

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Kemajuan teknologi dan meluasnya akses internet telah merevolusi cara individu saling terhubung dan berkomunikasi dalam kehidupan satu dengan yang lainnya (Hsieh, et al., 2016:213). Semakin berevolusi teknologi informasi ini, manusia sebagai pengguna teknologi banyak menghabiskan waktu di dunia maya dengan *gadget*.

Internet memiliki berbagai macam informasi, baik informasi sosial, politik, Kesehatan dan informasi yang lain. Informasi-informasi tersebut mengandung muatan positif dan muatan negatif. Informasi yang mengandung muatan negatif dapat berdampak serius serta menjadi pemicu kenakalan di kalangan remaja. Dampak negatif internet tersebut diantaranya yaitu: kecanduan internet,, *cyberbullying*, *cyber pornography*, risiko pada kesehatan, penipuan dan kekerasan yang dapat menghambat perkembangan remaja (Bauman et al., 2013: 341).

Dilansir dalam cnnindonesia.com Kamis 25 Februari 2021, dalam laporan berjudul 'Digital Civility Indeks (DCI)' Microsoft mengumumkan bahwa tingkat kesopanan pengguna internet sepanjang 2020, Indonesia berada di urutan ke-29 dari 32 yang disurvei tingkat kesopanan, juga menjadi negara terendah di Asia Tenggara. Tiga risiko utama di ruang digital yang dihadapi warga Indonesia, yaitu hoax dan scam, ujaran kebencian, dan diskriminasi.

Menurut Boyd dalam (Nasrullah, 2015:23) sosial media adalah kumpulan perangkat lunak, yang memungkinkan individu maupun komunitas untuk berkomunikasi ,berkumpul,berkolaborasi, dan berbagi informasi. Salah satu media sosial yang sedang banyak digunakan oleh pengguna gawai genggam saat ini adalah Instagram. Instagram adalah sebuah *platform* dalam media sosial yang digunakan untuk berbagi foto dan video yang memungkinkan pengguna mengambil foto, menerapkan *filter digital*, dan mengunggahnya. Instagram muncul pada tahun 2010 yang didirikan oleh Kevin Systrom dan Mike Krieger.

Penggunaan Instagram bertujuan untuk mengekspresikan sisi kepribadian seseorang di dunia maya, salah satunya adalah untuk mencapai kesenangan dan kepuasan dalam diri individu melalui mengunggah photo atau video. Dalam hal menunggah foto ataupun video di Instagram dapat memberikan kebebasan berekspresi untuk memenuhi kepuasan individu itu sendiri. Semakin berkembangnya kemajuan informasi teknologi juga media instagram banyak digunakan sebagai media promosi, edukasi dan informasi. alasan para pengguna instagram juga, diantaranya ingin mencari relasi baru, ingin mempublikasikan gambar-gambar hasil potretnya maupun video hasil rekamannya, Adapun yang hanya mengikuti tren saja. Selain itu, pada beberapa perkara media sosial justru digunakan oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab untuk melampiaskan emosi, amarahnya dan hal ini menjadikan adanya perbuatan kekerasan verbal di media sosial atau lebih populer disebut *Cyberbullying*.

Menurut hasil data survei British Anti-bullying organization Ditch The Label's, dari 10.020 responden berusia remaja antara 12 sampai 20 tahun terungkap, bahwa instagram adalah media sosial dengan kekerasan verbal tertinggi pertama pada tahun 2017 dan facebook menjadi media sosial dengan kekerasan verbal kedua (Ditch the Label, 2017). Dalam konteks ini Kekerasan verbal lebih dikenal dengan *cyberbullying*. Yang dimaksud *cyberbullying* mencakup pesan personal tak bersahabat, komentar negatif pada postingan tertentu, serta membagikan postingan atau profil akun media sosial tertentu dengan cara menjelekan atau mengolok-olok.

Willard (dalam rachmatan, risana, 2017 : 71) berpendapat bahwa *cyberbullying* merupakan perbuatan mengunggah atau mangirim materi yang melalui internet ke media sosial . *Cyberbullying* dapat di unggah pada situs web pribadi, media sosial, blog. Pesan teks yang mengandung *cyberbullying* dapat disebarkan melalui *email*, *online group*, pesan singkat dan pesan teks atau pesan gambar digital melalui *gadget*.

Cyberbullying yang terjadi pada kalangan remaja merupakan bentuk baru dari penindasan atau *bullying* dan telah menarik perhatian banyak peneliti dalam beberapa tahun terakhir. Hal tersebut terjadi karena rasio remaja pengguna internet telah meningkat dengan cepat, terutama di situs jejaringan sosial, *chatroom*, dan aplikasi pesan instan. Yang dimaksud dengan Remaja adalah remaja yang sedang merasakan rasa solidaritas dan mencari identitas salah satu caranya melalui media sosial (Anderson et al., 2014: 282 Palladino et al., 2015: 115).

Secara kajian keislaman sendiri perilaku *bullying* termasuk kepada akhlak tercela dan termasuk perilaku dzolim. Sementara itu islam selalu menyeru pada

umatnya untuk berbuat kebaikan dan menjauhi keburukan. Hal ini telah Allah jelaskan dalam QS. Hujurat ayat 11 sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِّن قَوْمٍ عَسَىٰ أَن يَكُونُوا خَيْرًا مِّنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِّن نِّسَاءٍ عَسَىٰ أَن يَكُنَّ خَيْرًا مِّنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الْأَسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَّمْ يَتُبْ فَأُولَٰئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ

Artinya : Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah suatu kaum menjelek-jelekan kaum yang lain (karena) boleh jadi mereka (yang dijelekan) lebih baik dari mereka (yang menjelekan) dan jangan pula perempuan-perempuan (menjelek-jelekan) perempuan lain (karena) boleh jadi perempuan (yang diolok) lebih baik dari perempuan (yang mengolok-olok). Janganlah kamu saling mencela satu sama lain dan janganlah saling memanggil dengan gelar-gelar yang buruk. Seburuk-buruk panggilan adalah (panggilan) yang buruk (fasik) setelah beriman. Dan barangsiapa tidak bertobat, maka mereka itulah orang-orang yang dzalim (terjemah al-quran Kementerian Agama Republik Indonesia)

Menurut Tafsir Al-Maraghi, ayat ini diturun berkenaan dengan teguran atas ejekan yang dilakukan oleh Bani Tamim kepada para sahabat Rasulullah SAW yang miskin. Mereka ditegur agar tidak mengejek hanya karena kemiskinan. Hal ini membuktikan bahwa perbuatan bullying tidaklah dibenarkan dan termasuk perbuatan tercela. Allah swt mengibaratkan seseorang yang menggunjing, berburuk sangka, dan mencari-cari kesalahan orang lain bagaikan memakan bangkai sodaranya sendiri.

Seperti terdapat pada lanjutan ayat diatas yaitu Al Hujurat : 12, sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِّنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبَ بَعْضُكُم بَعْضًا ۗ أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, jauhilah kebanyakan berburuk sangka (kecurigaan), karena sebagian dari buruk sangka itu dosa. Dan janganlah mencari-cari keburukan orang dan janganlah menggunjingkan satu sama lain. Adakah seorang diantara kamu yang suka memakan daging saudaranya yang telah mati? Maka tentulah kamu merasa jijik kepadanya. Dan bertakwalah kepada Allah. Sesungguhnya Allah Maha Penerima Taubat lagi Maha Penyayang. (terjemah al-quran Kementerian Agama Republik Indonesia)

Perbuatan *cyberbullying* tentu membawa dampak buruk bagi pelaku maupun korban. Bagi korban *cyberbullying* dapat memberikan dampak secara psikologis maupun sosial, Secara psikologis dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan diri, stress, depresi, sedih, hingga trauma. Sedangkan secara sosial dapat berdampak pada menarik diri dari lingkungan sekitar, cenderung menyendiri hingga trauma bertemu orang banyak.

Untuk mengatasi permasalahan seperti ini pemerintah menyediakan wadah sebagai tempat untuk berkonsultasi mengenai permasalahan anak dan keluarga yang bernama Pusat Pembelajaran Keluarga (PUSPAGA). Menurut Deputi dalam bidang pemenuhan hak anak Kemen PPPA, Lenny N. Rosalin dalam website Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (KPPPA) “pusat pembelajaran keluarga (Puspaga) merupakan salah satu program untuk meningkatkan kualitas keluarga, dan program-program lainnya, sehingga para anggota keluarga dapat turut berperan melindungi 80 juta anak Indonesia, melalui program pengasuhan yang lebih berkualitas dan berbasis hak anak.”

Dari pemaparan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan studi hal tersebut dikarenakan *cyberbullying* semakin marak terjadi dan masih dianggap sebagai hal yang tidak merugikan dan dampaknya masih dianggap sebagai hal yang tabu. Dengan demikian peneliti, maka peneliti menuangkan masalah tersebut berjudul “layanan konseling individu dalam menangani remaja korban *cyberbullying* pada instagram di Puspaga Kota Bandung”

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada layanan konseling individu untuk menangani remaja korban *Cyberbullying* di pusat pembelajaran keluarga (Puspaga) Kota Bandung. Berdasarkan pada fokus penelitian di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan diteliti dengan beberapa pertanyaan diantaranya yaitu :

1. Bagaimana bentuk layanan konseling di Puspaga Kota Bandung ?
2. Bagaimana layanan konseling individu di Puspaga Kota Bandung dalam menangani Korban *cyberbullying* ?
3. Bagaimana hasil dari layanan konseling individu di Puspaga Kota Bandung dalam menangani korban *cyberbullying* ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bentuk layanan konseling di Puspaga Kota Bandung.
2. Untuk mendeskripsikan layanan konseling individu di PUSPAGA dalam mengatasi Korban *cyberbullying*.
3. Untuk mendeskripsikan hasil dari layanan konseling individu di PUSPAGA dalam menangani korban *cyberbullying*.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan pengetahuan di berbagai bidang. Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan dan menambah koleksi bacaan serta informasi sehingga dapat digunakan sebagai sarana dalam menambah wawasan yang lebih luas, juga dapat digunakan untuk referensi dan sumber informasi mengenai layanan konseling individu di PUSPAGA dalam menangani remaja korban *cyberbullying* atau bisa juga digunakan sebagai pengetahuan umum bagaimana menangani remaja korban *cyberbullying* serta bisa mencegah dan memberikan edukasi terhadap remaja agar tidak mengalami *cyberbullying* dan menggunakan sosial media dengan bijak.

2. Secara Praktis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wacana baru mengenai layanan konseling individu bagi remaja korban *cyberbullying* agar anak menumbuhkan kembali rasa percaya diri dan mengetahui cara agar tidak mendapatkan *bullying* lagi dan Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan motivasi terus terhadap Fakultas Dakwah dan Komunikasi, khususnya Jurusan Bimbingan Konseling Islam agar melakukan bimbingan konseling ataupun memberikan pelayanan terhadap anak atau remaja agar lebih bijak dalam bersosial media dan dapat mengurangi *cyberbullying* di sosial media.

E. Landasan Pemikiran

1. Hasil Penelitian Sebelumnya

- a. Skripsi yang disusun oleh Fahda Arzyana Priyanka Prameswari (2019) dengan judul “Konseling individu dalam menangani pasca *bullying* dikalangan remaja”. Skripsi ini menjelaskan tentang Indikasi terjadinya *bullying* di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Klari Kabupaten Karawang, dilatar belakangi oleh berbagai faktor diantaranya dikarenakan faktor fisik yang kurang sempurna, dan korban tidak pandai bergaul. Proses layanan konseling individu di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Klari Kabupaten Karawang yang dilakukan oleh guru BKl dengan melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama (penerimaan siswa dan penstrukturan), tahapan kedua (mendefinisikan masalah peserta didik, mengembangkan solusi, dan menyusun rencana solusi yang diambil peserta didik), dan tahapan terakhir (meringkas jalannya pembicaraan dan menegaskan kembali keputusan klien), dan follow up (mengamati apakah ada perubahan dan mengambil tindakan selanjutnya yang akan dilakukan).
- b. Skripsi yang disusun oleh Lutfi Wahyuningrum (2013) dengan judul “Konseling Individu Bagi Siswa yang melakukan *Bullying* di MTS Negeri Yogyakarta II ”. Skripsi ini menjelaskan bahwa bentuk-bentuk *bullying* yang dilakukan oleh siswa kepada temannya yang merupakan kelas VIII di MTS Negeri Yogyakarta II yaitu *bullying* verbal dan non verbal.

Kemudian Tahap – tahap pemberian bantuan yang diberikan oleh guru bimbingan dan konseling kepada siswa yang melakukan Tindakan *bullying* dikelas VIII tahun ajaran 2016/2017 diantaranya yaitu, tahap pembinaan hubungan, penilaian masalah, penetapan tujuan, seleksi strategi, implementasi strategi, evaluasi dan terminasi.

- c. Skripsi yang disusun oleh Ratna Dewi (2019) yang berjudul “Upaya guru bimbingan dan konseling dalam menangani korban *bullying* di SMK Bina Banua Banjarmasin”. Skripsi ini menjelaskan tentang :
- a) Bentuk-bentuk *bullying* yang kerap terjadi di SMK Bina Banua Banjarmasin baik ketika proses pembelajarana maupun di luar sekolah atau pada saat jam istirahat bentuk-bentuk *bullying* yang terjadi yaitu: *Bullying* Verbal dan *Bullying* non verbal seperti memandang dengan pandangan yang sinis kepada teman sekelas, *Cyberbullying* seperti mengolok-olok teman melalui sosial media.
 - b) Dampak negatif yang dirasakan korban bullying di SMK Bina Banua Banjarmasin yaitu: adanya sikap menutup diri dengan kata lain anak menjadi pemalu atau sering menyendiri, memiliki kepercayaan diri yang rendah sehingga Anak akan merasa takut pada saat masuk sekolah.
 - c) Upaya guru bimbingan dan konseling sebagai pembimbing dalam menangani korban *bullying* di SMK Bina Banua Banjarmasin yaitu: Memanggil pelaku dan korban secara bergantian (Konseling

Individual), Setelah melakukan layanan konseling individual, diberikan layanan mediasi agar siswa satu sama lain saling minta maaf, apabila masih mengulangi akan di berikan surat perjanjian yang ditanda tangani oleh orang tua yang bersangkutan, Memberikan Layanan Bimbingan Klasikal dan Layanan Informasi. Bekerjasama dengan wali kelas dalam memantau kegiatan siswa di dalam kelas agar tidak terjadi hal yang tidak diharapkan dan Bekerjasama dengan orang tua siswa agar mampu memberikan ajaran pola asuh yang baik terhadap anak tersebut menjadi individu yang baik dan tidak melakukan tindakan *bullying* di sekolah.

- d) Guru Bimbingan dan konseling islam sebagai pembimbing selalu memberikan pendekatan-pendekatan kepada siswa korban *bullying* secara terus-menerus, pendekatan-pendekatan untuk mengambil kebijakan dalam mencegah perbuatan *bullying* sehingga perbuatan *bullying* tidak lagi terjadi di sekolah.

2. Landasan Teoritis

a. Konseling Individu

Konseling adalah suatu proses pemberian bantuan terhadap seseorang yang mengalami permasalahan dan tidak dapat diatasinya, dengan seorang petugas profesional yang telah menempuh Pendidikan, latihan dan pengalaman untuk membantu agar klien memecahkan kesulitan yang dihadapinya. (Willis S, dan Sofyan, 2011:18). layanan ini dilakukan

dilakukan oleh konselor dengan klien untuk menyelesaikan permasalahan yang dihadapi klien dalam masalah kehidupan klien baik personal ataupun lingkungan.

Layanan konseling individu dilakukan berbagai bimbingan seperti, bimbingan pribadi, bimbingan sosial, bimbingan belajar dan bimbingan karier. Layanan konseling individu bersifat pribadi, hal ini memungkinkan beberapa jenis komunikasi yang berbeda terjadi antara konselor dan konseli, dalam konseling individu perlindungan integritas dan kesejahteraan konseli dilindungi, sehingga dengan layanan ini beban konseli dapat diringankan, kemampuan konseli ditingkatkan dan potensi yang dimiliki konseli dapat dikembangkan kembang. (Chodijah, Siti, 2017: 1)

Allah SWT telah berfirman dalam Al-Qur'an surah Al – asr ayat 1-3, yaitu :

وَالْعَصْرُ ۝ ۱ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ۝ ۲ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَاصَوْا
بِالْحَقِّ ۝ وَتَوَاصَوْا بِالصَّبْرِ ۝ ۳

Artinya: “Demi masa. Sesungguhnya manusia itu benar-benar dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kebenaran (al-asr 1-3) (terjemah al-quran Kementerian Agama Republik Indonesia)”

Dari dalil diatas, dapat disimpulkan bahwa konseling individu adalah layanan yang dilakukan oleh konselor dengan klien secara perorangan dalam rangka menyelesaikan permasalahan masalah kehidupan klien baik secara

personal maupun lingkungan dan membuat klien tidak membuat tindakan yang merugikan baik bagi dirinya maupun bagi orang lain.

b. Remaja

Usia remaja adalah usia yang sering disebut masa yang penuh pemberontakan dan masa yang penuh gejolak. BNN menyebutkan bahwa usia remaja adalah 12-25 tahun. Dalam *Personalizing*, konselor perlu memahami pada remaja untuk menemukan identitasnya sehingga remaja dapat mengatasi rasa kebingungan dan kecemasannya. (Jeanette Murad Lesmana, 2011:169-172).

pada umumnya usia remaja dimulai pada usia 12 tahun dan berakhir pada usia 20 tahun. Pada usia ini terjadi proses perkembangan meliputi perkembangan yang berhubungan dengan perkembangan psikoseksual, emosional dan juga terjadi perubahan dalam hubungan dengan orang tua dan cita-cita mereka, proses pembentukan cita-cita merupakan proses pembentukan orientasi masa depan. (Jahja, yudrik.2011 : 219).

Stevenson (dalam Satriah, Lilis, 2017: 166) menjelaskan bahwa beberapa permasalahan pada masa remaja, diantaranya yaitu :

1. Masalah dengan keluarga

Sebagian besar anak pada masa remaja menginginkan masa remaja yang sempurna dan diperhatikan oleh keluarga terutama pada ayah dan ibu. Akan Tapi bagi sebagian anak remaja yang masa remajanya ingin sempurna harus bersedih hati, karena harus menghabiskan masa remaja mereka di jalanan bergabung dengan mereka yang masa remajanya kurang beruntung, itu semua terjadi karena pertengkaran yang terjadi pada orang tua dan melibatkan anak-anak yang tidak seharusnya terlibat, karena jika orang tua melibatkan anak dalam masalah mereka hal itu dapat membuat anak tersebut berpikir yang harusnya belum ia pikirkan sehingga anak menjadi tertekan bisa membuatnya penuh akan tekanan.

2. Masalah Percintaan

Pada masa remaja awal ini remaja bisa mengenal perasaan yang bernama cinta atau lebih populer dengan sebutan cinta monyet, tapi percintaan juga dapat berdampak buruk pada remaja dan bisa merusak masa remaja terlebih jika telah mengenal *free sex* (seks bebas), maka dari itu peran keluarga sangat penting dalam membangun karakter remaja .

3. Masalah Lingkungan

Lingkungan memberikan pengaruh penting dalam masa remaja karena lingkungan sangat mempengaruhi masa pertumbuhan remaja. Jika lingkungan sekitar remaja baik maka berdampak positif terhadap remaja

itu juga sebaliknya, Jika lingkungan yang di tempati itu kurang, maka berdampak negatif bagi perkembangan remaja. Maka dari itu orang tua harus bisa menentukan dan mengarahkan kepada anak dalam hal mana yang baik dan yang buruk.

Dari penjelasan diatas kehidupan masa remaja memiliki ciri-ciri yang dapat membedakan dengan perkembangan sebelum dan setelahnya, Menurut Hurlock (terdapat dalam Zarkasih, Khamim, 2017:27) ciri – ciri tersebut diantaranya, sebagai berikut :

- a) Masa remaja sebagai periode yang penting, Pada periode remaja Perkembangan fisik yang begitu cepat disertai dengan perkembangan mental, terutama pada masa awal remaja. Perkembangan-perkembangan ini menimbulkan perlunya penyesuaian mental serta perlunya pembentukan sikap, nilai, dan minat baru pada diri remaja .
- b) Masa remaja sebagai masa peralihan. Pada fase ini, remaja bukan lagi seorang anak-anak dan juga bukan orang dewasa. Status remaja yang kurang jelas ini juga menguntungkan karena status memberi waktu kepada remaja untuk mencoba gaya hidup yang berbeda dan menentukan pola pikir, perilaku, nilai, dan sifat yang paling sesuai bagi dirinya.

- c) Masa remaja sebagai masa perubahan Tingkat. perubahan dalam sikap dan perilaku pada masa remaja sejajar dengan tingkat perubahan fisik. Selama awal masa remaja, ketika perubahan fisik terjadi dengan pesat, perubahan perilaku dan sikap juga berlangsung pesat.
- d) Masa remaja sebagai masa usia bermasalah. Setiap periode perkembangannya memiliki masalahnya sendiri-sendiri, namun masalah pada masa remaja sering menjadi persoalan yang sulit diatasi. Ketidak mampuan remaja untuk mengatasi permasalahannya sendiri m menurut cara yang mereka yakini, banyak remaja akhirnya menemukan bahwa penyelesaiannya tidak selalu sesuai dengan yang merekharapkan.
- e) Masa remaja sebagai masa mencari identitas. Pada awal masa remaja, penyesuaian diri terhadap kelompok sangat penting bagi seorang remaja. Sehingga mereka identitas diri dan tidak puas lagi dengan menjadi sama. Status remaja menyebabkan suatu dilema yang menyebabkan remaja tersebut mengalami “krisis identitas” atau masalah-masalah identitas-ego pada remaja.
- f) Masa remaja sebagai usia yang menimbulkan ketakutan Anggapan bahwa remaja suka berbuat hal semaunya sendiri, tidak dapat dipercaya dan cenderung berperilaku merusak sesuatu, sehingga

menyebabkan orang tua yang harus membimbing dan mengawasi kehidupan remaja.

g) Masa remaja sebagai masa yang tidak realistik. Pada Masa remaja cenderung memandang kehidupan melalui sesuai dengan pemikirannya sendiri. Ia melihat dirinya dan orang lain sebagaimana yang ia inginkan dan bukan sebagaimana adanya, terlebih dalam hal harapan dan cita-cita. Harapan dan cita-cita yang tidak realistik ini, tidak hanya bagi dirinya sendiri tetapi juga bagi orangtua, keluarga dan teman-temannya. Yang menyebabkan meningginya emosi yang merupakan ciri awal dari masa remaja. Remaja akan kecewa dan sakit hati apabila orang lain mengecewakannya atau bila ia tidak berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkannya sendiri.

h) Masa remaja sebagai ambang masa dewasa. Semakin mendekatnya usia kematangannya, para remaja menjadi gelisah untuk meninggalkan pandangan usia belasan tahun dan untuk memberikan kesan bahwa mereka sudah hampir dewasa.

c. *Cyberbullying*

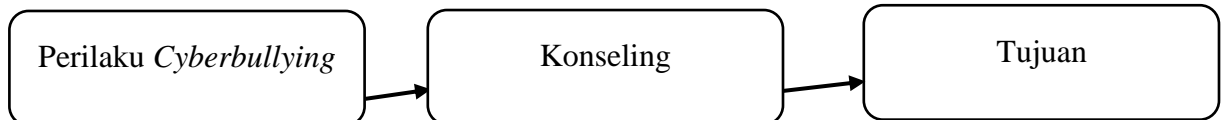
Cyberbullying adalah tindakan penindasan atau kekerasan yang terjadi di dalam dunia digital atau dunia maya seperti pada sosial media seperti facebook, twitter, instagram dan lain-lain. Tindakan

cyberbullying yang terjadi dalam dunia maya sangatlah merugikan meresahkan dikarenakan tindakan tersebut memiliki dampak yang sangat buruk.. Sedangkan *bullying* adalah sebuah Tindakan dan hasrat untuk menyakiti seseorang. Hal ini diperlihatkan ke dalam aksi, yang merugikan seseorang dan menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh individu atau kelompok yang lebih kuat dan tidak bertanggung jawab, biasanya berulang, dan dilakukan dengan perasaan yang semena-mena (Astuti, 2017: 3).

Pada dasarnya, pengetahuan tentang *cyberbullying* perlu diterapkann pemahaman dan informasi pada remaja, agar dapat dijadikan arahan bahwa perbuatan *cyberbullying* merupakan perbuatan yang dapat merugikan dan tidak ada nilai positifnya sama sekali. Tindakan *cyberbullying* sudah menyalahi aturan dalam penggunaan media sosial, karena saat bermedia sosial juga kita tetap harus memiliki etika dan tata cara dalam penggunaannya. Namun sering juga terjadi pada para remaja yang sebenarnya belum seharusnya menggunakan media sosial, mereka memaksakan diri untuk menggunakannya sehingga dalam melakukan pendaftaran mereka menggunakan data atau identitas yang palsu atau banyak juga dari mereka meminta bantuan orang terdekat mereka untuk mendaftarkannya. (utami , 2020: 90).

3. Kerangka Konseptual

Kerangka pemikiran mengenai objek dan tujuan bimbingan yang digunakan.



F. Langkah-Langkah Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Bandung. Puspaga Kota Bandung berada dalam naungan Dinas Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (DPPPA) Kota Bandung. Puspaga Kota Bandung berlokasi di Jl. Kebonwaru tengah no 9 kelurahan kacapiring kecamatan batununggal, Kota Bandung 40271. Alasan melakukan penelitian di Pusat Pembelajaran Keluarga (Puspaga) Kota Bandung karena sesuai dengan kajian bimbingan konseling dan tersedianya data yang berkaitan dengan penelitian.

2. Paradigma dan Pendekatan Penelitian

Paradigma yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu konstruktivisme. Penelitian yang berlandaskan paradigma konstruktivisme ini yaitu bukan hanya hasil dari pengalaman terhadap fakta dilapangan, namun juga hasil konstruksi

pemikiran dari subjek yang diteliti. Pengenalan individu terhadap kenyataan sosial tidak berpusat pada objek tetapi pada subjek (Arifin, 2012:140).

Berdasarkan paradigma tersebut, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data, metode pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Penulis memilih jenis pendekatan ini dikarenakan adanya pertimbangan menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah jika berhadapan langsung dengan kenyataan yang ada. Dengan pendekatan ini peneliti dapat menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden dan pendekatan ini juga lebih peka terhadap pola serta nilai yang dihadapi.

3. Metode penelitian

Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Nugrahani, farida, 2014: 4) mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang mampu menghasilkan data deskriptif berupa ucapan, tulisan, dan perilaku dari orang-orang yang diteliti.

penelitian kualitatif ini bertujuan untuk memahami kondisi suatu konteks dengan mengarahkan pada pendeskripsian secara terperinci dan mendalam mengenai kondisi dalam suatu konteks yang alami (*natural setting*), tentang apa yang sebenarnya telah terjadi dilapangan . (Nugrahani, farida, 2014: 4)

Penelitian tentang peran konselor dalam menangani remaja korban *cyberbullying* di Puspaga Kota Bandung ini menggunakan penelitian kualitatif karena memenuhi karakteristik pada penelitian kualitatif, terkhusus dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi, dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan para narasumber, bagaimana mereka melakukan sebuah proses konseling dengan klien yang menjadi korban *cyberbullying*.

4. Jenis Data dan Sumber Data

a. Jenis Data

Jenis data yang akan dikumpulkan dalam proses penelitian ini adalah kualitatif, yaitu bukan berupa angka-angka atau hitungan melainkan yang terkait dengan olah data hasil observasi dan wawancara dari pihak konselor yang berada di Puspaga Kota Bandung dan subjek ataupun responden yang akan diteliti juga dokumentasi dan fenomena atau kasus mengenai:

- 1) Cara menangani anak yang remaja korban *cyberbullying*.
- 2) Proses pelaksanaan layanan konseling individu bagi remaja korban *cyberbullying*.
- 3) Faktor pendukung dan penghambat bagi konselor dalam proses menangani remaja korban *cyberbullying*.

b. Sumber Data

- 1) Sumber Data Primer

Data primer dapat diperoleh dari subjek penelitian, Dalam penelitian ini data dapat diperoleh melalui hasil wawancara dengan salah satu konselor di Puspaga Kota Bandung mengenai layanan konseling bagi remaja korban *cyberbullying*.

2) Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia dalam berbagai bentuk. Data-data pelengkap yang dikumpulkan oleh penulis sebagai bahan sumber data kedua, setelah sumber data primer mencakup buku-buku, jurnal-jurnal, penelitian-penelitian sebelumnya, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti terjun ke lapangan langsung untuk mengamati hal-hal berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Observasi yang paling efektif adalah melengkapi dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisikan hal-hal mengenai kejadian atau perbuatan yang digambarkan akan terjadi (Mamik, 2015:65).

Pada tahap observasi awal, peneliti mengumpulkan informasi sebanyak-banyaknya informasi yang terkait dengan penelitian ini kemudian peneliti

mampu mendapatkan celah-celah yang dapat diteliti sehingga peneliti mampu menentukan tema-tema yang akan diteliti.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan langsung direncanakan antara pewawancara dan narasumber untuk memberikan atau berbagi informasi tertentu. Wawancara atau *interview* yang dilakukan untuk penelitian berbeda dengan percakapan sehari-hari. Wawancara biasanya bertujuan untuk memperoleh keterangan atau pendapat secara lisan dari seseorang yang biasanya disebut narasumber dengan berbicara langsung dengan narasumber tersebut (Mamik, 2015: 66).

Dalam proses penelitian ini, peneliti akan melakukan tahapan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Selain itu, peneliti akan menggali informasi-informasi yang berkaitan dengan penelitian ini dengan tatap muka langsung.

6. Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti harus mampu mengungkap fakta secara objektif, maka dari itu keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Hal tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kredibilitas penelitian kualitatif ini sehingga dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

Pengecekan dilakukan dengan cara memeriksa Kembali data. Pemeriksaan kembali dapat dilakukan sebelum ataupun sesudah data dianalisis. Pemeriksaan dilakukan dengan cara triangulasi yang dilakukan untuk meningkatkan derajat

kepercayaan dan tingkat akurasi data. Triangulasi dilakukan dengan cara tiga strategi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu.

Penggunaan dalam teknik triangulasi tersebut dilakukan agar data yang telah diperoleh dari narasumber penelitian yang menjadi sumber data primer menjadi lebih valid, konsisten, tuntas, dan pasti sehingga dapat dianalisis dan ditarik dari kesimpulan mengenai konseling individu untuk menangani remaja korban *cyberbullying*.

7. Teknik Analisis Data

Setelah data terkumpul tahapan selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun data secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih yang penting dan akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh peneliti sendiri dan orang lain. Secara umum Miles dan Huberman berpendapat bahwa analisis terdiri dari tiga tahapan kegiatan yang terjadi secara bersamaan, diantaranya yaitu:

a. Reduksi Data

Miles dan Huberman, (2007: 16) berpendapat bahwa reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, serta membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara-cara tertentu sehingga didapatkan simpulan akhir dan

dapat diverifikasi. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada proses penyederhanaan, pengabstrakan, dan perubahan data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proyeksi yang berorientasi kualitatif berlangsung. Sebenarnya bahkan sebelum data benar-benar terkumpul. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, membuat kode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, menulis catatan). Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus setelah penelitian lapangan hingga laporan akhir lengkap tersusun.

b. Penyajian Data

Sajian data merupakan suatu rangkaian kumpulan informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Penyajian data bertujuan untuk menemukan pola yang bermakna serta memberikan kemungkinan adanya penarikan simpulan juga memberikan tindakan. Milles dan Huberman memberi batasi pada proses penyajian sebagai organisasi informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya sebuah kesimpulan dan pengambilan tindakan.

c. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016: 252) yaitu proses pengambilan kesimpulan dan verifikasi. Peneliti akan memperoleh simpulan yang

kredibel, apabila kesimpulan yang diperoleh pada tahap awal didukung dengan bukti-bukti yang valid dan terverifikasi serta konsisten pada saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data.

