

**PERAN GURU BK DALAM IMPLEMENTASI *SOCIAL PRESENCE* PADA  
LAYANAN DASAR DARING**

Zaenab Amatillah Rodhiyya, Hurin Nabila, Sarah Nabilla Diwanti, Caraka Putra Bhakti  
Universitas Ahmad Dahlan, Jl. Ringroad Selatan, Bantul, DI Yogyakarta  
email: [zaenab1900001133@webmail.uad.ac.id](mailto:zaenab1900001133@webmail.uad.ac.id)

**Abstrak**

Artikel ini ditulis dengan tujuan untuk memberikan perspektif baru kepada guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam memberikan layanan kepada siswa secara daring. Terjadinya perubahan pola pola pertemuan dalam pembelajaran di sekolah dari luring menjadi daring memberikan dampak yang signifikan bagi siswa dan guru. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa konsep pembelajaran jarak jauh atau daring ini menimbulkan berbagai masalah baru seperti *learning loss* dan banyaknya penugasan tanpa interaksi di kelas daring. Dalam dunia bimbingan dan konseling, pelaksanaan layanan dasar juga dilakukan secara daring menggunakan berbagai fasilitas teknologi seperti gawai dan beberapa aplikasi pendukung lainnya. Sebagai seorang guru bimbingan dan konseling atau konselor, pemberian layanan dasar secara daring ini membutuhkan kesiapan dan persiapan agar dapat berjalan optimal. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meminimalisir *learning loss* ini adalah dengan memaksimalkan peran guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam mengimplementasikan *social presence* pada saat pemberian layanan dasar daring. *Social presence* dapat memperkaya pengalaman belajar siswa dan menstimulus peningkatan hasil belajar siswa.

**Kata kunci:** peran guru bimbingan dan konseling, *social presence*, layanan dasar daring

**Pendahuluan**

Pada saat ini seluruh belahan dunia mengalami situasi pandemi *Covid-19*. Pandemi ini disebabkan oleh virus corona yang menyerang sistem pernapasan dan dapat mengakibatkan dampak yang cukup serius bahkan kematian. Dilansir dari berita digital Detiknews, berdasarkan prediksi tim pakar Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia (FKM UI) virus corona telah masuk ke Indonesia sejak minggu ke-3 Januari 2020.

Saat ini data terakhir Humas BNPB per tanggal 1 September 2021, di Indonesia tercatat sebanyak 1,4 juta orang dinyatakan positif covid dan 134 ribu orang meninggal karenanya. Pemerintah telah mengimbau masyarakat untuk tidak beraktivitas di luar rumah apabila tidak ada keperluan mendesak demi memutus rantai penyebaran *Covid-19*. Dari imbauan dan kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah untuk mengurangi aktivitas di luar rumah, maka berbagai bidang pekerjaan pun dilakukan di rumah. Termasuk dalam ranah pendidikan sesuai dengan Surat Edaran Nomor 15 Tahun 2020, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (Kemendikbud) telah memberlakukan kebijakan Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) atau pembelajaran dari rumah. Pembelajaran Jarak Jauh (PJJ) pada dasarnya merupakan proses belajar mengajar yang dilakukan saat siswa dan guru berada pada tempat yang berbeda. Proses ini dapat dilakukan dalam waktu yang bersamaan maupun berbeda sebab diselenggarakan melalui bantuan media teknologi informasi dan media lain (UU Nomor 20 Tahun 2003 Pasal 1 Ayat 15). Teknologi dalam PJJ adalah media, sumber, dan juga pesan itu sendiri yang harus dikembangkan untuk siswa yang memiliki keragaman latar belakang sosial, budaya, maupun ekonomi. Tentu karakteristik siswa yang demikian merupakan tantangan yang jauh lebih rumit bagi pengembang PJJ dalam menerapkan prinsip-prinsip *constructivism* dibandingkan guru-guru dalam kelas tradisional (Ali, dkk, 2019). Oleh karena itu, penting bagi guru untuk menentukan desain mata pelajaran agar dinilai lebih bermakna. Efektivitas pembelajaran pun dapat dinilai dari perilaku pendidik dan siswa serta dapat diamati pula melalui respon siswa (Lubis, 2020).

Dampak dari pemberlakuan sistem PJJ yang juga terjadi di bagian belahan dunia lain adalah *learning loss*. Menurut The Education and Development Forum (2020), *learning loss* disebabkan oleh kesenjangan yang berkepanjangan maupun proses pendidikan yang lama tidak berlangsung. Hal ini mengakibatkan siswa kehilangan pengetahuan dan keterampilan serta kemunduran dalam bidang akademis. Inilah yang dikhawatirkan oleh Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Mendikbud), Nadiem Makarim. Menurutnya, pada masa pandemic *Covid-19* ini sulit untuk menghindari *learning loss* sehingga pihak sekolah dan pemerintah daerah memberikan izin tatap muka melalui SKB (Surat Keputusan Bersama) dengan berbagai pembatasan. *Learning loss* dapat menyebabkan berbagai masalah pokok salah satunya yaitu motivasi belajar yang menurun sebab siswa merasa tidak ada yang mengawasi. Ditambah orang tua yang sibuk bekerja sehingga tidak sempat memperhatikan anak. Dampak masalah pokok yang kedua adalah munculnya kesenjangan. Kesenjangan

tersebut timbul antara siswa yang berlatar belakang memiliki fasilitas pembelajaran yang mencukupi dan siswa yang kurang memiliki motivasi belajar (Pratiwi, 2021).

Selain *learning loss*, dampak lain yang disebabkan oleh penerapan sistem PJJ adalah siswa merasa stres dan terbebani karena meningkatnya jumlah tugas yang diberikan saat pembelajaran sistem daring. Sebelumnya, sejak 16 Maret 2020, dilansir dari berita digital (Kompas.com) Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) menerima 213 pengaduan siswa maupun orang tua siswa terkait beratnya tugas dari guru. Pengaduan tersebut di antaranya didominasi oleh pengaduan tugas dengan standar berat dan menguras energi yang diberikan oleh guru serta waktu pengerjaan tugas yang sangat singkat. Penelitian lain menunjukkan sebanyak 55,5% guru SMA/SMK melakukan komunikasi yang bersifat satu arah dengan siswanya (Fikriani, 2021). Tentu hal ini menyebabkan siswa mengembangkan emosi dan perilaku yang cenderung negatif disebabkan oleh banyaknya tugas dan sedikitnya proses interaksi yang dilakukan dalam pembelajaran.

Pada proses pembelajaran, guru perlu memperhatikan berbagai aspek untuk memberikan materi yang sesuai dengan perkembangan siswa sehingga bukan hanya mengejar target tercapainya kurikulum dan terpenuhinya kompetensi. Ada tiga aspek penting di dalam pembelajaran daring yaitu *academic presence*, *pedagogy presence*, dan *social presence* (Bhakti, 2021). Dari ketiga aspek tersebut, *social presence* menjadi hal yang sering luput dari perhatian para guru. Padahal *social presence* akan membantu siswa terlibat dalam interaksi belajar yang dapat memberikan pengaruh pada semangat dan antusiasme siswa dalam belajar. Ketika lingkungan belajar memiliki suasana bersahabat melalui antarmuka pengguna media, maka siswa dapat mudah terbuka baik secara verbal maupun nonverbal. Sebab interaksi secara verbal dan nonverbal merupakan sumber yang sangat penting dalam memunculkan *social presence* yang dirasakan di lingkungan belajar daring. (Wei et al., 2012 dalam L. Whiteside). *Social presence* penting untuk diimplementasikan tidak hanya oleh guru kelas atau guru mata pelajaran, melainkan juga perlu diterapkan oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor. Sebagaimana proses pembelajaran yang diganti menjadi pembelajaran secara daring, maka proses pemberian layanan bimbingan dan konseling juga dilakukan secara daring.

Guru bimbingan dan konseling atau konselor dapat mengimplementasikan *social presence* dalam memberikan layanan secara daring. *Social presence* adalah kondisi di mana

siswa dapat merasakan kehadiran pendidik khususnya guru bimbingan dan konseling atau konselor secara “nyata” melalui perantara media komunikasi. Hal ini penting dilakukan agar siswa menilai apa yang disampaikan pendidik adalah suatu hal bermakna dan berkesan bagi dirinya sehingga mudah untuk diingat. Pemaparan materi dapat didesain tidak hanya dengan bentuk tulisan, melainkan juga dengan menambahkan kedekatan secara verbal termasuk perilaku afektif seperti menghadirkan ekspresi emosi, makna, humor, parabahasa, serta pengungkapan diri. Adapun dalam perilaku kohesif dapat berupa salam, komunikasi, refleksi pengajaran, sosial berbagi, dan ajakan. Siswa juga perlu diajarkan dalam berperilaku interaktif seperti pengakuan, persetujuan, ketidaksetujuan, menolak undangan, dan saran pribadi. (Swan, 2002 & Shih, 2005; Whiteside, 2017).

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis menilai bahwa *social presence* adalah salah satu aspek terpenting di dalam proses pembelajaran yang perlu untuk dihadirkan terutama dalam *setting* pembelajaran daring. Dalam dunia bimbingan dan konseling, pembelajaran daring memiliki kedudukan yang sama dengan layanan bimbingan dan konseling daring. Untuk mampu menerapkan *social presence* dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling, guru bimbingan dan konseling atau konselor perlu memaksimalkan perannya. Artikel ini akan membahas bagaimana peran guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam mengimplementasikan *social presence* pada layanan dasar yang dilakukan secara daring.

## **Kajian Literatur**

### ***Social Presence***

*Social presence* atau kehadiran sosial sangat penting sekali dalam pembelajaran daring saat ini. Istilah *social presence* awalnya diciptakan oleh psikolog sosial Short, Williams dan Christie (1976) sebagai tingkat arti penting orang lain dalam interaksi dan arti penting konsekuen dari hubungan interpersonal (Whiteside, et al., 2017). *Social presence* dapat digambarkan sebagai perasaan seolah-olah seseorang hadir secara nyata meskipun tidak secara fisik berada pada ruang yang sama (Kim Song & Luo, 2016 dalam Poquet, et al., 2018). Kehrwald (2008 dalam Whiteside, et al., 2017) mendefinisikan *social presence* sebagai sebuah kemampuan individu untuk menunjukkan keadaannya di lingkungan virtual dan menandakan ketersediannya untuk interaksi interpersonal. *Social presence* berfokus

pada kehadiran sosial sebagai konsep utama dalam memahami dan belajar untuk memaksimalkan pembelajaran di lingkungan daring.

Model *social presence* menciptakan kesadaran akan pentingnya menciptakan koneksi kritis dan membina hubungan dalam komunitas belajar yang dapat menghasilkan peningkatan motivasi siswa dan peningkatan hasil belajar (Whiteside, 2011 dalam Whiteside, et al. 2017). *Social presence* dapat berfungsi sebagai heuristik dan kerangka kerja yang kuat untuk guru dan siswa, serta menjadi alat penting untuk penelitian saat ini dan masa depan. Secara keseluruhan, *social presence* berusaha untuk mendorong pengembangan kehadiran sosial di lingkungan pembelajaran daring sebagai sarana untuk meningkatkan pengalaman belajar secara keseluruhan termasuk pengembangan praktik dan teknik terbaik untuk guru (Whiteside, et al. 2017).

### **Layanan Dasar Daring**

Layanan dasar adalah proses pemberian bantuan kepada semua siswa yang berkaitan langsung dengan pengembangan sikap, pengetahuan, dan keterampilan dalam bidang pribadi, sosial, belajar, maupun karir sebagai pengejawantahan tugas-tugas perkembangan mereka (Kurnianto, 2018). Pada saat pandemi seperti sekarang ini, kegiatan pembelajaran di sekolah maupun perguruan tinggi berubah menjadi pembelajaran secara daring atau *online*. Pembelajaran daring yang diinstruksikan oleh pemerintah juga diterapkan dalam pemberian layanan bimbingan dan konseling. Menurut Kemendikbud (2016 dalam Sofah, 2020) bimbingan dan konseling mempunyai program yang mengandung empat komponen layanan, salah satunya yaitu layanan dasar. Layanan dasar adalah proses pemberian bantuan kepada seluruh konseli melalui kegiatan penyiapan pengalaman terstruktur secara klasikal atau kelompok yang disajikan secara sistematis dalam rangka mengembangkan perilaku jangka panjang sesuai dengan tahap dan tugas-tugas perkembangan yang diperlukan dalam pengembangan kemampuan memilih dan mengambil keputusan dalam menjalani kehidupannya (Sofah, 2020).

Penggunaan teknologi informasi sangat membantu pelaksanaan layanan dasar bimbingan dan konseling pada saat pandemi seperti saat ini, karena dapat memberikan kemudahan dalam berbagai hal, seperti mempermudah proses komunikasi dengan siswa secara langsung tanpa harus bertemu tatap muka, memudahkan guru bimbingan dan

konseling atau konselor untuk menyusun serta mengolah data konseli, dan lain sebagainya (Sofah, 2020). Adapun pendekatan yang dapat dilakukan dalam layanan dasar bimbingan dan konseling secara daring yaitu dengan menggunakan *video conference* seperti Google Meet, Zoom Meeting, Skype, Website, E-mail, WhatsApp, dan lain sebagainya (Sofah, 2020).

Pada era digital saat ini, penguasaan teknologi dalam pendidikan menjadi sangat penting dalam kegiatan belajar mengajar. Teknologi saat ini dapat dimanfaatkan oleh guru dalam mengembangkan kompetensi pedagogiknya sehingga ke depannya guru akan memberikan pembelajaran yang tidak sebatas mengajar pada umumnya (Bhakti, dkk, 2019). Tidak hanya guru kelas yang harus menguasai teknologi, tetapi guru bimbingan dan konseling atau konselor juga perlu menguasai teknologi agar dapat memberikan layanan bimbingan dan konseling yang lebih menarik dan inovatif sehingga potensi siswa dapat berkembang secara optimal. Menurut American School Counseling Association (Ziomek, 2016 dalam Bhakti, dkk, 2019), guru bimbingan dan konseling atau konselor perlu untuk memiliki kompetensi di bidang teknologi. Teknologi yang dimaksud adalah teknologi yang digunakan untuk melakukan asesmen, komunikasi, monitoring, serta teknologi dalam pengembangan karir dan informasi karir.

Setiap teknologi yang telah disebutkan tersebut dapat dimanfaatkan dalam layanan dasar bimbingan dan konseling. Adapun teknologi yang dapat digunakan dalam penyelenggaraan dan perencanaan layanan dasar daring bimbingan dan konseling adalah Moodle, Canvas, Drupal, Blogs, Wikis, Podcasts, Skype, Panopto, Google Doc, educational games, mindmap, dan lain sebagainya (Ziomek, 2016 dalam Bhakti, dkk, 2019). Teknologi dapat membantu merampingkan akses informasi bagi guru bimbingan dan konseling atau konselor yang mungkin tidak memiliki waktu untuk melakukan pencarian *online* yang rumit saat mencari intervensi konseling sekolah tertentu (Gary, 2010 dalam Goodrich, Kingsley & Sands, 2020). Gillot-Miller & Partin (2003 dalam Goodrich, Kingsley & Sands, 2020) menyoroti situs web yang berguna bagi konselor sekolah untuk mengakses informasi mengenai pertimbangan etika dan hukum dalam praktik. Penelitiannya menunjukkan bahwa teknologi komunikatif dapat melengkapi dan meningkatkan layanan konseling tradisional.

## **Metode Penelitian**

Metode penulisan menggunakan studi pustaka. Data diperoleh dari berbagai sumber artikel, dokumen, buku, maupun informasi dari media cetak maupun media elektronik lainnya yang relevan dengan topik permasalahan. Data dikumpulkan dan dianalisis untuk kemudian disajikan dalam pembahasan. Adapun informasi maupun data yang dicantumkan telah diolah sedemikian untuk mendukung topik dari masalah yang diangkat dalam artikel ini.

## **Pembahasan**

Sebagian besar kehidupan manusia terkena dampak dari munculnya *Covid-19* termasuk dalam hal ini adalah aspek pendidikan. Sebagai seorang guru bimbingan dan konseling atau konselor, umumnya memberikan layanan kepada siswa secara luring di sekolah. Akan tetapi, karena situasi pandemi ini menyebabkan segala aktivitas di sekolah diberhentikan sementara dan digantikan dengan aktivitas secara daring. Perubahan pola pemberian layanan dari luring menjadi daring ini memiliki tantangan tersendiri, terutama bagi guru bimbingan dan konseling atau konselor. Guru dituntut untuk mampu menggunakan teknologi dalam pelaksanaan layanan dasar daring.

Bukan hanya kecakapan terhadap teknologi yang dibutuhkan agar layanan dasar dapat diberikan dengan optimal dalam *setting* daring. Guru juga perlu memainkan perannya untuk memunculkan *social presence* dalam layanan daring. Sebagaimana yang telah dijabarkan di kajian literatur bahwasanya *social presence* merupakan sebuah pola emosi yang menimbulkan perasaan dalam diri individu untuk seolah-olah merasakan kehadiran seseorang meskipun orang itu tidak secara fisik berada di ruangan yang sama. Hal ini penting untuk diterapkan agar jarak yang dirasakan dari pelaksanaan layanan daring karena terbatas perangkat, ruang, dan waktu bisa terminimalisir.

*Social presence* menjadi hal terpenting yang perlu dihadirkan dalam proses pemberian layanan selain daripada *teaching presence* dan *cognitive presence* karena *social presence* merupakan mediator di antara keduanya. Dengan menerapkan *social presence*, kebutuhan emosional dasar siswa dapat terpenuhi sehingga siswa mendapat pengalaman belajar yang lebih kaya. Kebutuhan emosional terdiri atas kebutuhan untuk merasa dicintai, dipahami, dianggap bernilai, dihargai, dan merasa aman. Guru bimbingan dan konseling

atau konselor bisa mengimplementasikan *social presence* dengan memaksimalkan peran pada proses pemberian layanan secara daring kepada siswa.

Adapun peran yang dapat dilakukan oleh guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam mengimplementasikan *social presence* menurut Whiteside (2017) di antaranya yaitu:

1. Gunakan teknologi yang memungkinkan untuk melakukan panggilan video sehingga dapat melihat wajah dan ekspresi satu sama lain meskipun secara virtual.
2. Buat persiapan yang matang mengenai isi materi dari layanan dasar yang akan diberikan serta pilih media yang sesuai untuk menyampaikan materi tersebut secara daring.
3. Berlatih secara rutin untuk menggunakan teknologi komunikasi yang banyak digunakan oleh siswa sehingga dapat lebih mengetahui bagaimana pola komunikasi yang tepat untuk berkomunikasi dengan siswa.
4. Berikan penjelasan sederhana kepada siswa mengenai tujuan dan alasan penggunaan teknologi dalam pelaksanaan layanan dasar sehingga siswa dapat memahami dan menggunakan teknologi secara lebih bijak.
5. Berikan opsi atau pilihan kepada siswa mengenai penugasan yang diberikan setelah layanan karena setiap siswa memiliki kebutuhan dan level yang berbeda dalam intensitas menggunakan teknologi.

Sementara Ziomek-Daigle (2015) mengemukakan beberapa poin mengenai peran guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam mengimplementasikan *social presence* yaitu sebagai berikut:

1. Gunakan beberapa keterampilan seperti keterampilan nonverbal dan keterampilan bertanya untuk membangun komunikasi dengan siswa. Keterampilan nonverbal contohnya seperti penggunaan nada dan intonasi suara yang dapat menunjukkan pola emosi yang digunakan dalam menyampaikan pesan. Hal ini dapat membangun suasana pada saat proses pemberian layanan lebih hidup meskipun dilakukan secara daring. Keterampilan bertanya seperti pertanyaan tertutup atau terbuka disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai

dari pemberian layanan. Apabila hendak memperoleh data yang singkat dan jelas, gunakan pertanyaan tertutup. Jika hendak mendapatkan informasi mengenai pengalaman siswa dapat menggunakan pertanyaan terbuka.

2. Identifikasi kebutuhan siswa dan tujuan yang akan dicapai dari pelaksanaan layanan dasar sehingga guru dapat menentukan jenis layanan dasar yang tepat bagi siswa serta dapat memberikan *feedback* yang sesuai dari informasi mengenai siswa.
3. Bangun suasana yang hangat dan akrab dalam pelaksanaan layanan dasar daring dengan mendengarkan siswa secara aktif, memberikan tanggapan yang positif dan sesuai dengan cerita atau informasi yang disampaikan oleh siswa, serta memberi dukungan atau penguatan positif pada siswa.

Bhakti & Safitri (2017) juga memaparkan peran guru bimbingan dan konseling atau konselor dalam memberikan layanan secara daring di antaranya:

1. Manfaatkan teknologi informasi dan komunikasi serta media interaktif yang mudah diakses oleh siswa seperti *educative games*, *macromedia flash*, video, dan sebagainya.
2. Layanan yang diselenggarakan bertujuan untuk memberikan motivasi dan penguatan positif pada siswa sehingga memiliki harapan dan masa depan yang cemerlang.
3. Gunakan berbagai aplikasi yang sering diakses oleh siswa seperti Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, dan aplikasi lainnya sehingga siswa mampu mengaksesnya dengan mudah dan dapat berkomunikasi dengan lebih terbuka.

Sebagai seorang guru penting untuk memperhatikan aspek *social presence* dalam penyelenggaraan proses pembelajaran secara daring. Karena pendidikan bukan hanya sekadar proses mentransfer ilmu dan pengetahuan kepada siswa, melainkan juga mewariskan nilai-nilai serta membentuk karakter dalam diri siswa. Ertmer dan Newby (1993 dalam Sulastini, 2018) mengemukakan bahwasanya pembelajaran sejatinya berasal dari proses interaksi dengan lingkungan. Karena di dalam proses interaksi terjadi proses belajar, bukan sebaliknya. Interaksi menjadi hal yang penting untuk dibangun dalam proses pembelajaran daring. Bagi guru bimbingan dan konseling atau konselor, interaksi penting

untuk dimunculkan dalam pemberian layanan dasar terutama layanan yang diberikan secara daring. Proses interaksi ini dapat dibangun dengan mengimplementasikan *social presence* pada layanan dasar daring.

Guru bimbingan dan konseling atau konselor dapat memaksimalkan perannya untuk menerapkan *social presence* sehingga dapat terbentuk pola interaksi yang membuat siswa merasa aman dan nyaman yang kemudian dari hal tersebut siswa mampu memperoleh pengalaman maupun hikmah dari layanan yang diberikan. Guru bimbingan dan konseling atau konselor dapat menerapkan *social presence* melalui langkah sederhana seperti menggunakan media dan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan siswa, menggunakan keterampilan bertanya yang tepat untuk memperoleh informasi, memberikan tanggapan yang sesuai dari setiap informasi yang diberikan oleh siswa, menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan, menggunakan nada dan intonasi yang bersahabat, mendengarkan siswa secara aktif, serta memberikan motivasi, dukungan, maupun penguatan yang positif kepada siswa. Hal-hal tersebut dapat memberikan dampak yang positif bagi perkembangan psikologis siswa terutama dalam *setting* pembelajaran secara virtual di tengah situasi pandemi ini.

## **Kesimpulan**

Sebagian besar kehidupan manusia terkena dampak dari munculnya *Covid-19* termasuk dalam hal ini adalah aspek pendidikan. Perubahan pola pemberian layanan dari luring menjadi daring memiliki tantangan tersendiri, terutama bagi guru bimbingan dan konseling atau konselor. Guru dituntut untuk mampu menggunakan teknologi dalam pelaksanaan layanan dasar daring. Guru perlu memainkan perannya untuk memunculkan *social presence* dalam layanan daring. *Social presence* akan membantu siswa terlibat dalam interaksi belajar yang dapat meningkatkan hasil belajar siswa. Guru bimbingan dan konseling atau konselor bisa mengimplementasikan *social presence* dengan memaksimalkan peran pada proses pemberian layanan secara daring kepada siswa, salah satunya dengan meningkatkan intensitas penggunaan keterampilan nonverbal dan keterampilan verbal yang meliputi penggunaan jenis pertanyaan, memberikan tanggapan yang sesuai, menghadirkan bentuk dan ekspresi emosi yang sesuai, serta memberikan motivasi, dukungan, dan penguatan positif pada siswa.

## Daftar Referensi

- Ali, M, dkk. (2019). *Ilmu dan aplikasi pendidikan bagian iv: Pendidikan lintas bidang*. Bandung: PT Sandiarta Sukses.
- Bhakti, C. P., Ghiffari, M. A. N., & Kurniasih, C. (2019). "Implementasi Teknologi dalam Layanan Bimbingan Klasikal." dalam Prosiding Seminar Nasional: Strategi Pelayanan Bimbingan dan Konseling di Era Disrupsi, Juli 2019, hlm. 123-128.
- Bhakti, C. P. & Safitri, N. E. (2017). Peran bimbingan dan konseling untuk menghadapi generasi z dalam perspektif bimbingan dan konseling perkembangan. *Jurnal Konseling GUSJIGANG*, 3(1), 104-113.
- Farisa, F. C. (2020, 13 April). *KPAI terima 213 pengaduan pembelajaran jarak jauh, mayoritas keluhkan beratnya tugas dari guru*. KOMPAS.com. <https://nasional.kompas.com/read/2020/04/13/15584711/kpai-terima-213-pengaduan-pembelajaran-jarak-jauh-mayoritas-keluhkan?page=all#page2>.
- Fikriani, D. (2021). *Temuan kajian pengembangan pendidikan berbasis teknologi informasi pasca bencana*.
- Goodrich, K. M., Kingsley, K. V., & Sands, H. C. (2020). Digitally Responsive School Counseling Across the ASCA National Model. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 1-12.
- Lubis, Winaria. (2020). Analisis efektivitas belajar pada pembelajaran jarak jauh (pjj) dimasa pandemi covid-19. *Jurnal Pendidikan dan Sastra Indonesia*, 5(1), 139-140.
- Piquet, O., et al. (2018). Social presence in massive open online courses. *Journal International Review of Research in Open and Distributed Learning*, 19(3).
- Pratiwi, D. W. (2021). Dinamika learning loss: Guru dan orang Tua. *Jurnal Edukasi Nonformal*, 1(2), 148-149.
- Sulastini, R. (2018). Reposisi filosofi pendidikan dalam proses pembelajaran. *Insania*, 23(1), 113-128.
- Tim detikcom. (2021, 1 September). *Update lengkap covid 1 september: 10.337 kasus baru, sembuh 16.394*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-5705698/update-lengkap-covid-1-september-10337-kasus-baru-sebuh-16394>.
- Tim detikcom. (2020, 26 April). *Kapan sebenarnya corona pertama kali masuk ri?*. Detiknews. <https://news.detik.com/berita/d-4991485/kapan-sebenarnya-corona-pertama-kali-masuk-ri>.
- Whiteside, L. A., et al. (2017). *Social presence in online learning: Multiple perspectives on practice and research*. Stylus Publishing: Virginia.
- Ziomek-Daigle, J. (2015). *School counseling classroom guidance: Prevention, accountability, and outcomes*. London, UK: SAGE Publications, Inc.