

Urgensi Empati Konselor Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Konseling

Nadya Rahmadja¹, Amellia Fatikah Sari², Nadia Valensi Zahri³, Miftachul

Chusnah⁴, Dimas Ardika⁵, Muwakhidah Muwakhidah^{★ 6}

Universitas PGRI Adi Buana Surabaya¹²³⁴⁵⁶

e-mail: muwakhidah@unipasby.ac.id

ABSTRACT

Empathy is a core counselor competency crucial for building effective therapeutic relationships and creating a safe counseling environment. This study aims to examine the urgency of counselor empathy in enhancing the quality of counseling services. Utilizing a Systematic Literature Review (SLR) method, content analysis was conducted on 10 relevant scientific articles. The findings indicate that empathy fosters client trust, enhances openness, and is driven by genuineness and positive regard. In conclusion, developing empathetic skills is essential for reinforcing counselors' professional competence and maximizing the overall effectiveness of the counseling process.

Keywords: *empathy, counselor, counseling services, service quality.*

ABSTRAK

Empati merupakan kompetensi inti konselor yang sangat krusial untuk membangun hubungan terapeutik efektif dan menciptakan suasana konseling yang aman. Penelitian ini bertujuan mengkaji urgensi empati konselor dalam meningkatkan kualitas layanan konseling. Metode yang digunakan adalah *Systematic Literature Review* (SLR) dengan teknik analisis isi terhadap 10 artikel ilmiah relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati mampu membangun kepercayaan, meningkatkan keterbukaan konseli, dan didukung oleh ketulusan serta penerimaan positif tanpa menghakimi. Kesimpulannya, pengembangan kemampuan empatik secara berkelanjutan merupakan faktor kunci dalam memperkuat kompetensi profesional konselor untuk memaksimalkan efektivitas proses konseling.

Kata Kunci: *empati, konselor, layanan konseling, kualitas layanan.*

PENDAHULUAN

Keberadaan guru bimbingan dan konseling atau konselor diatur melalui Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pada pasal 1 ayat 6 yang dinyatakan bahwa pendidik adalah tenaga kependidikan yang berkualifikasi sebagai guru, dosen, konselor,

pamong belajar, widyaiswara, tutor, instruktur, fasilitator, dan sebutan lain yang sesuai dengan kekhususannya, serta berpartisipasi dalam penyelenggaraan pendidikan (Nurrahmi (Alawiyah, 2020). Dilanjutkan dengan pendapat lain konselor adalah profesi yang didedikasikan untuk kemaslahatan umat manusia dan bekerja sesuai dengan keilmuan dan pengalamannya secara terbimbing (Alawiyah, 2020).

Konseling adalah interaksi yang antara dua orang individu yang disebut konselor dan konseli, terjadi dalam situasi yang bersifat pribadi (profesional) diciptakan dan dibina sebagai suatu cara untuk memudahkan terjadi perubahan tingkah laku konseli yang bermuara pada teratasinya masalah yang dihadapi oleh konseli. Bersifat profesional berarti konseli mengemukakan masalah yang dihadapi dan konselor menciptakan suasana hubungan yang akrab dengan menerapkan prinsip-prinsip dan teknik-teknik konseling sedemikian rupa, sehingga masalah konseli terjelajahi segenap seginya dan pribadi konseli terangsang untuk mengatasi masalah yang dihadapi dengan menggunakan kekuatannya sendiri. Konseling memiliki peran penting dalam membantu individu atau kelompok dalam pengentasan permasalahan yang dihadapi, agar individu atau kelompok dapat menjadi pribadi yang mandiri dan bisa melaksanakan tugas perkembangannya dengan baik.

Hal di atas didukung oleh pendapat yang menyatakan konseling merupakan layanan bantuan oleh tenaga profesional konselor kepada konseli untuk pengembangan pribadi yang mampu mengendalikan diri melalui penyelenggaraan berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung dalam proses pembelajaran (Prayitno, 2021). Kemudian, Rogers (Narti et al., 2023) mengemukakan bahwa konseling sebagai Hubungan bantuan dimana salah satu pihak (konselor) bertujuan meningkatkan kemampuan dan fungsi mental pihak lain (konseli), agar dapat menghadapi persoalan atau konflik yang dihadapi dengan lebih baik. Sejalan dengan itu menurut (Sulussyawati & Juwanto, 2020), kompetensi profesional konselor dalam memberikan layanan konseling yang berkualitas perlu terus dikembangkan agar mampu membantu konseli secara optimal dalam mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapinya.

Menurut (Pravesti & Mufidah, 2025) dalam membangun proses konseling yang efektif, seorang konselor memerlukan sikap dan keterampilan khusus yang harus dimiliki serta dikuasai. Uraian di atas sejalan dengan pendapat yang menyatakan bahawa hubungan professional diawali dengan membentuk komunikasi yang efektif, empati merupakan salah satu cara untuk membentuk komunikasi yang efektif. Konselor dengan sikap empati akan menciptakan suasana yang nyaman, terpercaya dan penuh kejujuran dalam proses konseling untuk konseli (Handari, 2016).

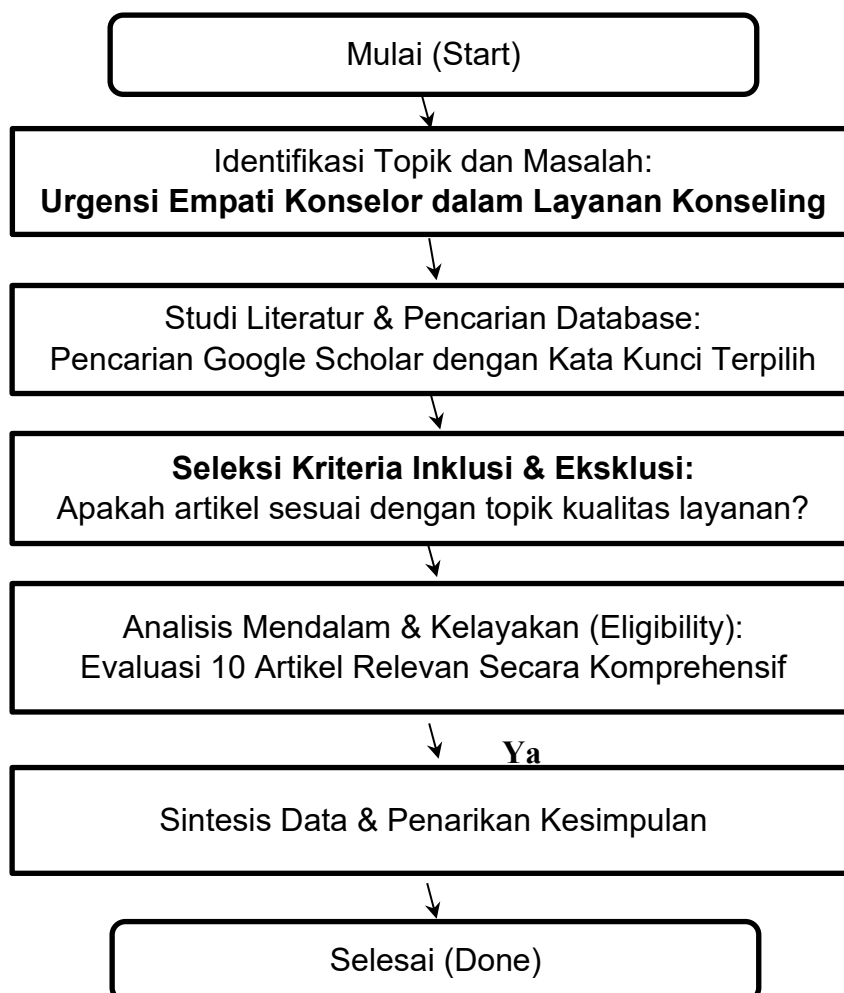
Keterampilan empati dibutuhkan oleh konselor agar proses konseling supaya berjalan dengan efektif dan lancar, dengan kata lain konselor yang memiliki rasa empati dan diimbangi dengan karakteristik yang lain dapat mempengaruhi keefektifitasan pelayanan bimbingan dan konselingnya (Narti et al., 2023). Penelitian (Gumilang, 2025) menunjukkan bahwa empati konselor tercermin melalui kepekaan terhadap perasaan konseli, kemampuan menjadi pendengar yang baik, serta penguasaan bahasa nonverbal yang mampu meningkatkan kepercayaan konseli dalam proses konseling. Selanjutnya (Rahmah, 2021) mengemukakan pada saat bersosialisasi terhadap orang lain maka dibutuhkanlah kemampuan berempati. Bimbingan dan konseling sebagai sebuah profesi digambarkan dengan tampilnya konselor yang dapat memberikan ketenteraman, kenyamanan dan harapan baru bagi klien. Untuk menjadi seorang konselor profesional haruslah menampilkan sikap hangat, empati, jujur, menghargai, dan yang paling penting dapat dipercaya serta menjaga kerahasiaan konseli (Putri, 2016).

Empati adalah kemampuan untuk memahami secara emosional apa yang sedang dirasakan oleh orang lain, melihat sesuatu dari sudut pandang mereka, dan membayangkan diri sendiri berada di posisi mereka. Empati berasal dari kata Yunani *phatos*, yang berarti perasaan yang mendalam dan kuat yang mendekati penderitaan, maka empati mengacu pada keadaan identifikasi kepribadian yang lebih mendalam kepada seseorang, sehingga seseorang yang berempati sesaat melupakan atau kehilangan dirinya sendiri ((Byrne & Baron Fitriyanti)(Solihatun, 2019)). Menurut Hatch (Rosyida, 2020) empati adalah memahami hati, pikiran, dan jiwa orang lain termasuk motif, latar belakang, dan perasaan mereka. Selanjutnya pendapat lain juga menyatakan empati adalah unsur terpenting dalam berhubungan dengan orang pada umumnya, dan ia menjadi sangat vital ketika anda berada dalam peranan sebagai penolong (Saman & Harum, 2021). Dari beberapa pendapat di atas, maka dapat disimpulkan bahwa empati merupakan kemampuan seseorang untuk memahami secara emosional atas apa yang orang lain sedang rasakan, dan juga merupakan unsur penting dalam membangun hubungan dengan orang lain ketika seseorang sedang berperan dalam membantu orang lain dalam pengentasan masalah yang dialami.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur sistematis atau Systematic Literature Review (SLR). Studi literatur dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengevaluasi, dan menginterpretasikan seluruh ketersediaan penelitian yang relevan terhadap rumusan masalah atau area topik yang diteliti (Trinidad & Ruiz, 2021). Melalui metode ini, dilakukan proses penilaian dan penafsiran yang terstruktur terhadap bukti-bukti penelitian yang tersedia guna menyediakan jawaban spesifik atas pertanyaan penelitian mengenai pentingnya empati

dalam proses konseling (Kitchenham et al., 2024). Alur tahapan pelaksanaan penelitian ini secara sistematis disajikan pada Gambar 1 berikut



Gambar 1.1 Diagram Alur Penelitian (Research Flow Chart)

Prosedur pelaksanaan penelitian studi literatur sistematis ini dilakukan melalui empat tahapan utama sebagai berikut:

Pertama, Tahap Identifikasi Literatur dan Pencarian (*Literature Identification and Search Stage*). Pada tahap awal ini, peneliti melakukan penelusuran data berbasis digital pada database Google Scholar. Fokus pencarian dibatasi pada artikel-artikel ilmiah yang relevan dengan topik kompetensi pribadi konselor. Kata kunci spesifik yang digunakan dalam pencarian ini adalah "empati konselor dalam layanan konseling" untuk

memastikan kebaruan informasi, validitas, serta relevansinya dengan konteks bimbingan dan konseling saat ini.

Kedua, Tahap Seleksi Data dan Evaluasi (*Data Selection and Evaluation Stage*). Literatur yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi secara ketat menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan. Kriteria inklusi meliputi: (1) artikel jurnal ilmiah yang membahas secara langsung mengenai kemampuan empati dalam proses konseling, (2) penelitian yang menganalisis pengaruh empati terhadap pembentukan hubungan terapeutik yang aman dan suportif, serta (3) studi yang mengkaji kontribusi empati dalam meningkatkan kualitas pelayanan bimbingan dan konseling. Berdasarkan kriteria tersebut, terpilih 10 artikel relevan yang dinilai layak untuk dianalisis lebih lanjut, sementara artikel yang tidak memenuhi kriteria dikeluarkan dari proses review.

Ketiga, Tahap Analisis dan Sintesis (*Analysis and Synthesis Stage*). Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik analisis isi (content analysis) secara mendalam. Data dari artikel-artikel yang terpilih diekstraksi untuk memetakan poin-poin kunci, yang meliputi nama penulis, tahun publikasi, judul penelitian, serta ringkasan hasil temuan mengenai dinamika empati. Peneliti kemudian melakukan proses triangulasi teori untuk membandingkan, mengorelasikan, dan mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai peneliti terdahulu guna memperoleh pemahaman komprehensif mengenai faktor-faktor pendukung empati (seperti ketulusan, kehangatan, dan penerimaan).

Keempat, Tahap Penarikan Kesimpulan (*Drawing Conclusions*). Pada tahap akhir, hasil analisis dan sintesis tersebut diintegrasikan secara logis untuk merumuskan sebuah kesimpulan yang solid. Hasil sintesis ini menghasilkan kerangka konseptual mengenai urgensi besar dari sikap empati sebagai bagian dari kompetensi profesional konselor yang krusial dalam membangun kepercayaan konseli dan meningkatkan efektivitas keberhasilan layanan bimbingan dan konseling secara humanis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ditulis hanya berisi data yang diperoleh dalam penelitian atau observasi lapangan. Bagian ini diuraikan tanpa memberikan

pembahasan dan penulisan harus logis. Dalam hasil penelitian, juga bisa ditambahkan **tabel** dan **gambar**.

Tabel 1. Hasil Literatur Review

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Handari, 2016	Empati Sebagai Pengembangan Seni Konseling Untuk Pelayanan Konseling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati merupakan teknik penting dalam konseling yang mampu meningkatkan efektivitas layanan. Empati membantu konseli menjadi lebih terbuka, jujur, dan terlibat dalam proses konseling. Kombinasi empati dengan teknik lain seperti self-disclosure dan directive dapat memperkuat keberhasilan konseling.
2	Adedotun, Abidogun, dan Mumuni, 2023	The Significance Of Empathy In The Counselling Process On Clients	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa empati adalah kompetensi inti yang harus dimiliki dan dikembangkan oleh konselor melalui pelatihan berkelanjutan dan praktik reflektif untuk memfasilitasi pertumbuhan serta penyembuhan klien secara efektif.
3	Pramono & Ayub, 2023	Studi Literatur Tentang Empati Dalam Konseling	Studi literatur menemukan bahwa empati dalam konseling dipengaruhi oleh ketulusan, penerimaan, kemampuan memahami perasaan klien, serta kualitas hubungan interpersonal. Empati juga meningkatkan efektivitas intervensi konseling.
4	Dewi dkk, 2024	Genuineness Dan Empati Konselor Dalam Layanan Konseling Berdasarkan Perspektif Siswa	Penelitian ini menunjukkan kompetensi pribadi konselor di SMPN 12 Surabaya berada pada kategori sangat tinggi. Data mengungkapkan bahwa tingkat keaslian (genuineness) konselor mencapai 88,62% dan tingkat empati (empathy) sebesar 90,2%. Hal ini membuktikan bahwa guru BK memiliki kemampuan komunikasi yang sangat baik, mampu memahami perasaan siswa, serta menciptakan hubungan terapeutik yang aman dan mendukung dalam proses konseling.
5	Narti, dkk, 2023	Penerapan sikap empati Konselor Dalam Proses Konseling	Hasil penelitian menegaskan bahwa empati merupakan faktor kunci keberhasilan konseling. Empati membantu membangun hubungan terapeutik yang kuat, meningkatkan kepercayaan konseli, serta menjadi prediktor utama keberhasilan hasil konseling dibandingkan metode lainnya.

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil Penelitian
6	Mayastuty, dkk, 2026	Dinamika Empati Konselor Sebaya Dalam Proses Konseling	Penelitian menemukan bahwa konselor sebaya mengalami dinamika psikologis dalam proses konseling, termasuk tantangan dalam menghadapi karakteristik konseli yang beragam. Empati menjadi faktor penting dalam membantu konselor memahami konseli, meskipun terdapat hambatan seperti privasi dan kendala teknis.
7	Sinta & Lubis, 2026	Analisis Kemampuan Empati Guru BK Dalam Melaksanakan Layanan Konseling Individual Di MAN 3 Langkat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan empati guru BK berada pada kategori sedang. Guru BK sudah mampu menunjukkan sikap empatik seperti memahami perasaan siswa dan memberikan respons yang tepat, namun masih perlu ditingkatkan agar layanan konseling lebih optimal.
8	Mudjijanti, 2018	Pengaruh Motivasi Konseli Dan Sikap Empati Konselor Terhadap Keberhasilan Proses Konseling	Penelitian ini membuktikan bahwa motivasi konseli dan sikap empati konselor berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan konseling. Secara simultan, kedua faktor tersebut memberikan kontribusi sebesar 23% dengan tingkat korelasi yang kuat. Meskipun demikian, mayoritas keberhasilan (77%) masih ditentukan oleh variabel lain di luar penelitian ini, seperti kepribadian, harapan konseli, dan jenis terapi yang digunakan.
9	Satyajati, 2019	Menerjemahkan Empati Dan Penerimaan Dalam Sesi Konseling	Hasil penelitian menunjukkan bahwa empati dan penerimaan merupakan keterampilan krusial yang harus dimiliki konselor untuk menciptakan suasana terapeutik yang fasilitatif dan membangun rasa percaya klien.
10	Aryanti, dkk, 2022	Study Literature On Empathy In Counseling	Penelitian menemukan bahwa empati dalam konseling meliputi kemampuan konselor memahami realitas klien, menerima konseli secara positif, menunjukkan kehangatan, serta menampilkan keaslian dalam hubungan konseling.

Berdasarkan hasil kajian literatur dari berbagai artikel tersebut dapat dipahami bahwa empati merupakan salah satu kompetensi inti yang sangat penting dalam proses konseling, empati tidak hanya berfungsi sebagai keterampilan komunikasi, tetapi juga menjadi dasar dalam membangun hubungan terapeutik antara konselor dan konseli. Hubungan yang

dibangun melalui sikap empatik mampu menciptakan suasana konseling yang aman, nyaman, dan penuh penerimaan sehingga konseli lebih terbuka dalam mengungkapkan perasaan maupun permasalahan yang dialami. Hal ini sejalan dengan penelitian (Handari, 2016) yang menyatakan bahwa empati mampu meningkatkan efektivitas pelayanan konseling karena membantu konseli menjadi lebih jujur, terbuka, dan aktif dalam proses konseling. Bahkan, penggunaan empati yang dipadukan dengan teknik lain seperti self-disclosure dan directive dapat memperkuat keberhasilan layanan konseling.

Urgensi empati konselor juga terlihat dari perannya sebagai kompetensi profesional yang harus terus dikembangkan. Penelitian (Adedotun & Town, 2023) menegaskan bahwa empati merupakan kompetensi inti konselor yang perlu diasah melalui pelatihan berkelanjutan dan refleksi diri agar mampu memfasilitasi pertumbuhan dan penyembuhan klien secara optimal. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan konseling sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor memahami kondisi emosional klien secara mendalam. Konselor yang memiliki empati tinggi cenderung mampu membangun hubungan interpersonal yang positif sehingga konseli merasa dihargai dan diterima tanpa penghakiman.

Selanjutnya, penelitian (Pramono & Ayub, 2023) serta (Aryanti et al., 2022) menjelaskan bahwa empati dalam konseling dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti ketulusan, kehangatan, penerimaan positif, kemampuan memahami perasaan konseli, dan keaslian dalam hubungan konseling. Faktor-faktor tersebut menjadi landasan penting dalam menciptakan hubungan terapeutik yang efektif. Konselor yang mampu menunjukkan sikap tulus dan hangat akan lebih mudah memperoleh kepercayaan konseli sehingga proses konseling dapat berjalan secara optimal. Dengan demikian, empati bukan hanya kemampuan memahami perasaan konseli, tetapi juga kemampuan menghadirkan diri secara utuh dalam hubungan konseling.

Hasil penelitian (Dewi et al., 2024) memperkuat pentingnya empati dalam layanan konseling di sekolah. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat empati guru BK berada pada kategori sangat tinggi dengan persentase mencapai 90,2%. Hal ini membuktikan bahwa kemampuan empatik guru BK mampu menciptakan hubungan terapeutik yang aman dan mendukung bagi siswa. Sikap empatik membantu siswa merasa dipahami sehingga mereka lebih nyaman dalam menyampaikan masalah pribadi, akademik, maupun sosial. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas layanan konseling di sekolah sangat dipengaruhi oleh kemampuan konselor dalam menunjukkan empati kepada peserta didik.

Selain itu, penelitian (Narti et al., 2023) menyatakan bahwa empati menjadi faktor utama keberhasilan konseling karena mampu membangun

hubungan terapeutik yang kuat dan meningkatkan kepercayaan konseli. Empati bahkan dianggap lebih menentukan keberhasilan konseling dibandingkan metode atau teknik tertentu. Temuan ini diperkuat oleh penelitian (Mudjijanti, 2018) yang menunjukkan bahwa sikap empati konselor bersama motivasi konseli memberikan pengaruh signifikan terhadap keberhasilan proses konseling. Artinya, keberhasilan layanan konseling tidak hanya ditentukan oleh pendekatan atau teknik yang digunakan, tetapi juga oleh kualitas hubungan interpersonal antara konselor dan konseli.

Dalam praktik konseling, empati juga membantu konselor menghadapi berbagai dinamika dan tantangan yang muncul selama proses layanan. Penelitian (Mayastuty, 2026) menunjukkan bahwa konselor sebaya mengalami berbagai tantangan psikologis dalam menghadapi karakteristik konseli yang beragam. Namun, empati membantu konselor memahami kondisi konseli secara lebih mendalam meskipun terdapat hambatan seperti masalah privasi dan kendala teknis. Penelitian ini membuktikan bahwa empati memiliki fungsi penting dalam menjaga efektivitas hubungan konseling di berbagai situasi dan kondisi.

Sementara itu, penelitian (Sinta & Lubis, 2026) menunjukkan bahwa kemampuan empati guru BK masih berada pada kategori sedang sehingga perlu ditingkatkan agar layanan konseling lebih optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi empati masih menjadi kebutuhan penting bagi konselor, khususnya di lingkungan pendidikan. Peningkatan kemampuan empatik dapat dilakukan melalui pelatihan, supervisi, maupun pengembangan keterampilan komunikasi interpersonal sehingga konselor mampu memberikan layanan yang lebih berkualitas.

Lebih lanjut, (Satyajati, 2019) menjelaskan bahwa empati dan penerimaan merupakan keterampilan penting untuk menciptakan suasana terapeutik yang fasilitatif. Melalui respons yang tepat terhadap pertanyaan, hambatan, dan emosi konseli, konselor dapat membantu klien merasa dipahami tanpa adanya penilaian negatif. Kondisi ini memungkinkan konseli melakukan eksplorasi diri secara lebih mendalam dan terbuka. Dengan demikian, empati menjadi landasan utama dalam membangun proses konseling yang humanis dan efektif.

Berdasarkan keseluruhan hasil kajian literatur tersebut, dapat disimpulkan bahwa empati memiliki urgensi yang sangat besar dalam meningkatkan kualitas layanan konseling. Empati membantu konselor membangun hubungan terapeutik, meningkatkan kepercayaan konseli, menciptakan suasana yang aman dan nyaman, serta mendukung keberhasilan proses konseling. Oleh karena itu, kemampuan empatik perlu terus dikembangkan sebagai bagian dari kompetensi profesional konselor agar layanan konseling dapat berjalan secara efektif dan memberikan dampak positif bagi konseli.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa empati merupakan kompetensi inti yang memiliki peran sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan konseling. Empati membantu konselor membangun hubungan terapeutik yang positif, aman, dan penuh kepercayaan sehingga konseli merasa nyaman untuk mengungkapkan permasalahannya. Kemampuan empatik juga berkontribusi dalam meningkatkan keterbukaan, keterlibatan, dan keberhasilan konseli selama proses konseling berlangsung. Selain itu, empati dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketulusan, kehangatan, penerimaan positif, dan kemampuan memahami perasaan konseli secara mendalam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konselor yang memiliki tingkat empati tinggi cenderung mampu memberikan layanan yang lebih efektif dan humanis. Meskipun demikian, kemampuan empati pada sebagian konselor masih perlu ditingkatkan melalui pelatihan, supervisi, dan pengembangan profesional secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan kompetensi empati perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan profesional konselor guna mewujudkan layanan konseling yang berkualitas dan berorientasi pada kebutuhan konseli.

REFERENSI

- Adedotun, K. O., & Town, P. M. B. F. (2023). *The significance of empathy in the counselling process on clients*. 1–10.
- Alawiyah. (2020). *Menemukenal konsep etika dan sikap konselor dalam bimbingan dan konseling*. 6, 84–101.
- Aryanti, V., Saam, Z., & Umari, T. (2022). *Study literature on empathy in counseling*. 9, 1–10.
- Dewi, E., Lail, A., Wahyungtiyas, F. A., Zain, M., Mun, M. A., Aurelia, V., & Salsabila, P. (2024). *Genuineness dan empati konselor dalam layanan konseling berdasarkan perspektif siswa*. 2(2), 70–76.
<https://doi.org/10.62672/telad.v2i2.42>
- Gumilang, G. S. (2025). *Students perception of integrated empathy counselor personality in senior high school in kediri city: a qualitative descriptive study*. 09(1), 1–15.
- Handari, S. (2016). *Empati sebagai pengembangan seni konseling untuk efektivitas pelayanan konseling*. XVIII(1), 49–63.
- Kitchenham, B., Pretorius, R., Budgen, D., Brereton, O. P., Turner, M., Niazi, M., & Linkman, S. (2024). Systematic literature reviews in software engineering – A tertiary study. *Information and Software Technology*, 52(8), 792–805.

<https://doi.org/10.1016/j.infsof.2010.03.006>

- Mayastuty. (2026). *Dinamika empati konselor sebaya dalam proses konseling*. 2.
- Mudjijanti, F. (2018). *Pengaruh motivasi konseli dan sikap empati konselor terhadap keberhasilan proses konseling*. 02, 176–194.
- Narti, Z., Hariko, R., & Karneli, Y. (2023). *Untuk memastikan keberhasilan implementasi program ini, disarankan agar pemimpin distrik memperluas basis kepemimpinan dengan memberdayakan konselor sekolah sebagai inovator dan penggerak perubahan di tingkat gedung. Komunikasi yang intensif melalui disku*. 4(Mei), 17–24.
- Pramono, A. A., & Ayub, D. (2023). *Studi Literatur Tentang Empati Dalam Konseling*. 3, 7259–7269.
- Pravesti, C. A., & Mufidah, E. F. (2025). *Peran keterbukaan sosial, cara berpikir, dan keterampilan teknis terhadap efikasi diri guru bimbingan dan konseling abad 21*. 7, 1–15. <https://doi.org/10.1515/jms-2016-0195.4>
- Prayitno. (2021). *Konseling individual dengan pendekatan person-centered*. 8(1), 100–105.
- Putri, A. (2016). *Pentingnya kualitas pribadi konselor dalam konseling untuk membangun hubungan antar konselor dan konseli*. 1, 10–13.
- Rahmah. (2021). *Jurnal pelayanan bimbingan dan konseling program studi bimbingan dan konseling fkip universitas lambung mangkurat*.
- Rosyida, A. H. (2020). *Efektivitas Terapi Film Dalam Meningkatkan Empati*. 8(2), 211–220.
- Saman, A., & Harum, A. (2021). *Pelatihan Keterampilan Empati dan Bertanya sebagai Peningkatan Keterampilan Dasar dalam Layanan Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. 2, 1187–1192.
- Satyajati, M. W. (2019). *Menerjemahkan empati dan penerimaan dalam sesi konseling*. 2(1).
- Sinta, D., & Lubis, Z. (2026). *Analisis kemampuan empati guru bk dalam melaksanakan layanan konseling individual di man 3 langkat*. 11.
- Solihatun. (2019). *Kontribusi Layanan Penguasaan Konten dalam Meningkatkan Sikap Empati Siswa*. 6(2), 63–75.
- Sulusyawati, H., & Juwanto. (2020). *Pelatihan layanan konseling individual bagi guru bimbingan dan konseling*. 2(April 2019), 24–30.
- Trinidad, M., & Ruiz, M. (2021). *A Bibliometric Analysis of Gamification Research*. 1–42. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2021.3063986>