisasi industri dapat berfokus mengembangkan keunggulannya pada bidang yang menjadi spesifikasinya. Sebuah perusahaan komputer PC (*personal computer*), misalnya, dapat membangun atau memproduksi sebuah PC dengan memanfaatkan komponen PC dari pemasok lain. Beberapa komponen yang dipasok dari produsen PC contohnya hard-disk, layar moniotor, prosesor, dan seterusnya. Dengan adanya pasokan komponen tertentu dari perusahaan lain, maka perusahaan produsen PC dapat memfokus untuk mengembangkan PC yang semurah mungkin untuk dipasarkan tetapi memiliki kinerja dan kualitas yang dapat bersaing dengan PC dengan harga dan spesifikasi serupa.

Perkembangan terakhir adalah **Industry 4.0**. Era industri 4.0 ditandai dengan: 1) praktik industri dengan kemampuan gabungan konektivitas rantai pasokan universal, 2) otomasi lengkap tugas-tugas pabrikan, 3) komponen cerdas (AI) yang menyampaikan instruksi pabrikan, dan 4) jalur perakitan yang dapat dikonfigurasi ulang yang dipenuhi dengan data-mengumpulkan sensor yang berinteraksi satu sama lain. Pada era industri 4.0 integrasi teknologi mekanik dengan digital menjadi sangat kuat dan ditopang dengan perkembangan teknologi informasi yang memungkinkan konektivitas secara kompleks.

Apakah perkembangan industry 4.0 merupakan puncak dari kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi? Jawabannya, tentu saja tidak. Trend perkembangan berikutnya mengarah pada era Society 5.0. Istilah “Society 5.0” digunakan dalam Fifth Science and Technology Basic Plan yang direview oleh the Japanese Government’s Council for Science, Technology, and Innovation. Salgues (2018) mendefinisikan Society 5.0 sebagai sebuah masyarakat cerdas (society of intelligence), di mana lingkungan fisik dan lingkungan siber (cyberspace) terintegrasi secara kuat. Apabila di era industri 4.0, masyarakat menggunakan teknologi dan mengakses data atau informasi secara cloud untuk keperluan mereka sendiri, sedangkan di masa Society 5.0 perkembangan teknologi memungkinkan semua informasi dan data tentang layanan kepada masyarakat dan berbagai aktivitas masyarakat terintegrasi dalam suatu big data di system cloud yang teranalisis dengan menggunakan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*). Di era society 5.0, data yang diintegrasikan bukan hanya data kependudukan, tetapi data dari berbagai peralatan dan perangkat bantu, seperti lemari es, jam tangan, lampu rumah, mobil, dan lain-lain. Hasilnya, masyarakat dapat memperoleh berbagai kemudahan dalam berbagai bidang, misalnya kesehatan, pendidikan, dan seterusnya.

Lebih lanjut, World Economic Forum (2019) menjabarkan makna perubahan menuju Society 5.0 sebagaimana tampak dalam Gambar 1. Pada era Industri 4.0, penggunaan teknologi dimanfaatkan untuk menciptakan kebebasan dari fokus efisiensi, tekanan pada individual, kesenjangan, kecemasan, dan batasan lingkungan serta sumber daya. Adapun Society 5.0 diarahkan untuk pemecahan masalah dan penciptaan nilai, pengakuan perbedaan, desentralisasi, resiliensi, dan keberlanjutan serta harmoni lingkungan.



Gambar 1 Arah perubahan dari Society/Industry 4.0 menuju Society 5.0

### Tren Perkembangan Profesi Konselor di Era Industri 4.0 menuju Society 5.0

Terdapat empat hal yang diperkirakan akan menjadi tren dalam perkembangan profesi konselor di era industri 4.0 saat ini. Pertama, dampak isu multikultur dan keadilan sosial (*social justice*). Isu pertama ini penting dalam perkembangan profesi konseling mengingat di era disrupsi terjadi dua hal, yakni: a) setiap individu akan terkoneksi dengan masyarakat dari berbagai latar belakang budaya, dan b) perubahan sosial yang cepat rawan menimbulkan ketidakadilan social. Oleh karena itu, trend perkembangan pelayanan konseling ke depannya memiliki beberapa karakteristik, yaitu a) lebih inklusif, b) meningkatkan pemahaman akan perbedaan dan kompetensi multikultur, dan c) bekerja secara advokasi (Neukrug, 2016). Keinklusifan pelayanan konseling ditandai dengan arah pelayanan konseling yang mendorong setiap individu yang dilayani untuk mampu berbaur dengan berbagai kelompok dengan latar belakang etnis, ras, bangsa, agama dan berbagai bentuk latar belakang lainnya. Di era informasi dan disrupsi, kemampuan untuk membaur ini jauh lebih penting dibandingkan dengan era sebelumnya mengingat di era informasi ini setiap orang terhubung secara kompleks dengan proses yang cepat. Konselor, di sisi lain, dituntut untuk mampu meningkatkan kompetensi multikulturalnya karena konseli yang dilayani sangat mungkin berasal dari berbagai budaya dan latar belakang yang berbeda. Di samping itu, pengalaman hidup konseli yang dibawa ke ruang konseling mendorong konselor memiliki pemahaman multikultur yang lebih mendalam. Tingginya tingkat kesenjangan dan fenomena bahwa tidak semua orang mampu mengakses sumber daya sosial, menuntut konselor untuk memfokus bekerja secara advokasi. Konselor tidak cukup bekerja untuk membantu konseli memahami dan menerima 'kehidupan', tetapi di sisi lain mereka perlu mempromosikan dan 'menyuarakan' hak-hak konseli yang karena posisi sosialnya tidak mampu mengakses hak-hak pribadinya. Tuntutan bekerja secara advokasi akan lebih tinggi di era disrupsi mengingat ketidakpastian yang ditimbulkan di masa disrupsi membuat tatanan sosial seringkali berubah.

Isu kedua dalam perkembangan profesi konseling adalah konselor buatan (*artificial counselor*). Kemungkinan beberapa tugas konselor ditangani oleh konselor buatan sangat besar mengingat perkembangan kecerdasan buatan (*artificial intelligence*) dan robot yang pesat saat ini. Penelitian Alonso, dan kawan-kawan (2018) menunjukkan bahwa penggunaan robot sosial pada orang tua tanpa gangguan kognitif dan demensia membantu mereka untuk bekerja secara mandiri dalam kegiatan dasar dan mobilitas, memberikan keamanan, dan mengurangi stress. Mengikuti tren temuan penelitian ini, di masa depan sangat mungkin aplikasi robot yang lebih canggih dapat melakukan tugas-tugas konselor yang lebih kompleks.

Pengaplikasian tugas robot yang dilengkapi kecerdasan buatan bukan hanya akan mampu melaksanakan tugas konselor saja, pada profesi kesehatan robot yang dilengkapi dengan kecerdasan buatan juga akan mungkin melakukan pekerjaan medis. Sangat mungkin ke depan manusia membutuhkan konseling bukan hanya kepada konselor tetapi ke sosok *artificial* lainnya, seperti tokoh hologram, sosok seperti “google assistant” saat ini.

Isu ketiga dalam perkembangan profesi konseling di era disrupsi adalah media dan tempat konseling yang lebih variatif. Pelaksanaan konseling sudah tidak lagi seperti yang didefinisikan secara tradisioal, yakni sebagai pertemuan empat mata (*face-to-face*). Konseling dapat dilakukan dengan menggunakan media online yang lebih sederhana untuk diakses tetapi memiliki kemampuan untuk menghubungkan secara lebih baik. Penggunaan media untuk mendukung pelayanan konseling pun menjadi lebih beragam dan terdigitalisir. Perkembangan informasi memungkinkan konselor menyajikan pelayanan dengan memanfaatkan media yang telah tersedia secara lebih menarik. Oleh karena itu, kompetensi konselor terkait media mengalami transformasi, di mana di era sebelumnya konselor dituntut untuk mampu menyediakan sendiri media yang diperlukan dalam pelayanan konseling, tetapi di era informasi saat ini konselor dituntut untuk memilih dan memilah media yang tepat untuk pelayanan konseling dengan mengindahkan prinsip etis dalam memanfaatkan karya orang lain. Sumber dan rujukan dalam pelayanan konseling saat ini pun lebih kaya. Sebagai contoh, konselor dapat mengakses o\*net untuk mendapatkan informasi tentang perkembangan pekerjaan guna mendukung bimbingan karir.

### **Kompetensi Konselor di Era Society 5.0**

Agar dapat menjalankan pekerjaan dan pelayanan dalam profesi konselor di era Society 5.0, maka konselor perlu memiliki sekumpulan kompetensi tertentu. Kompetensi konselor secara umum dapat dibagi menjadi dua, yakni *soft-skills* dan *hard-skills*. *Soft-skills* adalah serangkaian kemampuan yang penting untuk dimiliki setiap individu agar dapat bekerja dan bersosialisasi secara adaptif. Kesopanan dalam bertindak dan berucap merupakan salah satu bentuk *soft-skills*. Adapun *hard-skills* adalah keterampilan teknis yang diperlukan oleh setiap individu agar mampu melaksanakan tugas dari suatu pekerjaan atau profesi.

Sebagaimana disajikan dalam Gambar 2, Robles (2012) menjabarkan tentang *soft-skills* yang penting dikuasai oleh konselor agar dapat bekerja dan berkarir secara sukses di era society 5.0. Terdapat 10 *soft-skills* yang penting dikuasai konselor, yaitu keterampilan komunikasi, kesopan-santunan, fleksibilitas, integritas, keterampilan interpersonal, sikap positif, profesionalisme, tanggungjawab, keterampilan bekerjasama dalam tim, dan etika kerja.

- Communication – oral, speaking capability, written, presenting, listening
- Courtesy – manners, etiquette, business etiquette, gracious, says please and thank you, respectful
- Flexibility – adaptability, willing to change, lifelong learner, accepts new things, adjusts, teachable
- Integrity – honest, ethical, high morals, has personal values, does what's right
- Interpersonal Skills – nice, personable, sense of humor, friendly, nurturing, empathetic, has self-control, patient, sociability, warmth, social skills
- Positive Attitude – optimistic, enthusiastic, encouraging, happy, confident
- Professionalism – businesslike, well-dressed, appearance, poised
- Responsibility – accountable, reliable, gets the job done, resourceful, self-disciplined, wants to do well, conscientious, common sense
- Teamwork – cooperative, gets along with others, agreeable, supportive, helpful, collaborative
- Work Ethic – hard working, willing to work, loyal, initiative, self-motivated, on time, good attendance

Gambar 2 Daftar *soft-skills* yang penting dikuasai konselor

Di sisi lain, American School Counselor Association (2019) menjelaskan kompetensi konselor (*hard-skills*) yang dapat dijelaskan berikut ini. Kompetensi konselor mencakup mindset dan perilaku (*behavior*). Kompetensi yang pada ranah mindset mencakup keyakinan dan filosofi yang perlu dimiliki konselor agar mereka mampu menjalankan pelayanan konseling secara efektif. Kompetensi mindsets mencakup keyakinan bahwa: setiap siswa mampu belajar dan sukses; setiap siswa memiliki hak akses untuk mendapatkan pendidikan yang berkualitas; setiap siswa penting untuk dipersiapkan menghadapi kenyataan dan peluang setelah lulus; setiap siswa memiliki akses terhadap semua pelayanan konseling; pelayanan konseling yang efektif perlu melibatkan semua pemangku kepentingan; konselor adalah pemimpin; dan program BK mendorong dan memperkuat siswa sukses pribadi/sosial, belajar, dan karir.

Kompetensi perilaku adalah kemampuan konselor dalam mendesain, mengimplementasikan, dan melakukan asesmen dalam menyelenggarakan program Bimbingan dan Konseling Komprehensif. Cakupan kompetensi perilaku meliputi kompetensi tentang dasar profesional, pelayanan siswa secara langsung dan tidak langsung, dan perencanaan dan asesmen. Contoh kompetensi perilaku terkait dasar profesional adalah kemampuan dalam menerapkan teori/prinsip belajar, perkembangan individu, konseling dan pendidikan, memahami prinsip dan kode etik pelayanan konseling, memahami dampak budaya dan sosial dalam pelayanan BK, melakukan advokasi dan mempromosikan perubahan system di sekolah tempat bekerja. Contoh kompetensi terkait pelayanan langsung dan tidak langsung adalah kemampuan dalam memberikan bimbingan secara pribadi, kelompok, kelas serta kelas besar, kemampun memberi konseling baik secara individu dan kelompok, kemampuan dalam memberikan konsultasi, merujuk konseli, dan bekerja sama dengan pemangku kepentingan. Akhirnya, contoh kompetensi terkait perencanaan dan asesmen adalah kemampuan dalam menyusun program BK beserta kelengkapannya, menyusun kesepakatan dengan pihak terkait untuk mendapatkan dukungan dalam menyelenggarakan pelayanan BK, mengembangkan dan mengimplementasikan program dan rencana tindakan, dan mengevaluasi capaian dari pelayanan BK.

## Simpulan

Artikel ini dimaksudkan untuk mengajak para konselor maupun calon konselor untuk menyadari berbagai perubahan sosial dan kehidupan masyarakat yang diakibatkan oleh perkembangan teknologi, khususnya teknologi informasi dan kecerdasan buatan. Berbagai perubahan di era industry 4.0 menuju era society 5.0 memunculkan tuntutan dan harapan baru bagi pengguna pelayanan konseling. Bagi profesi konselor, perubahan di era industry 4.0 menuju era society 5.0 memberikan tren baru dalam penyelenggaraan pelayanan konseling. Oleh karena itu, konselor perlu untuk memperhatikan kompetensi yang dimilikinya, baik soft-skills maupun hardskills. Keunggulan kompetensi konselor dalam menyelenggarakan pelayanan konseling yang sesuai dengan perubahan yang terjadi di masyarakat menjadikan pelayanan konseling semakin dapat diterima oleh pengguna.

## Daftar Pustaka

- Alonso, A.G. dkk. (2018). Social Robots for People with Aging and Dementia: A Systematic Review of Literature. *Telemedicine and E-Health*. Doi: 10.1089/tmj.2018.0051.
- Cabinet Office, Government of Japan. (2017). Society 5.0. [Online]. [www8.cao.go.jp](http://www8.cao.go.jp).
- Chideya, F. 2016. *The Career Episodic: How to Thrive at Work in the Age of Disruption*. New York, NY: Atria Books.

- Detikfinance.com. 2017. Marak Taksi Online, Begini Dampaknya ke Blue Bird dan Express. [online] <https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-3671606/marak-taksi-online-begini-dampaknya-ke-blue-bird-dan-express>.
- Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2018). Your Robot Therapist Will See You Now: Ethical Implications of Embodied Artificial Intelligence in Psychiatry, Psychology, and Psychotherapy. *Journal of Medical Internet Research*. 21(5), 1-12.
- Gollner, J. 2016. *Content 4.0*. [online] [https://www.gollner.ca/2016/12/content\\_4-0.html](https://www.gollner.ca/2016/12/content_4-0.html).
- Neukrug, E.S. 2016. *The World of the Counselor: An Introduction to the Counseling Profession*. Boston, MA: Cengage Learning.
- Robles, M.M. (2012). Executive Perceptions of the Top 10 Soft Skills Needed in Today's Workplace. *Business Communication Quarterly*. 75(4) 453–465.
- Salgues, B. 2018. *Society 5.0: Industry of the Future, Technologies, Methods and Tools*. London: ISTE and John Wiley & Sons.
- Sunawan, Sugiharto, D.Y.P., & Anni, C.T. 2012. Bimbingan kesulitan belajar berbasis self regulated learning untuk meningkatkan prestasi belajar. *Jurnal Ilmu Pendidikan*. 18 (1), 113-124.
- Whitehead, J.K. (2018). *What are Soft Skills?* [Online] [www.youtube.com](http://www.youtube.com).
- World Economic Forum. (2019). Modern Society has Reached Its Limits: Society 5.0 will Liberate Us. [Online] [www.weforum.org](http://www.weforum.org).