



## Analisis Pemanfaatan Media Sosial dalam Penanganan Korban Cyberbullying oleh Konselor

Muhammad Saiful Arif<sup>1\*</sup>, Yusuf Amrozi<sup>2</sup>, Noor Wahyudi<sup>3</sup>

<sup>1-3</sup> Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email: [m.saifularif2002@gmail.com](mailto:m.saifularif2002@gmail.com)<sup>1\*</sup>, [n.wahyudi@uinsby.ac.id](mailto:n.wahyudi@uinsby.ac.id)<sup>2</sup>, [yusuf.amrozi@uinsa.ac.id](mailto:yusuf.amrozi@uinsa.ac.id)<sup>3</sup>

\*Penulis Korespondensi: [m.saifularif2002@gmail.com](mailto:m.saifularif2002@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to analyze the utilization of social media in handling Cyberbullying victims by counselors. The research employed a descriptive qualitative approach using the Critical Incident Technique through in-depth interviews with counselors and psychologists from four service institutions: Invira Humana, Motiva Consulting, Satgas PPKS UNAIR, and the Psychological Service Center of Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. The collected data were analyzed using deductive content analysis to identify major categories of social media utilization in counseling practices. The results showed 46 coded findings grouped into six categories, namely social media as an approach tool, social media in the counseling process, monitoring features, emotional recovery features, the influence of social media, and reports originating from social media. The most dominant categories were the influence of social media (30.43%) and social media in the counseling process (28.26%), indicating that social media plays an important role in building access, trust, and initial communication with victims. Instagram was identified as the most impactful platform due to its interactive and supportive features. Therefore, social media can be considered an effective medium for supporting counseling services for Cyberbullying victims.*

**Keywords:** *Counseling; Cyberbullying; Qualitative Analysis; Social Media; Victims.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan media sosial dalam menangani korban perundungan daring oleh konselor. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan Teknik Insiden Kritis melalui wawancara mendalam dengan konselor dan psikolog dari empat lembaga layanan: Invira Humana, Motiva Consulting, Satgas PPKS UNAIR, dan Pusat Layanan Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan analisis isi deduktif untuk mengidentifikasi kategori utama pemanfaatan media sosial dalam praktik konseling. Hasil penelitian menunjukkan 46 temuan yang dikodekan dan dikelompokkan ke dalam enam kategori, yaitu media sosial sebagai alat pendekatan, media sosial dalam proses konseling, fitur pemantauan, fitur pemulihan emosional, pengaruh media sosial, dan laporan yang berasal dari media sosial. Kategori yang paling dominan adalah pengaruh media sosial (30,43%) dan media sosial dalam proses konseling (28,26%), yang menunjukkan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam membangun akses, kepercayaan, dan komunikasi awal dengan korban. Instagram diidentifikasi sebagai platform yang paling berpengaruh karena fitur-fiturnya yang interaktif dan mendukung. Oleh karena itu, media sosial dapat dianggap sebagai media yang efektif untuk mendukung layanan konseling bagi korban perundungan siber.

**Kata kunci:** Analisis Kualitatif; Konseling; Korban; Media Sosial; Perundungan Daring.

### 1. LATAR BELAKANG

Kemajuan teknologi digital, khususnya melalui media sosial, telah mengubah cara orang berinteraksi dan berbagi informasi, sehingga menjadikannya bagian penting dalam kehidupan sehari-hari (Sitakar et al., 2023). Platform seperti Twitter, Instagram, TikTok, dan Facebook menghubungkan jutaan orang di seluruh dunia, memungkinkan mereka untuk berbagi pengalaman, mengikuti perkembangan berita, serta membangun hubungan sosial. Dalam konteks profesional, media sosial juga berfungsi sebagai platform untuk konsultasi daring, yang dapat dimanfaatkan oleh konselor untuk memberikan dukungan kepada klien, berkat berbagai fitur yang tersedia (Nurlaila, 2021). Namun demikian, meskipun media sosial

menawarkan banyak manfaat, media ini juga menghadirkan tantangan baru, termasuk meningkatnya kasus *Cyberbullying* yang memerlukan perhatian khusus, terutama bagi para penyintas.

*Cyberbullying* merupakan isu yang mengkhawatirkan, seiring dengan teknologi yang telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Pelaku sering kali memanfaatkan anonimitas di internet untuk melakukan tindakan yang dapat menimbulkan dampak psikologis dan sosial bagi korban. Di Indonesia, bentuk *Cyberbullying* yang paling umum meliputi penyebaran hoaks dan penipuan (47%), ujaran kebencian (27%), serta diskriminasi (13%) (Bustomi et al., 2023). Data UNICEF tahun 2022 menunjukkan bahwa 45 persen dari 2.777 anak di Indonesia mengaku pernah menjadi korban *Cyberbullying* (Nadila Salsabila & Untung Sumarwan, 2024). Tindakan-tindakan tersebut dapat terjadi melalui berbagai platform komunikasi daring, dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaku dapat diklasifikasikan ke dalam kategori personal, sosio-kognitif, psikologis, dan lingkungan (Shaikh et al., 2020).

Penanganan *Cyberbullying* memerlukan pendekatan yang mencakup edukasi, penguatan regulasi hukum, serta pengembangan teknologi. Salah satu upaya pencegahan yang dapat dilakukan adalah dengan memblokir individu yang menunjukkan perilaku negatif di media sosial (Radita, 2023). Selain itu, media sosial juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana konseling dan interaksi dukungan bagi korban, sehingga mereka dapat memperoleh bantuan yang memadai. Dengan memanfaatkan fitur yang tersedia, konselor dapat lebih mudah menghubungkan korban *Cyberbullying* dengan tenaga profesional, sehingga penanganan masalah menjadi lebih efektif.

Dalam penelitian ini, metode Critical Incident Technique (CIT) digunakan sebagai metode pengumpulan dan pengolahan data, dengan menggunakan desain tool heading untuk menilai penggunaan media sosial oleh tenaga profesional konseling. Metode Critical Incident Technique (CIT) mengumpulkan dan mengolah data penelitian dengan berfokus pada perilaku manusia. Metode ini digunakan untuk memecahkan masalah praktis dan mengelompokkan data ke dalam berbagai insiden berdasarkan unsur-unsur psikologis (Flanagan, 1954). Melalui penggunaan Critical Incident Technique, peneliti dapat memperoleh informasi mendalam mengenai insiden-insiden spesifik yang dihadapi oleh praktisi konseling dalam menangani kasus *Cyberbullying*. Dengan metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman konselor serta menganalisis data secara komprehensif.

## 2. KAJIAN TEORITIS

Kajian teoritis dalam penelitian ini berfokus pada pemanfaatan media sosial dalam konteks layanan psikologis, khususnya dalam penanganan korban *Cyberbullying* oleh konselor. Media sosial merupakan platform digital yang memungkinkan individu untuk berinteraksi, berbagi informasi, serta membangun relasi sosial tanpa batas ruang dan waktu. Perkembangan teknologi digital telah menjadikan media sosial sebagai bagian penting dalam kehidupan sehari-hari, termasuk dalam bidang profesional seperti layanan konseling. Menurut Nurlaila (2021), media sosial dapat dimanfaatkan sebagai layanan konsultasi daring yang memungkinkan konselor memberikan dukungan secara lebih mudah, cepat, dan fleksibel. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial tidak hanya berfungsi sebagai sarana komunikasi, tetapi juga sebagai media layanan yang dapat memperluas akses terhadap bantuan psikologis. Dalam konteks penelitian ini, media sosial dipahami sebagai sarana pendekatan awal, media komunikasi, serta pendukung proses konseling bagi korban *Cyberbullying*.

*Cyberbullying* merupakan bentuk perundungan yang terjadi melalui media digital, seperti media sosial, aplikasi pesan, maupun platform daring lainnya. Bentuk-bentuk *Cyberbullying* meliputi penghinaan, penyebaran informasi palsu, ujaran kebencian, hingga intimidasi yang dilakukan secara berulang. Ngarifin dan Halwati (2023) menyatakan bahwa *Cyberbullying* banyak terjadi di media sosial karena karakteristiknya yang terbuka dan memungkinkan interaksi tanpa batas. Selain itu, Nadila Salsabila dan Sumarwan (2024) menjelaskan bahwa perilaku *Cyberbullying* dipengaruhi oleh faktor sosial dan ikatan individu dalam lingkungan digital. Dampak yang ditimbulkan oleh *Cyberbullying* sangat signifikan terhadap kondisi psikologis korban, seperti menurunnya kepercayaan diri, kecemasan, depresi, hingga isolasi sosial. Oleh karena itu, korban membutuhkan akses terhadap layanan konseling yang aman dan mudah dijangkau. Hasanah et al. (2024) menegaskan bahwa layanan konseling online menjadi salah satu solusi efektif dalam membantu korban bullying, terutama karena memberikan rasa aman dan mengurangi tekanan dalam mengungkapkan pengalaman.

Konseling daring merupakan proses pemberian bantuan psikologis yang dilakukan melalui media digital, termasuk media sosial. Layanan ini menjadi alternatif penting di era digital karena mampu menjangkau klien secara lebih luas dan fleksibel. Konseling daring memungkinkan korban *Cyberbullying* untuk mencari bantuan tanpa harus bertatap muka secara langsung, sehingga dapat mengurangi rasa takut, malu, atau terintimidasi. Hasanah et al. (2024) menyebutkan bahwa fleksibilitas dan anonimitas dalam konseling online menjadi faktor penting yang mendorong individu untuk mengakses layanan bantuan. Dalam penelitian ini, konseling daring melalui media sosial memiliki fungsi sebagai pintu masuk layanan, sarana

membangun kepercayaan, serta jembatan menuju proses konseling yang lebih formal dan terstruktur.

Pemanfaatan media sosial dalam konseling tidak terlepas dari berbagai fitur yang dimilikinya, seperti pesan langsung (direct message), feed, stories, dan sesi siaran langsung. Fitur-fitur ini memungkinkan konselor untuk berkomunikasi secara privat dengan korban, memberikan edukasi psikologis, serta membangun interaksi yang lebih dekat dan responsif. Fitur pesan langsung, misalnya, memberikan ruang yang aman bagi korban untuk menyampaikan keluhan secara pribadi. Sementara itu, fitur publik seperti feed dan stories dapat digunakan untuk menyebarkan informasi edukatif terkait *Cyberbullying* dan pentingnya mencari bantuan. Nadila Salsabila dan Sumarwan (2024) menekankan bahwa edukasi melalui media sosial merupakan bagian penting dalam upaya pencegahan *Cyberbullying* dan pembentukan lingkungan digital yang lebih positif. Dengan demikian, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi, tetapi juga sebagai sarana pemantauan, edukasi, dan dukungan emosional bagi korban.

Selain itu, media sosial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas layanan konseling. Pengaruh tersebut terlihat dari kemudahan akses, meningkatnya rasa aman, serta kemudahan dalam membangun komunikasi awal antara korban dan konselor. Nurlaila (2021) menyatakan bahwa media sosial sebagai layanan konsultasi daring mampu meningkatkan keterjangkauan layanan psikologis. Hal ini diperkuat oleh Hasanah et al. (2024) yang menyebutkan bahwa kemudahan akses dan rasa aman yang ditawarkan oleh media digital dapat mendorong individu untuk mencari bantuan lebih awal. Namun demikian, efektivitas media sosial juga dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan akun, seperti kecepatan respons, relevansi konten edukatif, serta profesionalitas dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, meskipun media sosial memiliki potensi besar sebagai media layanan, penggunaannya tetap memerlukan pengelolaan yang optimal agar dapat memberikan manfaat yang maksimal.

Dalam penelitian ini, pendekatan Critical Incident Technique (CIT) digunakan untuk menggali pengalaman nyata konselor dalam menangani korban *Cyberbullying* melalui media sosial. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi insiden-insiden penting yang mencerminkan tindakan, strategi, serta respons konselor dalam situasi tertentu. Sejumlah penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa dukungan sosial memainkan peran yang signifikan dalam meningkatkan ketahanan psikologis korban *Cyberbullying*, dengan dukungan teman dan keluarga mengurangi dampak negatif yang dialami oleh korban (Dodur et al., 2026). Selain itu, korban *Cyberbullying* cenderung mengalami peningkatan gejala depresi dan kecemasan, yang menekankan pentingnya intervensi konseling yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan

psikologis korban (McVay, 2025). Penggunaan media sosial yang lebih intens juga memperbesar kemungkinan keterlibatan dalam *Cyberbullying*, terutama dalam hubungan yang lebih dekat antar pengguna, yang menjadi faktor penting dalam merancang pendekatan konseling yang sesuai (Ni et al., 2025). Dalam hal ini, teknik konseling behavioristik, seperti pemodelan dan role-playing, telah terbukti efektif untuk mengurangi perilaku *Cyberbullying* dan dapat diterapkan dalam konteks konseling untuk mengubah perilaku korban maupun pelaku (Gunawan, 2025). Terakhir, penggunaan media sosial yang bermasalah diketahui memperburuk dampak negatif *Cyberbullying* pada kesehatan psikososial remaja, yang menunjukkan bahwa edukasi digital juga merupakan aspek penting dalam pendekatan konseling bagi korban *Cyberbullying* (Peprah et al., 2024). Pendekatan ini memberikan wawasan lebih dalam mengenai praktik nyata konselor dalam menangani korban *Cyberbullying* melalui media sosial, dengan fokus pada strategi intervensi yang dapat memperkuat ketahanan psikologis korban dan mengurangi dampak negatif dari perundungan daring tersebut.

Secara keseluruhan, kajian teoritis ini menunjukkan bahwa media sosial telah berkembang menjadi media yang strategis dalam layanan konseling, khususnya dalam penanganan korban *Cyberbullying*. Integrasi antara media sosial dan praktik konseling memungkinkan terciptanya layanan yang lebih inklusif, fleksibel, dan responsif terhadap kebutuhan korban. Dengan memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia serta didukung oleh pengelolaan yang profesional, media sosial dapat menjadi sarana efektif dalam membangun akses, kepercayaan, serta dukungan awal bagi korban untuk memperoleh bantuan psikologis yang lebih lanjut.

### **3. METODE PENELITIAN**

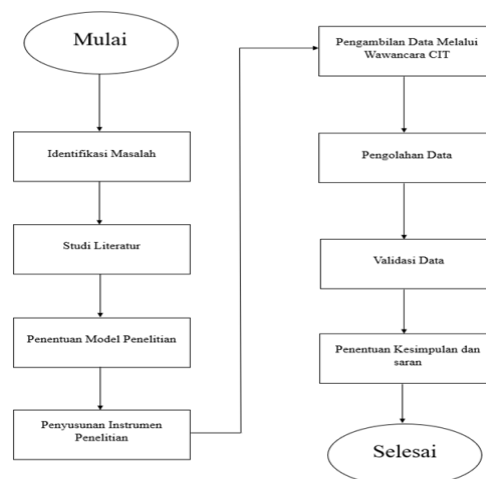
Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam penggunaan media sosial oleh konselor dalam menangani korban *Cyberbullying*. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi pengalaman, praktik, serta makna yang muncul dari proses pendampingan korban secara lebih komprehensif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik Critical Incident Technique (CIT) melalui wawancara mendalam. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi insiden-insiden penting yang dialami atau ditangani oleh konselor dalam penggunaan media sosial pada proses pendampingan korban *Cyberbullying*. Penelitian ini berfokus pada empat lembaga layanan psikologis, yaitu Invira Humania, Motiva Consulting, Satgas PPKS UNAIR, dan Pusat Layanan Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Informan penelitian terdiri dari

konselor atau psikolog dari masing-masing lembaga yang terlibat dalam proses pendampingan korban.

Instrumen wawancara dikembangkan berdasarkan pendekatan CIT, dengan menekankan pada penggunaan media sosial dalam proses konseling, strategi pendekatan konselor, fitur-fitur media sosial yang membantu dalam pendampingan korban, serta dampak media sosial terhadap efektivitas konseling. Selain data wawancara, penelitian ini juga memanfaatkan observasi lapangan dan dokumen terkait sebagai data pendukung.

Validasi data dilakukan menggunakan teknik triangulasi data, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, serta dokumen yang berkaitan dengan kasus *Cyberbullying*. Langkah ini dilakukan untuk meningkatkan akurasi dan reliabilitas temuan penelitian.

Data dianalisis menggunakan analisis konten deduktif. Tahapan analisis meliputi penentuan objek penelitian, penetapan kategori dan subkategori deduktif, pengembangan aturan pengodean, pemeriksaan reliabilitas formatif, pemeriksaan reliabilitas sumatif, serta interpretasi hasil. Melalui proses ini, data wawancara diuraikan menjadi unit-unit yang bermakna, kemudian dikodekan dan dikelompokkan ke dalam kategori yang telah ditentukan untuk mengidentifikasi pola penggunaan media sosial oleh konselor dalam menangani korban *Cyberbullying*.



**Gambar 1.** Metode Penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode Critical Incident Technique (CIT) untuk mengidentifikasi dan menganalisis insiden-insiden kunci yang dialami oleh konselor dalam menangani korban *Cyberbullying* melalui media sosial. Metode CIT dipilih karena memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap pengalaman faktual informan, khususnya terkait tindakan, respons, dan strategi yang digunakan oleh konselor dalam situasi tertentu. Pendekatan ini memungkinkan penelitian untuk memahami secara lebih

rinci bagaimana media sosial dimanfaatkan dalam proses pendampingan dan konseling korban *Cyberbullying*.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan konselor atau psikolog dari empat lembaga layanan, yaitu Invira Humania, Motiva Consulting, Satgas PPKS UNAIR, dan Pusat Layanan Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Dalam wawancara tersebut, informan diminta untuk mendeskripsikan insiden-insiden kunci yang mereka alami ketika menggunakan media sosial untuk menerima laporan, menjalin komunikasi awal, memberikan dukungan psikologis, serta mengarahkan korban ke proses pendampingan lanjutan.

Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis konten deduktif. Analisis dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu penentuan objek penelitian, penetapan kategori dan subkategori deduktif, pengembangan aturan pengodean, pemeriksaan reliabilitas formatif, pemeriksaan reliabilitas sumatif, serta interpretasi hasil. Untuk menjamin validitas data, penelitian ini juga menggunakan triangulasi data dan peneliti, sehingga hasil analisis dapat menggambarkan secara sistematis penggunaan media sosial oleh konselor dalam menangani korban *Cyberbullying*.

#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa media sosial memiliki peran yang signifikan dalam penanganan korban *Cyberbullying* oleh konselor. Berdasarkan hasil wawancara yang dianalisis menggunakan Critical Incident Technique (CIT) dan analisis konten deduktif, teridentifikasi sebanyak 46 kode yang sering muncul, yang terbagi ke dalam enam kategori utama. Keenam kategori ini menggambarkan bagaimana media sosial digunakan sebagai sarana pendekatan, komunikasi, supervisi, dukungan emosional, pelaporan, serta sebagai faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan korban.

Untuk memperjelas distribusi temuan, frekuensi setiap kategori dapat dihitung dalam bentuk persentase menggunakan rumus:  $\text{Persentase kategori} = (\text{frekuensi kategori} / 46) \times 100\%$

**Tabel 1.** Distribusi Kategori Pemanfaatan Media Sosial oleh Konselor.

Kode	Kategori	Frekuensi	Persentase
R1	Media Sosial Digunakan Pendekatan oleh Konselor	9	19,57%
C1	Media Sosial dalam Proses Konseling	13	28,26%
M1	Fitur Pengawasan	7	15,22%
P1	Fitur Pemulihan Emosional	2	4,35%
I1	Pengaruh Media Sosial	14	30,43%
A1	Laporan Berasal dari Media Sosial	1	2,17%

Berdasarkan tabel, kategori dengan frekuensi tertinggi adalah I1 (Pengaruh Media Sosial), dengan 14 temuan atau sebesar 30,43%, diikuti oleh C1 (Media Sosial dalam Proses

Konseling), dengan 13 temuan atau sebesar 28,26%. Jika digabungkan, kedua kategori terbesar ini mencakup 27 dari 46 temuan, atau sebesar 58,70%. Angka ini menunjukkan bahwa lebih dari setengah temuan penelitian berfokus pada dua isu utama, yaitu pengaruh media sosial dan perannya dalam proses konseling. Hal ini menegaskan bahwa media sosial bukan sekadar alat tambahan, melainkan telah menjadi bagian penting dalam proses layanan psikologis bagi korban *Cyberbullying*.

Selanjutnya, jika empat kategori terbesar—yaitu I1, C1, R1, dan M1—digabungkan, maka mencakup 43 dari 46 temuan atau sebesar 93,48%. Hal ini berarti bahwa sebagian besar temuan penelitian berfokus pada fungsi media sosial sebagai sarana pendekatan, proses konseling, supervisi, serta pengaruh terhadap korban. Sementara itu, kategori P1 dan A1 memiliki frekuensi yang kecil, yang menunjukkan bahwa pemulihan emosional secara langsung dan pelaporan murni melalui media sosial bukan merupakan aspek yang paling dominan, namun tetap muncul sebagai elemen pendukung dalam penanganan korban.

### **Dominasi Peran Media Sosial dalam Penanganan Korban**

Dominasi kategori I1 (30,43%) menunjukkan bahwa media sosial memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap proses penanganan korban. Pengaruh ini tidak hanya terlihat dari kemudahan komunikasi, tetapi juga dari munculnya rasa aman, kenyamanan, serta kepercayaan terhadap lembaga atau konselor. Dalam konteks *Cyberbullying*, media sosial menyediakan ruang awal yang secara psikologis lebih ringan untuk membuka komunikasi. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa media sosial dapat berfungsi sebagai layanan konsultasi daring yang memfasilitasi interaksi antara pengguna dan penyedia layanan profesional (Nurlaila, 2021).

Temuan ini mengindikasikan bahwa media sosial berperan sebagai titik awal masuknya layanan pendampingan. Sebelum korban memasuki tahap konseling yang lebih formal, mereka cenderung memulai dari interaksi yang lebih sederhana, seperti pesan langsung (direct message/DM), membaca konten edukatif, atau melihat aktivitas lembaga di media sosial. Dengan demikian, media sosial memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai saluran komunikasi sekaligus sarana untuk membangun kepercayaan.

Dari perspektif penelitian, tingginya prevalensi kategori I1 juga menunjukkan bahwa keberadaan media sosial dapat memengaruhi persepsi korban terhadap layanan. Korban merasa lebih aman ketika dapat menghubungi lembaga tanpa harus langsung mengungkapkan identitas secara penuh. Kondisi ini sejalan dengan temuan bahwa konseling daring membantu individu mencari bantuan dengan lebih mudah tanpa rasa terintimidasi, terutama karena isu identitas sangat berpengaruh terhadap harga diri seseorang (Hasanah et al., 2024).

## **Media Sosial sebagai Sarana Pendekatan dan Konseling**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konselor memanfaatkan media sosial sebagai sarana pendekatan awal kepada korban. Media sosial memfasilitasi komunikasi konselor dengan korban secara lebih fleksibel, informal, dan tidak menghakimi. Pendekatan ini penting karena korban *Cyberbullying* sering kali merasa takut, malu, atau ragu untuk langsung mengakses layanan psikologis.

Selain sebagai sarana pendekatan, media sosial juga berperan dalam proses konseling. Konselor memanfaatkan media sosial untuk memulai komunikasi awal, merespons keluhan korban, menjadwalkan sesi konseling, serta memberikan psikoedukasi. Dengan demikian, media sosial berfungsi sebagai jembatan antara korban dan layanan dukungan profesional. Temuan ini didukung oleh penelitian yang menyatakan bahwa sebagian besar kasus *Cyberbullying* terjadi di situs jejaring sosial, sehingga penggunaan media sosial sebagai sarana pencegahan dan dukungan menjadi semakin relevan (Ngarifin & Halwati, 2023).

Berdasarkan distribusi data, gabungan kategori R1 dan C1 mencakup 22 dari 46 temuan, atau sebesar 47,83%. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari temuan penelitian berfokus pada media sosial sebagai sarana pendekatan awal sekaligus bagian dari proses konseling. Dengan kata lain, media sosial tidak hanya membantu menjangkau korban, tetapi juga memfasilitasi transisi dari komunikasi awal menuju dukungan yang lebih terarah.

## **Fitur Media Sosial yang Membantu Penanganan Korban**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa fitur media sosial memberikan kontribusi yang signifikan dalam membantu proses penanganan korban *Cyberbullying*. Fitur-fitur seperti pesan langsung (direct message), stories, feed, dan sesi live memudahkan konselor untuk menjangkau korban, memberikan edukasi, serta membangun kepercayaan publik terhadap penyedia layanan.

Fitur pesan langsung (direct message) merupakan salah satu fitur yang paling membantu karena memungkinkan korban untuk menyampaikan keluhan secara lebih privat. Bagi korban *Cyberbullying*, ruang komunikasi yang aman sangat penting agar mereka merasa percaya diri dalam menceritakan pengalaman dan mencari bantuan. Selain itu, fitur publik seperti feed dan stories juga dapat dimanfaatkan untuk menyebarkan konten psikoedukasi mengenai *Cyberbullying*, dampaknya, serta pentingnya mencari bantuan. Hal ini sejalan dengan pandangan bahwa membangun komunitas yang positif di media sosial dan meningkatkan edukasi tentang *Cyberbullying* merupakan bagian penting dari strategi pencegahan (Nadila Salsabila & Untung Sumarwan, 2024).

Meskipun frekuensi kategori P1 (Fitur Pemulihan Emosional) relatif lebih rendah, temuan ini tetap menunjukkan bahwa media sosial juga dapat mendukung pemulihan emosional korban, misalnya melalui konten edukatif, dukungan sosial, serta interaksi yang menenangkan dengan konselor atau lembaga. Hal ini berarti bahwa meskipun bukan merupakan fungsi utama, media sosial tetap memiliki nilai pendukung dalam proses pemulihan korban.

### **Pengaruh Media Sosial dalam Penanganan Korban *Cyberbullying***

Kategori I1 (Pengaruh Media Sosial) merupakan kategori dengan frekuensi tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa media sosial memiliki dampak yang signifikan terhadap penanganan korban *Cyberbullying*. Pengaruh ini terlihat dari kemudahan akses korban terhadap bantuan, meningkatnya rasa aman saat melakukan pelaporan, serta tumbuhnya kepercayaan terhadap lembaga konseling.

Media sosial juga memberikan efisiensi dalam proses penanganan awal. Konselor dapat lebih cepat menerima laporan, memahami kondisi awal korban, serta menentukan tindak lanjut yang diperlukan. Dalam konteks ini, media sosial tidak hanya berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga sebagai media layanan awal yang memperluas akses korban terhadap dukungan psikologis. Kondisi ini mendukung temuan bahwa konseling daring mempermudah individu untuk mencari bantuan dengan lebih aman dan nyaman (Hasanah et al., 2024).

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa penggunaan media sosial tidak sepenuhnya tanpa hambatan. Respons yang lambat dari pengelola akun lembaga serta kurangnya konten edukatif yang relevan dapat membuat korban ragu untuk melapor atau melanjutkan komunikasi. Oleh karena itu, efektivitas media sosial dalam menangani korban sangat dipengaruhi oleh kesiapan lembaga dalam mengelola akun secara aktif, responsif, dan edukatif.

### **Laporan dari Media Sosial dan Makna Rendahnya Frekuensi A1**

Kategori A1 (2,17%) merupakan kategori dengan frekuensi terendah. Secara kuantitatif, hal ini menunjukkan bahwa laporan yang berasal langsung dari media sosial bukan merupakan temuan yang dominan. Namun, angka yang rendah ini tidak berarti bahwa media sosial tidak penting dalam proses pelaporan. Sebaliknya, hal ini dapat diinterpretasikan bahwa media sosial lebih berfungsi sebagai gerbang komunikasi awal, sementara proses tindak lanjut dan penanganan kasus biasanya beralih ke saluran yang lebih privat atau formal.

Dengan kata lain, meskipun pelaporan awal dapat dimulai melalui media sosial, penyelesaian kasus tidak berhenti di sana. Konselor tetap memerlukan proses lanjutan untuk mengumpulkan data, memverifikasi informasi, serta menyesuaikan bentuk dukungan yang

dibutuhkan oleh korban. Hal ini menjelaskan mengapa kategori laporan langsung dari media sosial memiliki jumlah yang lebih kecil dibandingkan kategori pengaruh, pendekatan, atau proses konseling.

Rendahnya jumlah pada kategori ini juga dapat diartikan sebagai indikasi bahwa lembaga belum sepenuhnya menjadikan media sosial sebagai sistem pelaporan utama. Media sosial masih diposisikan sebagai media interaksi awal yang kemudian diarahkan ke prosedur yang lebih aman dan terkontrol. Dalam konteks layanan psikologis, hal ini dapat dipahami karena penanganan korban *Cyberbullying* memerlukan kehati-hatian, kerahasiaan, serta informasi yang mendalam, yang tidak selalu dapat difasilitasi secara optimal hanya melalui media sosial.

### **Media Sosial sebagai Ruang Aman, tetapi Tidak Sepenuhnya Tanpa Hambatan**

Meskipun temuan penelitian didominasi oleh hasil yang positif, pembahasan juga menunjukkan bahwa penggunaan media sosial tidak sepenuhnya tanpa hambatan. Salah satu permasalahan yang muncul adalah lambatnya respons terhadap pesan dari korban. Bagi korban *Cyberbullying* yang sudah berada dalam kondisi rentan, keterlambatan respons dapat menurunkan kepercayaan dan membuat korban ragu untuk melanjutkan komunikasi.

Kendala lainnya adalah kurangnya konten psikoedukasi yang relevan dan meyakinkan pada akun lembaga. Platform media sosial yang tidak aktif atau minim informasi berpotensi membuat korban merasa bahwa layanan tersebut belum cukup siap untuk membantu. Dalam situasi seperti ini, media sosial dapat gagal menjalankan fungsinya sebagai ruang aman awal.

Selain itu, kemudahan akses terhadap platform digital juga dapat menjadi potensi risiko tersendiri. Penelitian mengenai komentar kebencian di media sosial menunjukkan bahwa platform seperti TikTok dapat menjadi wadah terjadinya *Cyberbullying* dalam bentuk ujaran kebencian. Oleh karena itu, penggunaan media sosial dalam penanganan korban harus tetap disertai dengan kewaspadaan dan pengelolaan yang tepat (Fitri Maharani & Gusnita, 2024).

### **Implikasi Hasil Penelitian**

Hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa lembaga layanan psikologis tidak hanya perlu menyediakan layanan tatap muka atau hotline formal, tetapi juga perlu mengoptimalkan media sosial sebagai bagian dari sistem layanan mereka. Berdasarkan distribusi data, terlihat bahwa fungsi media sosial yang paling dominan berkaitan dengan pengaruh terhadap korban, proses konseling, dan pendekatan awal. Hal ini berarti bahwa media sosial harus dipandang sebagai ruang layanan awal yang serius, bukan sekadar media promosi.

Implikasi lainnya adalah perlunya strategi pengelolaan akun yang lebih profesional. Akun media sosial lembaga tidak hanya seharusnya berisi informasi umum, tetapi juga menyediakan konten psikoedukasi yang relevan, menampilkan aktivitas dukungan yang etis,

serta memastikan respons yang cepat terhadap korban yang menghubungi. Hal ini sejalan dengan pentingnya membangun komunitas yang positif dan meningkatkan edukasi tentang *Cyberbullying* di media sosial (Nadila Salsabila & Untung Sumarwan, 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa media sosial telah menjadi instrumen penting dalam penanganan korban *Cyberbullying*. Dominasi kategori I1 dan C1, dengan proporsi gabungan sebesar 58,70%, menunjukkan bahwa kekuatan utama media sosial terletak pada kemampuannya dalam membangun akses, rasa aman, serta koneksi awal menuju layanan konseling. Sementara itu, keberadaan kategori lain seperti M1, P1, dan A1 menunjukkan bahwa media sosial juga memiliki fungsi pendukung yang memperkuat kualitas penanganan, meskipun intensitasnya tidak sebesar dua kategori utama tersebut.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis yang menggunakan Teknik Insiden Kritis (CIT) dan analisis konten deduktif, dapat disimpulkan bahwa media sosial memainkan peran penting dalam penanganan korban perundungan daring oleh konselor. Media sosial berfungsi sebagai pendekatan awal, sarana komunikasi, dan pendukung proses konseling, sehingga memudahkan korban untuk mencari bantuan dengan lebih aman dan nyaman. Fitur-fitur yang tersedia di media sosial, terutama pesan langsung, feed, stories, dan sesi langsung, telah terbukti membantu konselor dalam memberikan edukasi psikologis, menjadwalkan konseling, membangun kepercayaan, dan memberikan dukungan awal kepada korban. Di antara berbagai platform yang digunakan, Instagram menonjol sebagai platform media sosial yang paling menonjol karena fitur-fiturnya yang paling mendukung kebutuhan komunikasi dan dukungan. Dengan demikian, media sosial dapat dipahami sebagai media yang efektif untuk mendukung layanan konseling bagi korban perundungan daring, meskipun pengelolaannya masih perlu dilakukan secara responsif, konsisten, dan terarah untuk memperoleh manfaat yang optimal.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdellatif, A. J., McCollum, B., & McMullan, P. (2018). Serious games: Quality characteristics evaluation framework and case study. In *Integrated STEM Education Conference (ISEC)*, 2018 IEEE, 112-119. <https://doi.org/10.1109/ISECon.2018.8340460>
- Dodur, H. M. S., Çoban, S., Uçar, O., & Köktürk, R. (2026). Standing strong online: The role of social support in protecting high school students from *Cyberbullying*. *Journal of School Violence*, Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/10443894251414178>

- Flora, H. K., & Chande, S. V. (2013). A review and analysis on mobile application development processes using agile methodologies. *International Journal of Research in Computer Science*, 3, 8-18. <https://doi.org/10.7815/ijorcs.34.2013.068>
- Gunawan, I. M. S. (2025). Effectiveness of behavioristic counseling modeling techniques to reduce Cyberbullying. *International Guidance and Counseling Journal*, 6(1), 45-58. <https://doi.org/10.51214/002024061102000>
- Hasanah, A., Ardiansyah, A., Aziz, A., Fathan R, F., Wardah, N. N., Al Batawi, S. B., Bahrin, S., & Alamsyah, W. (2024). Layanan konseling online sebagai upaya untuk memfasilitasi remaja korban bullying. *Diversity: Jurnal Ilmiah Pascasarjana*, 4(1), 62-75. <https://doi.org/10.32832/djip-uika.v4i1.16417>
- Maharani, F. A., & Gusnita, C. (2024). Analisis Cyberbullying: Komentar kebencian terhadap pembuat konten beauty influencer di media sosial TikTok. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 519-527. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.845>
- McVay, S. S. (2025). The impact of Cyberbullying victimization on adolescents' psychosocial outcomes. *Social Sciences*, 14(9), 559. <https://doi.org/10.3390/socsci1409xxxx>
- Ngarifin, & Halwati, U. (2023). Layanan bimbingan informasi dalam mencegah perilaku cyber bullying di media sosial: Sebuah tinjauan literature. *Al-Isyraq: Jurnal Bimbingan, Penyuluhan, Dan Konseling Islam*, 6(2), 43-60.
- Ni, J., Fu, H. F., Zhu, Y. Z., Li, Z. L., Wang, S. W., & Su, H. S. (2025). Social media usage and Cyberbullying: The moderating role of tie strength. *Frontiers in Psychology*, 16, 1490022. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1490022>
- Nielsen, J. (1994). Usability inspection methods. In *Conference Companion on Human Factors in Computing Systems*, 413-414. <https://doi.org/10.1145/259963.260531>
- Nurlaila, R. (2021). Media sosial sebagai layanan konsultasi daring (studi akun Bagikata pada media sosial Line). *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 4(1), 37-52. <https://doi.org/10.17933/diakom.v4i1.90>
- Peprah, P., Oduro, M. S., Addo, I. Y., & Morgan, A. K. (2024). Problematic social media use mediates the effect of Cyberbullying victimisation on adolescents' psychosomatic complaints. *Scientific Reports*, 14, 9773. <https://doi.org/10.1038/s41598-024-59509-2>
- Pressman, R. (2009). *Software Engineering: A Practitioner's Approach* (7th ed.). McGraw-Hill.
- Salsabila, N., & Sumarwan, U. (2024). Analisis Cyberbullying pada masa Pilpres 2024 berdasarkan social bonds theory. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(4), 669-679. <https://doi.org/10.38035/rrj.v6i4.883>
- Yunis, R., & Surendro, K. (2009). Perancangan model enterprise architecture dengan TOGAF architecture development method. In *Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI)*.