

**ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM  
BAGI PRAKTISI PROFESIONAL KONSELING UNTUK  
PENYINTAS CYBER HARASSMENT MENGGUNAKAN  
CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)**

**SKRIPSI**



**UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A**

**Disusun Oleh:**

**FARAH DWI WAHYUNINGTYAS**

**H76219021**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA**

**2023**

## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : FARAH DWI WAHYUNINGTYAS  
NIM : H76219021  
Program Studi : SISTEM INFORMASI  
Angkatan : 2019

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul "ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BAGI PRAKTISI PROFESIONAL KONSELING UNTUK PENYINTAS *CYBER HARASSMENT* MENGGUNAKAN *CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)*". Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan tindakan plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 23 Juni 2023

Yang menyatakan,



Farah Dwi Wahyuningtyas  
H76219021

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi oleh

NAMA : FARAH DWI WAHYUNINGTYAS

NIM : H76219021

JUDUL : ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BAGI  
PRAKTIKI PROFESIONAL KONSELING UNTUK PENYINTAS *CYBER  
HARASSMENT* MENGGUNAKAN *CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE*  
(CIT)

ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.


Surabaya, 21 Juni 2023

Dosen Pembimbing 1



(Yusuf Amrozi, M.MT)  
NIP 197607032008011014

Dosen Pembimbing 2



(Prasasti Karunia F. A., M.Kom, M.IM)  
NIP 202111013

## PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI

Skripsi Farah Dwi Wahyuningtyas ini telah dipertahankan  
di depan tim penguji skripsi  
di Surabaya, 3 Juli 2023

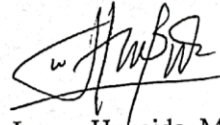
Mengesahkan,  
Dewan Penguji

Penguji I



Dwi Rolliawati, M.T  
NIP. 197909272014032001

Penguji II



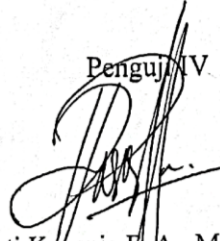
Wiwin Luqna Hunaida, M.Pd.I  
NIP. 197402072005012006

Penguji III



Dr. Yusuf Amrozi, M.MT  
NIP. 197607032008011014

Penguji IV



Prasasti Karunia F. A., M.Kom, M.IM  
NIP. 202111013

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Universitas Sunan Ampel Surabaya



Hamdani, M.Pd.  
NIP. 196507312000031002

# PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

### LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Farah Dwi Wahyuningtyas  
NIM : H76219021  
Fakultas/Jurusan : Sains dan Teknologi/Sistem Informasi  
E-mail address : dwifarah052@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BAGI PRAKTISI  
PROFESIONAL KONSELING UNTUK PENYINTAS CYBER HARASSMENT  
MENGUNAKAN CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 3 Juli 2023

Penulis

(Farah Dwi Wahyuningtyas)

## ABSTRAK

# ANALISIS PENGGUNAAN MEDIA SOSIAL INSTAGRAM BAGI PRAKTIKI PROFESIONAL KONSELING UNTUK PENYINTAS *CYBER HARASSMENT* MENGGUNAKAN *CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE* (CIT)

Oleh:

**Farah Dwi Wahyuningtyas**

Informasi yang disajikan teknologi melalui media sosial *Instagram* memudahkan komunitas, organisasi, dan lembaga seperti Komunitas *Women Studies Centre* (WSC) untuk menyediakan layanan pengaduan dan pendampingan bagi penyintas kekerasan khususnya perempuan. *Cyber harassment* merupakan tindak kejahatan atau kekerasan dalam dunia maya dan ruang siber, sehingga termasuk pada Kekerasan Berbasis Gender *Online* (KBGO). Hal ini mengakibatkan korban mengalami perlakuan tidak adil, gangguan, dan perasaan terancam. Untuk menganalisis dan menyelesaikan permasalahan pada fenomena penggunaan media sosial bagi praktisi profesional konseling (konselor) secara praktik mengenai perilaku manusia sesuai dengan aspek-aspek psikologis maka dilakukan analisis dengan metode *Critical Incident Technique* (CIT) dan pengolahan data penelitian menggunakan *content analysis* kualitatif pendekatan induktif.

Data diperoleh melalui wawancara dan pengolahan data menghasilkan 83 insiden kritis. Frekuensi kode dan kategori yang muncul yaitu “U1” Penggunaan Teknologi Informasi 25 kode, “K1” Tantangan Komunikasi 14 kode, “F1” Frekuensi Penggunaan *Instagram* dan “P1” Pencarian Informasi Penyintas Melalui Akun *Instagram* masing-masing 7 kode, “L1” Faktor Waktu dalam Konseling, “M1” Ketergantungan Pada Situasi dan Kondisi, “N1” *Sharing Knowledge* Sebagai Konselor, “S1” Laporan Didapat Melalui *Instagram*, dan “V1” Fitur Variatif *Instagram* dengan masing-masing frekuensi muncul sebanyak 6 kode. Didapatkan hasil 63 hasil kategori masuk ke dalam insiden kritis pro, dan 22 sisanya insiden kritis kontra. Dari hasil analisis tersebut telah diketahui kejenuhan data insiden kritis pro sesuai tujuan penelitian penggunaan media sosial *Instagram* bagi praktisi profesional konseling untuk penyintas *cyber harassment* menggunakan CIT. Sehingga media sosial *Instagram* membuktikan adanya kegunaan ruang lingkup pembelajaran profesional untuk evaluasi para praktisi pada pengembangan praktik profesional yang lebih berkualitas, serta sangat direkomendasikan.

**Kata Kunci:** Teknik Insiden Kritis, Analisis Konten Induktif, *Instagram*, Konselor, *Cyber Harassment*

## **ABSTRACT**

### ***INSTAGRAM SOCIAL MEDIA USAGE ANALYSIS FOR COUNSELING PROFESSIONALS TO CYBER HARASSMENT SURVIVORS USING CRITICAL INCIDENT TECHNIQUE (CIT)***

**By:**

**Farah Dwi Wahyuningtyas**

*The information presented by technology through Instagram social media makes it easier for communities, organizations and institutions such as the Women Studies Centre (WSC) Community to provide compliant and counselling services for survivors of violence, especially women. Cyber harassment is an offense or violence in the virtual world and cyberspace, so it is included in Online Gender-Based Violence (GBV). This causes victims to experience mistreatment, harassment, and threatened feelings. To analyse and settle problems on the phenomenon of using social media for counselling professional practitioners (counsellors) in practice regarding human behaviour in accordance with psychological aspects, an analysis is carried out using the Critical Incident Technique (CIT) method and research data processing using a qualitative content analysis inductive approach.*

*Data obtained through interviews and data analysis resulted in 83 critical incidents. The frequency of codes and categories that appeared were "U1" Use of Information Technology 25 codes, "K1" Communication Challenges 14 codes, "F1" Frequency of Instagram Use and "P1" Searching for Survivor Information Through Instagram Accounts 7 codes each, "L1" Time Factors in Counselling, "M1" Dependence on Situations and Conditions, "N1" Sharing Knowledge as a Counsellor, "S1" Reports Received Through Instagram, and "V1" Instagram Variative Features with each frequency appearing as many as 6 codes. The results obtained 63 category results fall into the pros critical incidents, and the rest 22 are cons critical incidents. From the results of this analysis, it is known that the saturation of pro critical incident data is in accordance with the research objectives of using Instagram for professional counselling practitioners to survivors of cyber harassment using CIT. So that Instagram proves the usefulness of the scope of professional learning for the evaluation of practitioners on the development of higher quality professional practice, and is highly recommended.*

**Keywords:** *Critical Incident Technique (CIT), Content Analysis, Instagram, Counsellors, Cyber Harassment*

## DAFTAR ISI

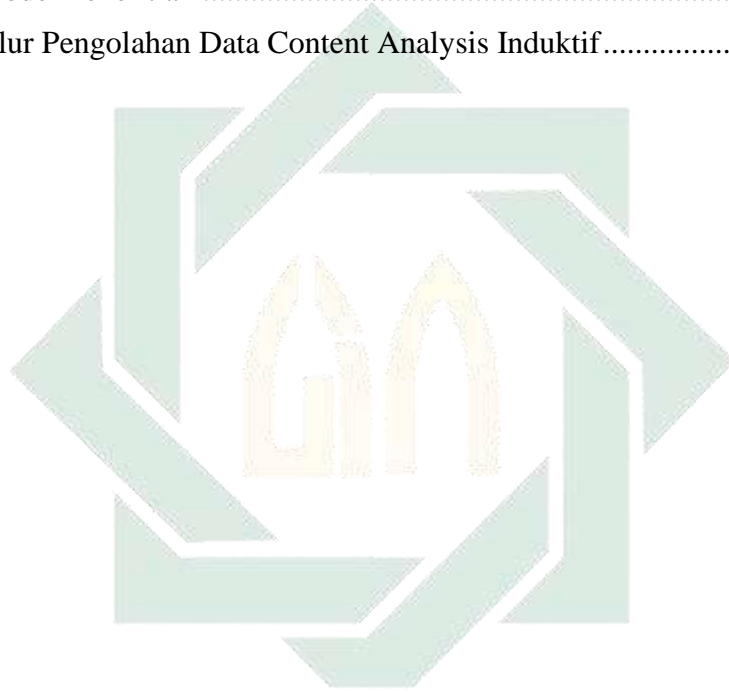
<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING</b> .....	iv
<b>PENGESAHAN TIM PENGUJI SKRIPSI</b> .....	v
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	vi
<b>UCAPAN TERIMAKASIH</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>ABSTRAK</b> .....	ix
<b>ABSTRACT</b> .....	x
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	17
1.3 Batasan Masalah.....	17
1.4 Tujuan Penelitian.....	17
1.5 Manfaat Penelitian.....	18
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	19
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	19
2.2 Dasar Teori.....	23
2.2.1 Socio Informatics.....	23
2.2.2 Instagram .....	24
2.2.3 <i>Cyber Harassment</i> .....	25
2.2.4 <i>Content Analysis</i> .....	26
2.2.5 <i>Critical Incident Technique (CIT)</i> .....	28
2.3 Integrasi Keislaman .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Alur Penelitian.....	35
3.1.1 Identifikasi Masalah .....	35
3.1.2 Studi Literatur.....	36
3.1.3 Penentuan Model Penelitian .....	36
3.1.4 Penyusunan Instrumen Penelitian.....	38
3.1.5 Pengambilan Data Melalui Wawancara CIT .....	40
3.1.6 Pengolahan Data dengan Pendekatan Content Analysis .....	40





## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Content Analysis Induktif .....	26
Gambar 2. 2 Alur Analisis Konten Deduktif .....	27
Gambar 2. 3 Prosedur CIT .....	29
Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian.....	35
Gambar 3. 2 Model Penelitian .....	36
Gambar 3. 3 Alur Pengolahan Data Content Analysis Induktif.....	40



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara .....	38
Tabel 4. 1 Cuplikan Wawancara Informan 3 .....	44
Tabel 4. 2 Cuplikan Wawancara Informan 1 .....	44
Tabel 4. 3 Cuplikan Wawancara Informan 4 .....	45
Tabel 4. 4 Aturan Pengkodean dan Kategori Induktif Penelitian .....	46
Tabel 4. 5 Potongan Transkrip Wawancara Informan 5 .....	47
Tabel 4. 6 Analisis Unit Makna ke Pengkodean .....	47
Tabel 4. 7 Analisis Unit Makna Menjadi Kategori .....	52
Tabel 4. 8 Pengelompokan Unit Makna ke Kategori dan Tema .....	55
Tabel 4. 9 Deskripsi Data Validasi .....	555
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Penilaian .....	55
Tabel 4. 11 Hasil Revisi Kode dan Kategori.....	55
Tabel 4. 12 Total Frekuensi Kategori yang Muncul .....	55
Tabel 4. 13 Tema dan Kategori Hasil Operasionalisasi Analisis Konten Induktif60	

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Teknologi dan internet menyediakan informasi melalui media digital yang tersedia secara luas dan berlipat ganda setiap dua tahun (Abdel-Karim et al., 2020). Informasi digital yang sering ditemui melalui aplikasi Instagram memuat dalam hal dan bidang apapun. Hal ini memudahkan komunitas, organisasi, dan lembaga apapun, seperti Komunitas *Women Studies Centre* (WSC) yang fokusnya pada bidang pemberdayaan perempuan, feminisme, hingga penyediaan layanan pengaduan dan pendampingan bagi penyintas kekerasan khususnya perempuan. Komunitas ini bekerja sama dengan lembaga profesional konseling terkait tindak pendampingan secara lanjutan. Instagram sebagai media pembelajaran profesional membantu lembaga konseling tersebut untuk berkolaborasi dan berbagi pengetahuan sebagai bentuk *networking* melalui lingkungan yang tidak secara langsung masuk ke lingkungan seseorang.

Pandemi tahun 2020 menyebabkan peningkatan 0,5 persen insiden kekerasan terhadap perempuan dan kekerasan berbasis gender *online* (KBGO) dibandingkan tahun 2019, hal ini menurut catatan tahunan Komisi Nasional Anti Kekerasan (Komnas) Terhadap Perempuan tahun 2021 (Dwi Ayu Kartika Sari et al., 2021). *Cyber harassment* merujuk pada kejahatan yang terjadi di dunia maya, dalam bentuk verbal maupun fisik, yang menciptakan lingkungan *online* yang tidak menyenangkan, membuat seseorang merasa malu, dan menghadapi intimidasi. (Chaudhari, 2021). Menurut penelitian Chahal, *cyber harassment* disebabkan oleh tindakan *cyberbullying* dan *cyberstalking*, yang berdampak pada perlakuan yang tidak adil, gangguan, dan perasaan terancam bagi korban *cyber harassment*. Selanjutnya, dilakukan analisis untuk menghasilkan konsepsi hukum dalam konteks internasional, upaya hukum, serta rekomendasi untuk mencegah kejahatan siber. (Chahal et al., 2019). Dalam penelitian yang dilakukan oleh Udo dan rekan-rekannya, menginvestigasi faktor-faktor yang berperan dalam mendorong seseorang untuk melakukan *cyber harassment*. Penelitian ini menjelaskan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi termasuk kurangnya kesadaran akan

konsekuensi, kurangnya rasa tanggung jawab, dan pengaruh sosial. (Udo & Bagchi, 2020). Penelitian ini menghasilkan suatu model yang dapat menjadi landasan utama dalam pembuatan kebijakan yang bertujuan untuk mengurangi kejadian *cyber harassment* dan kejahatan siber lainnya. Sebagai contoh, penelitian Zarkasih meneliti penyebab terjadinya kasus kekerasan seksual di *platform Instagram*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu penyebabnya terkait dengan perilaku korban yang mengunggah foto-foto yang memicu terjadinya *tindakan cyber sexual harassment* oleh pelaku. (Zarkasih et al., 2019). Setelah melakukan analisis tersebut, ditemukan beberapa langkah pencegahan, antara lain menjadikan akun menjadi privasi, mengabaikan pengikut yang tidak dikenal, berhati-hati dalam mengunggah konten, melakukan pemblokiran terhadap akun yang mencurigakan, dan menutup akun jika situasinya tidak kondusif. Namun, meskipun beberapa penelitian telah dilakukan, belum ada analisis yang mengevaluasi tingkat kematangan penggunaan media sosial dalam upaya memperluas pemahaman mengenai kasus *cyber harassment*, menggunakan metode *Critical Incident Technique (CIT)* dan *content analysis*.

*Critical incident technique (CIT)* merupakan metode pengumpulan dan pengolahan data penelitian yang berfokus pada perilaku manusia untuk menyelesaikan masalah secara praktik dan dikategorikan dalam beberapa insiden sesuai dengan aspek-aspek psikologis (Flanagan, 1954). Penelitian menggunakan CIT juga digunakan dengan metode lain yaitu *content analysis* untuk analisis penggunaan media sosial bagi praktisi profesional. Penelitian Paul dkk mengevaluasi frekuensi kesalahan medis oleh dokter muda menggunakan wawancara CIT dan data dianalisis menggunakan *content analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingginya risiko masih diperlukan persiapan untuk dokter muda dalam mengatur dan memastikan kesalahan medis dalam lingkup tenaga kesehatan yang mendukung karir profesional (O'Connor et al., 2019). Penelitian lainnya dengan CIT dan *content analysis* dilakukan oleh Ciara dkk mengenai perspektif dokter umum pada insiden-insiden terkait keselamatan pasien. Hasil wawancara dengan CIT dapat mengidentifikasi faktor-faktor insiden keselamatan pasien sebesar dua pertiga dampak secara ekstrem yang signifikan dengan tingkat risiko (Curran et al., 2019). Sehingga CIT dan *content analysis* mampu

menganalisis faktor-faktor risiko secara signifikan, terutama pada permasalahan praktisi profesional. Namun, dari penelitian yang menggunakan dua metode tersebut belum ada yang menganalisis dengan wawancara CIT dan *content analysis* pada media sosial untuk analisis mengenai penggunaan Instagram bagi lembaga konseling.

Sesuai dengan latar belakang yang dipaparkan, harapan yang dituangkan dalam penelitian ini yaitu dengan CIT akan ada pandangan baru mengenai media sosial Instagram yang digunakan oleh lembaga konseling dalam penyampaian informasi terkait *cyber harassment* dalam merangkul penyintas bahkan *sharing knowledge*. Sehingga akan diketahui bahwa penggunaan Instagram bagi praktisi profesional membantu meningkatkan kinerja dan efektif digunakan untuk berkomunikasi dengan penyintas *cyber harassment* serta penyebaran informasi yang masih dianggap tabu dan riskan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana penggunaan Instagram bagi praktisi konseling profesional dalam melakukan konseling dengan penyintas *cyber harassment* menggunakan wawancara CIT dan *content analysis*?

## **1.3 Batasan Masalah**

1. Studi kasus akun Instagram WSC dan Lembaga Konseling terkait
2. Metode yang digunakan yaitu wawancara CIT dan *content analysis* induktif.
3. Ruang lingkup penelitian termasuk ke dalam *heading* kriteria pengukuran kinerja.

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggunaan Instagram bagi praktisi konseling profesional dalam melakukan konseling dengan penyintas *cyber harassment* menggunakan wawancara CIT dan *content analysis*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Sebagai bentuk pembaharuan studi literatur dan sumber referensi bagi baru mengenai pengembangan *critical incident technique* (CIT) dan *content analysis*. Selain itu pembaca mengetahui penggunaan Instagram sebagai alat bantu pekerjaan dan media penyampaian informasi. Selain itu pembaca mengetahui bentuk penggunaan Instagram sebagai alat bantu pekerjaan dan media penyampaian informasi.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan bagi praktisi konseling profesional dalam menggunakan media sosial sebagai media komunikasi untuk melakukan pekerjaannya, terutama melakukan konseling dengan penyintas *cyber harassment*. Secara praktis, praktisi konseling nantinya dapat menentukan media komunikasi apa untuk berkomunikasi dengan penyintas kekerasan pada dunia siber. Manfaat ini juga berguna bagi semua pengguna *Instagram* pada ruang lingkup *sharing knowledge*.

UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A





No.	Judul	Kesimpulan	Harapan Penelitian
		konsepsi hukum, upaya hukum, serta rekomendasi untuk pencegahan kejahatan siber.	
3.	<i>Sexual Harassment of Women Through Cyber</i> (Chaudhari, 2021)	Penelitian ini menganalisis kasus kriminal pada dunia siber yang menyerang perempuan. Analisis menggunakan metode studi literatur. Akibat dari permasalahan tersebut yaitu tercipta rasa dipermalukan, tidak nyaman, hingga rasa terintimidasi. Sehingga penelitian ini menghasilkan kajian kasus mengenai <i>cybercrime</i> yang ada di India. Kemudian dihasilkan cara pencegahan untuk meminimalisir terjadi <i>cyber harassment</i> .	Ditekankan untuk penelitian selanjutnya melakukan kajian dan riset mengenai sikap yang tidak dapat dikontrol oleh orang lain ketika menggunakan internet.
4.	<i>Using Personal Norm Model to Explain Cyber-Harassment Intention and Behavior</i> (Udo & Bagchi, 2020)	Analisis pada faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan <i>cyber harassment</i> menggunakan metode <i>Norm Activation Model</i> (NAM). Kemudian dilakukan pengolahan data dan didapatkan hasil faktor-faktor yang berpengaruh yaitu kesadaran akan konsekuensi, pertanggungjawaban, dan pengaruh lingkungan. Dari penelitian ini dihasilkan model yang dapat dijadikan sebagai dasar fundamental untuk membuat kebijakan	Untuk penelitian terkait <i>cyber harassment</i> kedepannya dengan tujuan menghasilkan kebijakan, maka dapat menggunakan metode NAM.

No.	Judul	Kesimpulan	Harapan Penelitian
		yang mengurangi kejahatan siber, termasuk <i>cyber harassment</i> .	
5.	<i>A Mixed-Methods Examination of The Nature and Frequency of Medical Error Among Junior Doctors</i> (O'Connor et al., 2019)	Melakukan evaluasi frekuensi kesalahan medis oleh dokter muda menggunakan wawancara CIT dan data dianalisis menggunakan pendekatan deduktif pada <i>content analysis</i> . Indikator yang digunakan pada responden yaitu faktor individu, faktor situasi, dan tingkat beban pekerjaan. Hasil analisis menunjukkan kesalahan medis berasal dari faktor individu, faktor situasi, dan kondisi kerja setempat. Dari hasil tersebut menyatakan tingkat kesalahan medis yang menunjukkan masih diperlukan persiapan untuk dokter muda dalam mengatur dan memastikan kesalahan medis dalam lingkup tenaga kesehatan yang mendukung karir profesional.	Penelitian selanjutnya dibutuhkan lebih dari sekadar faktor lain yang mendukung terjadinya kesalahan medis oleh dokter muda.
6.	<i>An Analysis of General Practitioners' Perspectives on Patient Safety Incidents Using Critical Incident Technique Interviews</i>	Penelitian mengenai perspektif dokter umum pada insiden-insiden terkait keselamatan pasien. Analisis data dari wawancara CIT menggunakan pendekatan deduktif pada <i>content analysis</i> , serta indikator penelitian yang digunakan yaitu	Perlunya penelitian dengan wawancara CIT lebih lanjut untuk mengetahui apakah informasi yang disampaikan juga digunakan oleh dokter untuk mengidentifikasi strategi keselamatan pasien.

No.	Judul	Kesimpulan	Harapan Penelitian
	(Curran et al., 2019)	kesalahan medis, kesalahan diagnosis, domain situasional, dan komunikasi. Hasil penelitian menunjukkan besarnya potensi kesalahan oleh dokter terhadap pasien diakibatkan dari konsultasi perawatan secara primer oleh pasien (menurut insiden).	
7.	<i>Social Informatics</i> (Sadiku et al., 2019)	Pada penelitian ini fokus membahas informatika sosial dengan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini menyebutkan bahwa <i>social informatics</i> menjadi disiplin ilmu sekaligus metode di bidang sosiologi, ilmu komputer, sistem informasi, bisnis, dan ilmu sosial. Penelitian ini menghasilkan konsep untuk implemementasi yang fokusnya adalah perancangan perpustakaan digital, model untuk pembelajaran yang intrinsik, serta pengoperasian bisnis.	Membutuhkan lebih banyak data dan penelitian untuk mewakili pendekatan khusus yang membahas hubungan antara TIK dan masyarakat secara baru dan terkini.



bidang terkait teknologi informasi pada kehidupan sosial dan perubahan bentuk organisasi, serta bagaimana suatu bentuk adanya teknologi informasi tersebut dipengaruhi oleh kekuatan daripada perubahan dan kehidupan sosial (*the information technology influenced by social practices*) (Berleur et al., 2006). *Socio informatics* telah diterapkan pada semua bagian dalam kemampuan manusia dan organisasi untuk berkembang dan maju. Sebagai bentuk teori, informatika sosial atau *socio informatics* menjadi perspektif yang sama dengan interaksi manusia dan komputer, yang mana penelitian di bidang sosial juga dilakukan untuk mengetahui dampak dari penggunaan sistem komputer. Sehingga *socio informatics* merupakan nama baru untuk bidang pengetahuan. *The new knowledge* ini memiliki sifat sosioteknik karena pada dasarnya menyatukan teori sosial dan studi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pada lapisan masyarakat atau juga biasa disebut dengan *trans-disciplinary study* atau juga *multidisciplinary study* (Sadiku et al., 2019).

Berikut konsep *socio informatics* (Sawyer & Rosenbaum, 2000) yang sesuai dengan keadaan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

- a. Konteks sebuah *information and communication technology* (ICT) digunakan untuk melengkapi makna, definisi, dan suatu peran itu sendiri.
- b. Konsep ICT selalu memihak, dalam arti selalu ada yang salah dan benar (*losers and winners*).
- c. Terbentuknya banyak paradoks mengenai ICT.
- d. Adanya aspek etika menggunakan ICT.
- e. ICT tersedia untuk dikonfigurasi.
- f. ICT berkembang dan menyesuaikan kebutuhan pengguna.

### 2.2.2 Instagram

*Instagram* menjadi *platform* sosial secara digital untuk media penyampaian informasi berupa foto dan video serta sebagai bentuk layanan jejaring sosial di internet. Aplikasi ini memiliki fitur sunting disesuaikan dengan perangkat pengguna dan mendukung sistem operasi seperti IOS, *Android*, dan *Windows*. Bentuk kemudahan yang ditawarkan oleh aplikasi ini yaitu tidak berbayar dan dapat diunduh melalui *store app*. Fitur yang disajikan pada Instagram seperti pengikut, mengunggah foto dan video, tanda suka, serta pengaturan umum. Per Tahun 2022

ini, instagram sudah mencapai versi ke 257.0.0.16.110. Tersedia juga layanan iklan atau *ads-on* berbayar untuk akun dengan golongan toko hingga organisasi. Adanya mesin pencarian yang terhubung dengan tagar, akun, lokasi, hingga musik yang mudah dijangkau oleh pengguna (Napoleon Incorporate, 2022).

Dikutip dari (Data Reportal, 2022), statistika penggunaan media sosial di Indonesia pada tahun 2022 mencapai 191,4 juta pengguna per-Januari 2022. Hal ini meningkat sebanyak kurang lebih 12,6% dibandingkan satu tahun yang lalu. Pengguna *instagram* di Indonesia sendiri sebanyak 99,15 juta pengguna dihitung sejak awal tahun 2022. Hal ini disebabkan karena adanya *mobile connection* yang menunjukkan kegunaan media sosial ditujukan untuk terhubungnya kepentingan antar pengguna hingga hal pekerjaan. Melonjaknya angka penggunaan media sosial, terutama *instagram* dikarenakan adanya pembaharuan antarmuka dengan pengaturan disesuaikan kenyamanan pengguna, sehingga pengguna dapat menggunakan mode *dark* bahkan *light*. Aplikasi ini juga mengadopsi fitur video dengan durasi pendek hingga panjang, menggunakan filter, dan mengedit audio, yaitu fitur *reels*. Banyak penggerak marketing memanfaatkan fitur ini untuk promosi dan kebutuhan penjualan lainnya.

### 2.2.3 *Cyber Harassment*

Pengertian mengenai *cyber harassment* merujuk pada kejahatan siber tergolong dalam *cyber stalking* bahkan *cyber bullying* yang terdiri dari tindakan kejam, penghinaan, dan kejam. *Cyber harassment* juga termasuk perilaku pengguna internet yang mengancam pengguna lain. Menurut Chahal, perilaku seperti ini seringkali relatif menjadi riset baru dalam dunia teknologi, karena berkaitan dengan kemampuan tidak dapat dilacak menggunakan *global computer network*. Hal ini mengganggu ketenangan pengguna lainnya ketika berada pada *cyberspace*. Berikut skenario penyalahgunaan teknologi dalam hal *cyber harassment* atau kekerasan seksual pada ruang siber (dunia maya) (Chahal et al., 2019).

- a. Gangguan Sentimental, yang menyepelkan penggunaan teknologi, bahwa teknologi itu sendiri sebenarnya dapat menyebabkan kecanduan hingga ketergantungan.







dan analisis kritis data secara objektif daripada subjektif (Di Salvo et al., 1989) (Flanagan, 1954). Implementasi analisis isi dengan deduktif dilakukan ketika aspek-aspek analisis sudah ditentukan atau dirumuskan kemudian dihubungkan dengan teks.

#### 2.2.5 *Critical Incident Technique (CIT)*

*Critical Incident Technique (CIT)* atau teknik insiden kritis menurut Flanagan merupakan pengumpulan data melalui observasi secara langsung pada kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh manusia. Tujuan dari penelitian dengan metode ini yaitu untuk memecahkan masalah dan mengembangkan prinsip-prinsip secara psikologis dengan menguraikan prosedur untuk mengumpulkan insiden atau peristiwa-peristiwa yang signifikan memenuhi kriteria dari penggunaan metode CIT (Flanagan, 1954). Kritis dalam menganalisis suatu insiden dilakukan dengan mengamati dampak yang diberikan dan konsekuensi yang pasti terjadi. Berikut merupakan kategori pengaplikasian CIT sesuai dengan *nine headings*.

- a. Kriteria pengukuran kinerja, untuk mengevaluasi kinerja individu yang terlibat dalam insiden kritis suatu aktivitas dan dilakukan evaluasi.
- b. Standarisasi keahlian, digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja dan berkelanjutan pada proses pelatihan atau kursus sebagai acuan untuk pemeliharaan kemahiran individu dalam menghadapi kondisi-kondisi tertentu.
- c. Pelatihan, berisi informasi rancangan tes untuk mengukur informasi yang dipahami oleh individu mengenai apa yang harus dilakukan pada situasi tertentu, tindakan apa saja, hingga analisis penyebab masalah.
- d. Seleksi dan klasifikasi, digunakan sebagai prosedur seleksi karyawan dengan mempelajari psikologis dari pelamar yang disesuaikan dengan klasifikasi pekerjaan yang dilamar.
- e. Rancangan pekerjaan disertai *screening*, efektif digunakan untuk memaksimalkan rencana kerja tim dengan pengumpulan data sebagai bentuk purifikasi pekerjaan.
- f. Prosedur pengoperasian, sebagai bentuk pengoptimalan dan peningkatan efektivitas prosedur operasi dengan mengumpulkan data faktual insiden kritis dan dianalisis secara sistematis.



- d. *Analysis data*, bertujuan untuk mendeskripsikan data dan diringkas secara efisien dan digunakan sebagai langkah efektif dan biasanya mendapatkan objektivitas yang berbeda dari langkah sebelumnya.
- e. *Interpretation and reporting*, dari langkah ini terdapat bias dan implikasi yang mungkin terjadi dari prosedur dan keputusan pada masing-masing empat langkah sebelumnya dan harus dilaporkan dengan jelas.

Proses-proses tersebut sangat relatif dengan penelitian yang fokus pada konteks literasi informasi sebagai pendukung dalam pemecahan masalah, dan menghasilkan pemecahan masalah atau problem solving (Hughes, 2007).

Menurut Gremler, CIT digunakan untuk menggali data dengan mengembangkan ide-ide baru sehingga menghasilkan informasi yang konkrit melalui pengamatan secara langsung. Penelitian dengan CIT memiliki tingkat efektif dalam mempelajari fenomena dengan variabel yang sulit ditentukan. Metode ini tidak memerlukan hipotesis untuk menghasilkan konsep bahkan teori (Gremler, 2004).

Skageby menyampaikan perkembangan CIT saat ini mencakup perilaku manusia hingga pengalaman dan keadaan psikologis melalui data empiris dan prosedur analisisnya bersifat konseptual. Sehingga penelitian dengan studi kualitatif yang menggunakan CIT dinilai memiliki kredibilitas dan membangun kepercayaan bagi pembacanya. Karena data yang didapat bersumber langsung dari responden yang menceritakan secara akurat dan rinci sesuai peristiwa (Skageby, 2019). Menurut Viergever dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa metodologi CIT mendeskripsikan, menjelaskan, membenarkan, hingga mengevaluasi proses dari eksplorasi ilmiah. Metodologi CIT menjadi pedoman untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tertentu hingga merancang proses penelitian kualitatif sesuai dengan tahapan proses (Viergever, 2019).

### **2.3 Integrasi Keislaman**

Al-Qur'an menjadi dasar ilmu dan pengetahuan yang memuat segala aspek dan bidang kehidupan. Tidak terkecuali mengenai sifat-sifat manusia dalam menggunakan pengetahuan baru, dalam hal ini adalah teknologi. Wawancara dengan Dosen Bimbingan Konseling Islam, Dr. Agus Santoso, S.Ag, MPd. terkait

pandangan islam mengenai Al-Qur'an yang menjelaskan adanya kesetaraan gender dalam semua bidang, berikut ayat yang menjelaskan.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۗ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

*“Hai manusia, sesungguhnya Kami menciptakan kamu dari seorang laki-laki dan seorang perempuan dan menjadikan kamu berbangsa-bangsa dan bersuku-suku supaya kamu saling kenal-mengenal. Sesungguhnya orang yang paling mulia di antara kamu di sisi Allah ialah orang yang paling takwa di antara kamu. Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui lagi Maha Mengenal.” (QS. Al Hujurat [49]: 13)*

Dalam ayat tersebut dijelaskan bagaimana orang-orang beriman bergaul sesuai dengan tata krama dengan sesama manusia. Allah SWT menciptakan manusia yang berawal dari Nabi Adam dan Hawa, dalam artian semua manusia berada pada nasab dan keturunan yang sama sehingga seharusnya pada diri masing-masing tidak ada rasa sombong bahkan mengganggu satu sama lain dengan melakukan kekerasan. Pada dasarnya, baik muslim laki-laki maupun perempuan memiliki tanggung jawab untuk menjaga diri, menjaga perilaku, dan mempertahankan diri. Termasuk ketika seorang individu cenderung memiliki rasa ingin tahu dengan menggunakan teknologi.

Menjadi praktisi profesional konseling dalam mendampingi penyintas cyber harassment melalui media sosial Instagram memerlukan ketekunan dan keyakinan bahwa Allah akan memberikan pertolongan dan memperkuat posisi mereka dalam melaksanakan tugas mereka. Hal ini sesuai dengan ayat Al-Quran di bawah ini.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِن تَنصُرُوا اللَّهَ يَنصُرْكُمْ وَيُثَبِّتْ أَقْدَامَكُمْ

*“Hai orang-orang mukmin, jika kamu menolong (agama) Allah, niscaya Dia akan menolongmu dan meneguhkan kedudukanmu.” (QS. Muhammad [47]:7)*

Selain itu dalam konteks konseling atau membantu penyintas *cyber harassment*, terdapat ayat Al-Quran yang menerangkan mengenai dukungan oleh manusia lain.

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۗ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ ۗ رَبَّنَا لَا تُؤَاخِذْنَا إِنْ نَسِينَا أَوْ أَخْطَأْنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تَحْمِلْ عَلَيْنَا إصْرًا كَمَا حَمَلْتَهُ عَلَى الَّذِينَ مِنْ قَبْلِنَا ۗ رَبَّنَا وَلَا تُحَمِّلْنَا مَا لَا طَاقَةَ لَنَا بِهِ ۗ وَاعْفُ عَنَّا وَارْحَمْنَا ۗ أَنْتَ مَوْلَانَا فَانصُرْنَا عَلَى الْقَوْمِ الْكَافِرِينَ

*“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Ia mendapat pahala (dari kebajikan) yang diusahakannya dan ia mendapat siksa (dari kejahatan) yang dikerjakannya. (Mereka berdoa): “Ya Tuhan kami, janganlah Engkau hukum kami jika kami lupa atau kami tersalah. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau bebankan kepada kami beban yang berat sebagaimana Engkau bebankan kepada orang-orang sebelum kami. Ya Tuhan kami, janganlah Engkau pikulkan kepada kami apa yang tak sanggup kami memikulnya. Beri maaflah kami; ampunilah kami; dan rahmatilah kami. Engkaulah Penolong kami, maka tolonglah kami terhadap kaum yang kafir.” (QS. Al-Baqarah [2]: 286)*

Ayat tersebut mengingatkan praktisi profesional konseling bahwa Allah tidak memberikan beban yang melebihi kapasitas seseorang. Dalam membantu penyintas *cyber harassment* melalui media sosial *Instagram*, praktisi konseling harus memahami batasan dan kemampuan mereka sendiri, serta memastikan bahwa mereka memberikan dukungan yang sesuai dengan keahlian dan sumber daya yang ada.

Al-Quran menegaskan bahwa Allah SWT tidak kurang dalam hal mengingatkan manusia, dan juga memberikan petunjuk kepada manusia bahwa sifat dengki dan munafik dapat merugikan diri sendiri hingga orang lain. Berikut merupakan ayat yang dimaksud.

وَإِذْ أَخَذْنَا مِيثَاقَكُمْ وَرَفَعْنَا فَوْقَكُمُ الطُّورَ خُذُوا مَا آتَيْنَاكُمْ بِقُوَّةٍ وَاذْكُرُوا مَا فِيهِ لَعَلَّكُمْ تَتَّقُونَ

*“Mereka itu adalah orang-orang yang (sesungguhnya) Allah mengetahui apa yang ada di dalam hatinya. Karena itu berpalinglah kamu dari mereka, dan berilah mereka nasihat, dan katakanlah kepada mereka perkataan yang membekas pada jiwanya.” (QS. An Nisâ [5]: 63)*

*Instagram* sebagai tempat sebagai media pembelajaran profesional bagi konselor ini sudah tersiratkan pada salah satu ayat, bahwa Allah adalah sumber pengetahuan yang tak terbatas, dan Dia memiliki kemampuan untuk mengajarkan

manusia hal-hal yang sebelumnya tidak mereka ketahui. Ayat tersebut sebagai berikut ini.

فَإِنْ خِفْتُمْ فَرِجَالًا أَوْ رُكْبَانًا فَادْعُوا اللَّهَ فَأَدْكُرُوا اللَّهَ كَمَا عَلَّمَكُمْ مَا لَمْ تَكُونُوا تَعْلَمُونَ

*“Jika kamu dalam keadaan takut (bahaya), maka shalatlah sambil berjalan atau berkendaraan. Kemudian apabila kamu telah aman, maka sebutlah Allah (shalatlah), sebagaimana Allah telah mengajarkan kepada kamu apa yang belum kamu ketahui.” (QS. Al-Baqarah [2]: 239)*

Dalam konteks penggunaan Instagram sebagai media pembelajaran profesional bagi konselor, ayat ini dapat menginspirasi konselor untuk terus belajar dan mencari pengetahuan baru melalui platform tersebut. Instagram dapat menjadi sumber informasi, pelatihan, dan peningkatan keahlian bagi konselor dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada klien mereka.

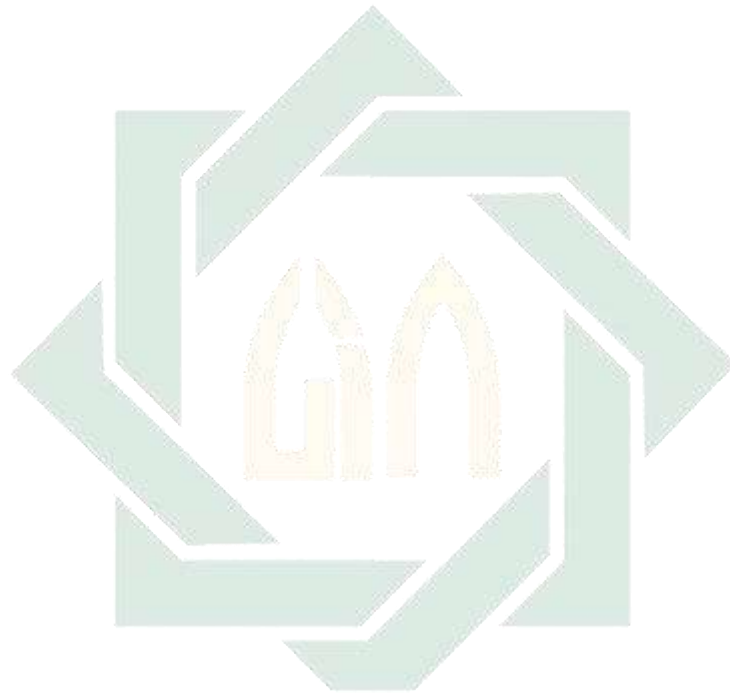
Adapun hadits tentang perintah berkata benar (jujur) dan larangan berdusta yang diriwayatkan oleh Bukhari (6094) dan Muslim (2607(105)) sebagai berikut.

عَلَيْكُمْ بِالصِّدْقِ فَإِنَّ الصِّدْقَ يَهْدِي إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَصْدُقُ وَيَتَحَرَّى الصِّدْقَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ صِدْقًا وَإِيَّاكُمْ وَالْكَذِبُ فَإِنَّ الْكَذِبَ يَهْدِي إِلَى الْفُجُورِ وَإِنَّ الْفُجُورَ يَهْدِي إِلَى النَّارِ وَمَا يَزَالُ الرَّجُلُ يَكْذِبُ وَيَتَحَرَّى الْكَذِبَ حَتَّى يُكْتَبَ عِنْدَ اللَّهِ كَذَابًا

*“Dari ‘Abdullâh bin Mas’ûd Radhiyallahu anhuma, ia berkata: “Rasûlullâh Shallallahu ‘alaihi wa sallam bersabda, ‘Hendaklah kalian selalu berlaku jujur, karena kejujuran membawa kepada kebaikan, dan kebaikan mengantarkan seseorang ke Surga. Dan apabila seorang selalu berlaku jujur dan tetap memilih jujur, maka akan dicatat di sisi Allâh sebagai orang yang jujur. Dan jauhilah oleh kalian berbuat dusta, karena dusta membawa seseorang kepada kejahatan, dan kejahatan mengantarkan seseorang ke Neraka. Dan jika seseorang senantiasa berdusta dan memilih kedustaan maka akan dicatat di sisi Allâh sebagai pendusta (pembohong).”*

Narasumber juga menyampaikan bahwa sejatinya manusia menggunakan teknologi seperti media sosial harus memiliki kontrol diri dan juga etika atau adab. Karena media sosial juga berkaitan dengan individu lain yang juga menggunakan media sosial. Meskipun media sosial menjadi tempat untuk mengekspresikan diri dan menyuarakan pendapat, namun tidak boleh terlepas dari dua hal tersebut. *Cyber harassment* tidak dapat

diprediksi dan dihindari jika manusia yang menggunakan media sosial itu sendiri tidak dapat melakukan kontrol diri dan melupakan etika. Sedikit banyak yang diunggah, atau disampaikan harus memperhatikan orang lain.

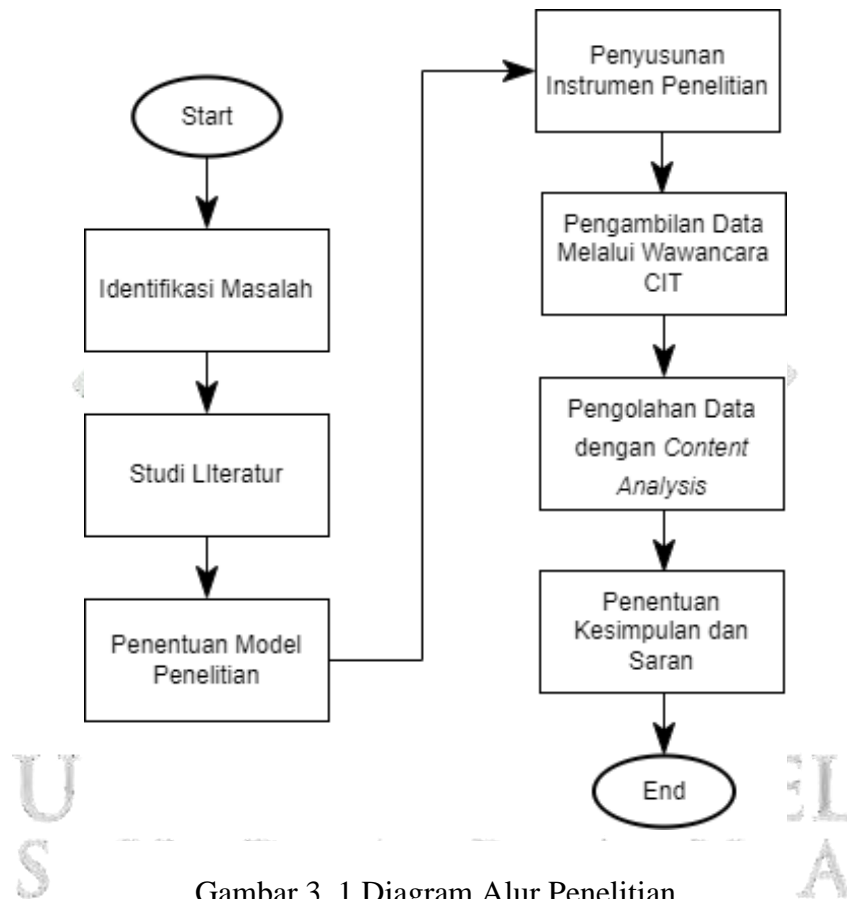


UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Alur Penelitian

Dalam memahami langkah-langkah penelitian dan proses penyusunan secara terperinci, maka dibuat bagan alir seperti berikut ini.



Gambar 3. 1 Diagram Alur Penelitian

Diagram alur penelitian pada Gambar 3.1 memiliki fungsi sebagai gambaran alur atau langkah-langkah dalam melakukan penelitian. Penelitian ini bersifat kualitatif menggunakan teknik insiden kritis atau *critical incident technique* (CIT) untuk pengambilan data dengan wawancara dan pengolahan data dengan *content analysis*.

#### 3.1.1 Identifikasi Masalah

Pada penelitian ini perumusan masalah ditulis sebagai bentuk latar belakang. Adapun topik permasalahan dalam penelitian ini mengenai penggunaan Instagram Women Studied Centre UIN Sunan Gunung Djati Bandung sebagai media penyampaian informasi terkait kasus *cyber harassment*. Sesuai dengan





dalam memastikan bahwa proses kategorisasi dilakukan sesuai dengan aturan dan konsisten. Sesuai dengan Di Salvo dkk dan Flanagan, *content analysis* pada CIT merupakan proses klasifikasi dan analisis kritis data secara objektif daripada subjektif (Di Salvo et al., 1989) (Flanagan, 1954).

#### 1. Tujuan Umum Penelitian CIT

Tujuan umum dirumuskan dari suatu aktivitas yang umumnya sering dilakukan oleh konselor dalam menggunakan *Instagram* saat melaksanakan pendampingan atau konseling dengan penyintas *cyber harassment*. Pernyataan ini harus menjadi pernyataan singkat yang diperoleh dengan mengungkapkan dengan kata-kata sederhana untuk menyampaikan ide yang seragam kepada peneliti.

#### 2. Pengembangan Rencana dan Spesifikasi Penelitian CIT

Pengembangan rencana penelitian dilakukan untuk memastikan objektivitas pengamatan dan laporan yang akan didapat. Spesifikasi yang diperlukan untuk pengumpulan data nantinya yaitu batasan situasi penelitian (informan, kondisi, dan aktivitas), relevan dengan tujuan penelitian, tingkat pengaruh terhadap tujuan umum penelitian, dan peneliti yang terlibat.

#### 3. Pengumpulan Data CIT

Data dikumpulkan dengan cara wawancara atau *interview* secara kelompok maupun juga individu. Dilakukan dengan mencatat insiden-insiden yang sesuai dengan ruang lingkup penelitian, dan memastikan bahwa semua rincian diberikan ringkasan singkat mengenai faktor-faktor utama pada tiap insiden yang diperlukan.

#### 4. Analisis Data dengan Analisis Konten Induktif

Analisis konten menggunakan pendekatan induktif sebagai metode untuk analisis data CIT. Secara terperinci tercantum pada sub-bab selanjutnya. Berikut ini merupakan tahap-tahap dalam analisis konten induktif.

- a. Penentuan objek penelitian
- b. Pengkodean atau *open coding*
- c. Pendefinisian kategori induktif
- d. Reliabilitas formatif
- e. Reliabilitas sumatif



<b>Insiden Kritis</b>	<b>Tujuan</b>	<b>Pertanyaan</b>
<b>Klarifikasi (pro)</b>	Menjelaskan bagian dari tindak lanjut saat Instagram mendukung pekerjaan responden.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pekerjaan/hal/tugas apa yang dilakukan pada saat itu dengan menggunakan Instagram?</li> <li>2. Mengapa memilih Instagram?</li> <li>3. Dengan cara apa/ bagaimana anda meningkatkan efektifitas pekerjaan saat menggunakan Instagram?</li> </ol>
<b>Insiden Kritis lain yang terjadi</b>	Menggali insiden kritis lain yang dialami oleh responden.	Apakah ada momen lain yang dapat disampaikan ketika Instagram membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan anda sebagai praktisi konseling profesional?
<b>Insiden Kritis (con)</b>	Menggambarkan bahwa praktisi konseling tidak memerlukan Instagram dalam pekerjaan mereka.	Silakan menyampaikan secara terbuka dan objektif, ada disaat-saat tertentu saat menggunakan Instagram, ternyata tidak membuat pekerjaan anda menjadi efektif.
<b>Klarifikasi (con)</b>	Menjelaskan bagian dari tindak lanjut saat Instagram tidak mendukung pekerjaan responden.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketika hal tersebut terjadi, pekerjaan apa yang sedang anda lakukan atau selesaikan?</li> <li>2. Ketika hal tersebut terjadi, mengapa anda memilih Instagram?</li> <li>3. Hal nyata apa yang membuat Instagram tidak efektif dalam pekerjaan anda?</li> </ol>
<b>Insiden Kritis lain yang terjadi</b>	Menggali insiden kritis lain yang dialami oleh responden.	Apakah ada momen lain yang dapat disampaikan ketika Instagram ternyata tidak membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan anda sebagai praktisi konseling profesional?

## 2. Pelaksanaan Wawancara

Wawancara dilakukan secara dalam jaringan (daring) dengan tim WSC, khususnya tim bagian pendampingan atau konseling dan termasuk juga lembaga konseling yang bekerja sama. Data yang didapat hanya dalam lingkup permasalahan *cyber harassment*.

## 3. Sumber Data

Sumber data pada penelitian ini memberikan informasi tentang situasi dan kondisi proses pendampingan atau konseling yang berlangsung dengan penyintas *cyber harassment* yaitu 3 orang dari Komunitas WSC, 1 orang konselor dan 1 orang psikolog dari Sapa *Institute*. Ciri-ciri informan yang sudah sesuai dengan kriteria informan penelitian sebagai berikut ini.

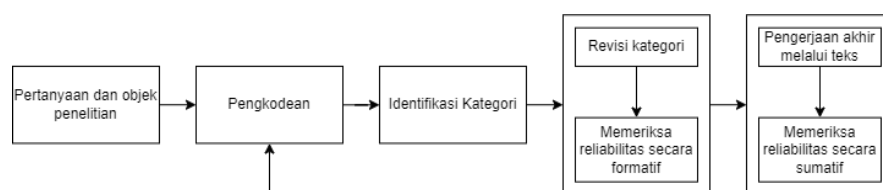
- A. Berasal dari komunitas dan lembaga terkait
- B. Posisi sebagai tim pendamping atau konselor, dan psikolog
- C. Terlibat langsung dengan peristiwa
- D. Dapat berargumentasi dengan baik

### 3.1.5 Pengambilan Data Melalui Wawancara CIT

Metode dalam pengumpulan data yaitu melakukan wawancara dan terbatas pada komunitas WSC dan Lembaga Sapa sebagai studi kasus dan *heading* CIT yaitu pengukuran kinerja. Berikut merupakan tahapan pengumpulan data.

1. Pre-Observasi, dengan mencatat peristiwa yang konteksnya relevan dengan ruang lingkup penelitian secara non-partisipatif.
2. Wawancara, untuk mendapatkan perspektif informan atau responden secara langsung. Wawancara bersifat terstruktur sesuai dengan pertanyaan yang ditentukan sebelumnya.

### 3.1.6 Pengolahan Data dengan Pendekatan Content Analysis



Gambar 3. 3 Alur Pengolahan Data *Content Analysis* Induktif

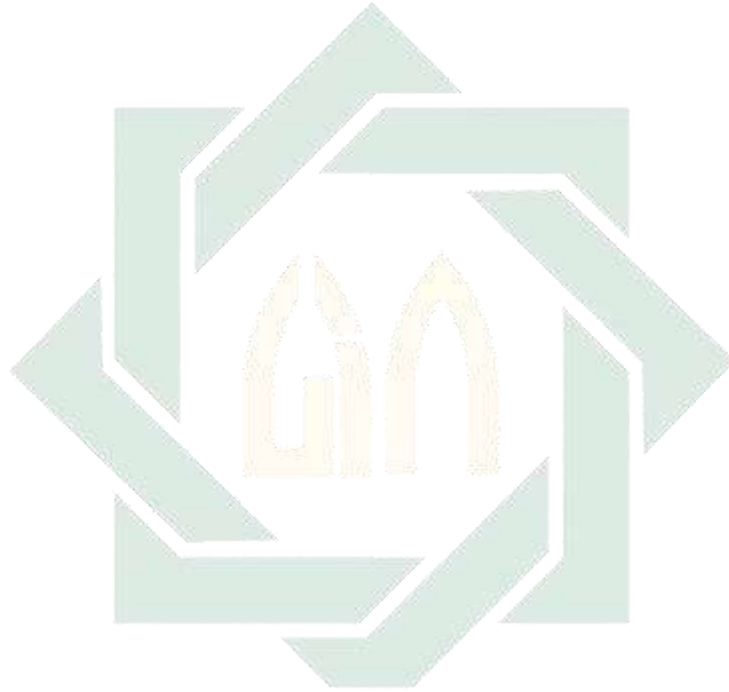
Data dari hasil wawancara akan menghasilkan insiden-insiden kritis yang terjadi selama tim atau lembaga praktisi konseling melakukan proses pendampingan menggunakan metode *content analysis*, sehingga nantinya menghasilkan beberapa induktif. Data teks tiap kata dan tiap baris dibagi menjadi unit makna kecil. Kemudian kategorisasi dilakukan dengan cara memberikan nama pada setiap insiden yang terjadi melalui pengkodean terbuka (*open coding*). Dari proses tersebut akan dilakukan revisi dan dicek kembali reliabilitasnya. Selanjutnya, kode-kode tersebut dijadikan unit yang lebih besar dan luas. Berikut ini merupakan tahap-tahap dalam analisis konten induktif.

- a. Objek penelitian, penjelasan diberikan oleh informan yang berasal dari tim pendamping WSC dan konselor Lembaga Sapa.
- b. Pengkodean, dilakukan pada tiap kalimat atau unit makna dari potongan wawancara. Identitas kode ditulis dengan angka ataupun huruf, sesuai dengan aturan yang dibuat oleh peneliti. Kode harus bersifat konsisten, tetap, dan terdefinisi.
- c. Pendefinisian kategori induktif pada transkrip wawancara dengan analisis kalimat yang mengandung informasi penting. Tema-tema dan pola-pola yang muncul pada unit makna akan dijadikan sebagai kategori. Kategori yang sudah ada dapat direvisi seiring berlangsungnya proses analisis.
- d. Reliabilitas formatif merupakan tahap memeriksa kembali reliabilitas setelah kategori hingga pembahasan tercapai. Proses ini dilakukan selama analisis penelitian dilakukan hingga menemukan interpretasi hasil.
- e. Reliabilitas sumatif dilakukan pada tahap akhir dari keseluruhan teks. Secara sumatif berarti reliabilitas formatif dan validasi sudah mencapai hasil yang diinginkan.

Secara objektivitas, penelitian memberikan informasi yang memuat detail proses untuk analisis insiden kritis saja serta prosedur yang dikembangkan untuk mengkategorikan insiden.

### 3.1.7 Penentuan Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan dan saran ditulis setelah semua langkah-langkah penelitian sudah terlaksana. Kemudian diketahui hasil dari analisis data dengan CIT dan sesuai dengan tujuan penelitian. Hasil disusun secara deskriptif menyeluruh dan segaris dengan aturan CIT oleh teori Flanagan. Sehingga dihasilkan tiap indikator terdapat kesimpulan yang dibuat dalam bentuk paragraf.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tujuan Umum Penelitian CIT**

Keputusan utama atau *general aim* menjadi tujuan penelitian CIT yang dikemukakan setelah melalui proses studi literatur. CIT berperan sebagai evaluasi untuk melakukan penilaian pada kegiatan secara spesifik, sehingga dapat diketahui apa yang perlu dilakukan dan tidak perlu dilakukan jika ingin kegiatan itu efektif atau berhasil (Bycio & Allen, 2004). Pada penggunaan *Instagram* oleh praktisi profesional konseling (konselor), tujuan penelitian ini yaitu menggali insiden kritis yang dialami oleh konselor dalam melakukan konseling dengan penyintas *cyber harassment* dengan menggunakan media sosial tersebut sebagai alat komunikasi. Tujuan umum lainnya yaitu untuk mengetahui insiden apa yang sering terjadi pada saat awal proses lapor hingga pendampingan, yang mana sama seperti temuan Maili dkk yang menunjukkan data dari dua penyedia layanan konseling daring dengan hasil bahwa orang cenderung menghubungi konselor daring terkait pencarian bantuan dan gangguan mental (Tirel et al., 2020).

#### **4.2 Pengembangan Rencana dan Spesifikasi Penelitian CIT**

Pentingnya persiapan yang memadai sebelum dilakukan pengumpulan data yaitu dengan mengidentifikasi subjek penelitian yang menjadi sumber data untuk menggali insiden kritis. Pada studi kasus praktisi profesional konseling yaitu empat diantaranya sebagai pendamping dan satu orang psikolog menjadi subjek penelitian karena frekuensi dalam melakukan konseling dengan penyintas *cyber harassment* atau klien dengan jarak dua sampai satu tahun belakang memiliki kesesuaian insiden kritis yang dibutuhkan untuk wawancara. Dengan kata lain yaitu sesuai metode pengumpulan data. Insiden kritis dikumpulkan melalui pre-observasi dan wawancara dalam jaringan melalui *platform Google Meet* dan *Zoom Meetings*. Melalui pre-observasi, para konselor yang bekerja sama dengan WSC, yaitu Sapa *Institute* bersedia untuk dijadikan sebagai sumber data atau subjek penelitian.

Pengumpulan data melalui wawancara daring memakan waktu cukup lama, namun memiliki keuntungan yaitu durasi yang fleksibel sehingga pertanyaan yang diajukan bersifat klarifikasi kepada subjek. Untuk selanjutnya dapat ditentukan siapa yang akan mengumpulkan data, yang mana memungkinkan untuk











Unit Makna	Kondensasi	Kode	
konseling secara tatap muka sih. Karena konseling itu kan perlu dilakukan dalam waktu yang lama dan cukup panjang.	terbatas karena konseling membutuhkan waktu yang lama.	komunikasi dalam konteks konseling	
		L1: Konseling tatap muka terbatas karena membutuhkan waktu yang lama.	L1
Kalo untuk saat ini lebih sering menggunakan instagram, karena klien yang dari rujukan WSC itu laporannya dari instagram juga.	Saat ini lebih sering menggunakan Instagram karena klien dari rujukan WSC melaporkan melalui Instagram.	U1: Instagram digunakan sebagai platform utama untuk konseling.	U1
		S1: Klien melaporkan melalui Instagram berasal dari rujukan WSC	S1
Pas lagi senggang iseng iseng stalking klien sih, tapi ga sering banget juga.	Instagram digunakan pada waktu senggang, namun tidak terlalu sering	F1: Instagram digunakan saat sedang senggang	F1
		F1: Penggunaan Instagram tidak terlalu sering	F1
Saya sendiri di luar dari pekerjaan saya, kadang kadang misal saya punya klien, dan ada hal yang rasanya kayak konfirmasi, ga jarang juga saya buka untuk cari akun ig nya, atau menguatkan betul ga sih data yang saya dapat. Ga jarang juga sih saya seperti itu.	Di luar pekerjaan, saya kadang mencari informasi tambahan tentang klien melalui akun Instagram mereka untuk memvalidasi data yang saya terima. Praktik ini dilakukan secara selektif.	P1: Melakukan pencarian informasi tambahan tentang klien melalui instagram.	P1
		P1: Menggunakan informasi yang ditemukan melalui pencarian di Instagram untuk memvalidasi data klien yang diterima.	P1
		S1: Selektif dalam pencarian informasi tambahan sebagai laporan.	S1
Konseling by ig, sambil kalau misal klien saya rasa tidak paham dengan yang saya sampaikan, kadang saya beri pemahaman melalui postingan punya wsc atau Sapa. Supaya gaada salah paham ketika konseling, atau lebih santai aja sih ngobrolnya	Dalam konseling menggunakan Instagram, konselor memberikan pemahaman tambahan melalui postingan WSC dan Sapa Institute untuk menghindari kesalahpahaman dan	U1: Konseling dilakukan melalui platform Instagram.	U1
		N1: Memberikan pemahaman tambahan kepada klien melalui postingan dari WSC atau Sapa.	N1

Unit Makna	Kondensasi	Kode	
	menciptakan suasana obrolan yang santai.	N1: Mencegah kesalahpahaman dalam sesi konseling dengan praktik pemberian pemahaman tambahan	N1
Saya mengikuti klien saja. Untuk whatsapp kan pribadi ya, dan ada informasi mengenai nomor telfon bahkan. Kalau instagram ya sama juga, cuman ada hal-hal yang bisa di private kan kalau di ig tuh.	Konselor menggunakan media sosial yang disesuaikan dengan penyintas atau pelapor	M1: Konselor menyesuaikan penyintas	M1
		V1: Penggunaan platform yang bersifat privasi	V1
Sebetulnya kalau untuk informasi tadi, iya. Bahkan kita bisa dapet informasi cukup banyak juga ya dari media sosial, dari akun yang bersangkutan. Tapi memang untuk konseling secara langsung kan enak nya bisa langsung tertuju. Cuman, disamping itu sosmed tadi, Instagram, itu juga membantu sih sebetulnya. Membantu penggalian data, sehingga data yang kita dapat itu lebih valid. Oh kehidupan si klien seperti apa, dan lain sebagainya. Jadi lebih ke mencari dan mendapat validasi ajasih.	Mendapat informasi melalui media sosial. Namun konseling tatap muka lebih menguntungkan. Di sisi lain, Instagram juga membantu penggalian data untuk memastikan kevalidan informasi	P1: Mendapatkan informasi melalui media sosial, seperti Instagram.	P1
		L1: Konseling tatap muka dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan mengandalkan informasi dari media sosial.	L1
		P1: Instagram membantu dalam penggalian data untuk memastikan kevalidan informasi yang diperoleh.	P1
Oh iya, sama ig tuh sekarang variatif ya fiturnya. Kayak ada reels seperti app T*ktok, jadi sebagai seorang psikolog, saya juga bisa buat konten konten buat dibagiin ke followers saya. Jadi secara engga langsung ada knowledge untuk mencegah terjadinya cyber harassment dan KBGO lainnya.	Dengan fitur Instagram yang bervariasi, konselor juga dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> untuk mencegah <i>cyber harassment</i> dan KBGO lainnya.	V1: Instagram memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan	V1
		N1: Sebagai konselor, dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> (membagikan pengetahuan) melalui Instagram.	N1
		N1: <i>Sharing knowledge</i> tersebut bertujuan untuk mencegah cyber harassment dan kejahatan berbasis	N1

Unit Makna	Kondensasi	Kode	
		gender online (KBGO).	
Ada nih. Misalnya saya pernah dapet itu klien dia kurang nyaman dengan kita. Jadi informasi yang disampaikan gak betul betul semuanya, bisa aja ditutup tutupi. Karena untuk membuat si klien nyaman kan tergantung orangnya, ada yang cukup cepat untuk cerita, ada yang sulit untuk bercerita. Akhirnya problemnya bukan di kita, tapi di dia yang sulit untuk percaya, sulit untuk terbuka dengan orang lain. Mungkin trust issue, atau pernah punya pengalaman nggak enak. Si klien ini kayak ngilang gitu loh, nah buat dapet informasi informasi sebagai laporan saya, saya juga gabisa manfaatin ig buat stalking.	Klien tidak nyaman berbagi informasi, klien sulit mempercayai orang lain dan sulit terbuka, sehingga menggunakan Instagram untuk mendapatkan informasi sebagai laporan konselor.	K1: Klien tidak merasa nyaman untuk berbagi informasi dengan konselor.	K1
		K1: Klien mengalami kesulitan dalam mempercayai orang lain dan sulit untuk terbuka dalam sesi konseling.	K1
		P1: Konselor menggunakan Instagram sebagai salah satu sumber informasi untuk melengkapi laporan konseling.	P1
Untuk memilih instagram, tetap menjadi pilihan saya dan ketentuan pekerjaan saja.	Instagram dipilih berdasarkan ketentuan pekerjaan	U1: Menggunakan Instagram karena tuntutan pekerjaan	U1
Kalau tidak efektif ya sepele aja, ini di luar pekerjaan sebagai psikolog. Seperti pengguna lain pada umumnya, ya buat main main aja	Tidak efektif ketika diluar pekerjaan sebagai psikolog, seperti pengguna Instagram lainnya	U1: Tidak efektif ketika diluar pekerjaan sebagai psikolog	U1
Enggak jarang, klien saya kesusahan pakai ig untuk video call. Tapi itu karena human error kalau menurut saya. Dan kesulitan sinyal, sering buffering sama putus putus gitu. Jadi saya mau lanjutin konseling sesuai kemauan klien tatap muka virtual juga ga bisa. Balik chatting lagi deh.	Terjadi human <i>error</i> saat menggunakan Instagram dan sinyal buruk, sehingga konseling virtual terkendala	K1: Human error saat menggunakan Instagram	K1
		K1: Sinyal buruk	K1

Dari **tabel 4.6** didapatkan tiap kalimat pada potongan wawancara dibuatkan kondensasi, kemudian tiap kalimat atau frase yang memiliki indikasi ke dalam insiden kritis didefinisikan ke tiap kode sesuai dengan aturan pengkodean. Pengkodean dilakukan pada 1-2 unit makna. Hal ini memudahkan proses pembuatan aturan pengkodean. Misalnya saja pada lampiran tabel pengkodean

nomor 1, kalimat “*Sejauh ini pakai instagram ketika memiliki waktu terbatas untuk konseling secara tatap muka sih.*” Pada frase “*pakai Instagram*”, mengindikasikan penggunaan *Instagram*. Sehingga dibuat aturan kode pakai atau *using* adalah “**U1**”. Frase selanjutnya yaitu “*ketika memiliki waktu terbatas*” dibuat aturan kode panjang (*long*) durasi konseling “**L1**”. Penomoran menjadi alat bantu peneliti untuk membuat aturan kode. Dan langkah-langkah pengkodean dapat diimplementasikan pada unit makna seterusnya dengan aturan tertulis pada **tabel 4.4**.

Jika data teks semakin banyak untuk dianalisis, maka waktu untuk proses pengkodean semakin singkat. Jawaban para informan yang semakin serupa semakin memudahkan untuk identifikasi unit makna dan pemberian label kode.

Dalam proses analisis konten induktif kualitatif perlu dilakukan saturasi data. Dikutip dari penelitian Budiasih (2014), menurut Anselm dan Juliet (1990) saturasi data merupakan kerangka metodologi *grounded theory*, yang mana dalam analisis konten induktif ini diperlukan ketika analisis data sudah mencapai titik jenuh dan tidak ada informasi baru lagi yang signifikan (Budiasih, 2014). Monique dkk melakukan penelitian pada saturasi data dengan hasil bahwa saturasi data sebagai landasan ketelitian dalam menentukan ukuran sampel dalam penelitian kualitatif (Hennink & Kaiser, 2022). Hasil wawancara menunjukkan kejenuhan data dan tidak dapat ditemukan lagi kode baru. Data terkait kembali dibaca ulang dengan tujuan apakah sudah mencakup penelitian atau belum. Data lebih lengkap dapat dilihat pada lembar lampiran.

#### 4.4.3 Pendefinisian Kategori Induktif

Dalam *content analysis* kualitatif, kategorisasi induktif digunakan untuk memfokuskan pada arah pengelompokan kategori atau tema yang muncul dalam data, baik secara acak atau sesuai dengan data itu sendiri. Hal ini berbeda dengan kategorisasi deduktif, di mana kategori atau tema yang digunakan sebelumnya telah ditetapkan sebelum analisis data.

Pengkategorian induktif dimulai dengan kerangka teori yang jelas mengenai kategori apa yang akan muncul dari data dalam pengkategorian induktif. Sebagai alternatif hal ini berfokus pada teks, wawancara, atau materi berkualitas lainnya yang diteliti sambil mencari pola, kesamaan, atau perbedaan yang muncul. Melalui proses ini, kategori yang paling mewakili akan menjadi poros utama data.





Kondensasi	Kode	Kategori
	S1: Selektif dalam pencarian informasi tambahan sebagai laporan.	S1 Laporan didapat melalui Instagram
Dalam konseling menggunakan Instagram, konselor memberikan pemahaman tambahan melalui postingan WSC dan Sapa Institute untuk menghindari kesalahpahaman dan menciptakan suasana obrolan yang santai.	U1: Konseling dilakukan melalui platform Instagram.	U1 Penggunaan teknologi informasi dalam konseling
	N1: Memberikan pemahaman tambahan kepada klien melalui postingan dari WSC atau Sapa.	N1 Sharing knowledge sebagai konselor
	N1: Mencegah kesalahpahaman dalam sesi konseling dengan praktik pemberian pemahaman tambahan	N1 Sharing knowledge sebagai konselor
Konselor menggunakan media sosial yang disesuaikan dengan penyintas atau pelapor	M1: Konselor menyesuaikan penyintas	M1 Ketergantungan pada situasi dan kondisi
	V1: Penggunaan platform yang bersifat privasi	V1 Fitur variatif Instagram
Mendapat informasi melalui media sosial. Namun konseling tatap muka lebih menguntungkan. Di sisi lain, Instagram juga membantu penggalan data untuk memastikan kevalidan informasi	P1: Mendapatkan informasi melalui media sosial, seperti Instagram.	P1 Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram
	L1: Konseling tatap muka dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan mengandalkan informasi dari media sosial.	L1 Faktor waktu dalam konseling
	P1: Instagram membantu dalam penggalan data untuk memastikan kevalidan informasi yang diperoleh.	P1 Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram
Dengan fitur Instagram yang bervariasi, konselor juga dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> untuk mencegah cyber harassment dan KBGO lainnya.	V1: Instagram memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan	V1 Fitur variatif Instagram
	N1: Sebagai konselor, dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> (membagikan pengetahuan) melalui Instagram.	N1 Sharing knowledge sebagai konselor

Kondensasi	Kode	Kategori
	N1: Sharing knowledge tersebut bertujuan untuk mencegah cyber harassment dan kejahatan berbasis gender online (KBGO).	N1 Sharing knowledge sebagai konselor
Klien tidak nyaman berbagi informasi, klien sulit mempercayai orang lain dan sulit terbuka, sehingga menggunakan Instagram untuk mendapatkan informasi sebagai laporan konselor.	K1: Klien tidak merasa nyaman untuk berbagi informasi dengan konselor.	K1 Tantangan Komunikasi
	K1: Klien mengalami kesulitan dalam mempercayai orang lain dan sulit untuk terbuka dalam sesi konseling.	K1 Tantangan Komunikasi
	P1: Konselor menggunakan Instagram sebagai salah satu sumber informasi untuk melengkapi laporan konseling.	P1 Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram
Instagram dipilih berdasarkan ketentuan pekerjaan	U1: Menggunakan Instagram karena tuntutan pekerjaan	U1 Penggunaan teknologi informasi dalam konseling
Tidak efektif ketika diluar pekerjaan sebagai psikolog, seperti pengguna Instagram lainnya	U1: Tidak efektif ketika diluar pekerjaan sebagai psikolog	U1 Penggunaan teknologi informasi dalam konseling
Terjadi human error saat menggunakan Instagram dan sinyal buruk, sehingga konseling virtual terkendala	K1: Human error saat menggunakan Instagram	K1 Tantangan Komunikasi
	K1: Sinyal buruk	K1 Tantangan Komunikasi

Pada **Tabel 4.7** pendefinisian kategori induktif dilakukan dengan mengkategorikan satu kalimat umum ke khusus (induktif) dengan memberikan label pada kalimat tertentu sesuai dengan aturan pengkodean dan pengkategorian. Menentukan unit makna ke kategori dilakukan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Misalnya pada tabel lampiran pengkodean nomor 1, "*Sejauh ini pakai instagram ketika memiliki waktu terbatas untuk konseling secara tatap muka sih.*" Kalimat tersebut membahas penggunaan *Instagram* sebagai alternatif dalam situasi waktu terbatas, sedangkan kalimat kedua membahas kebutuhan waktu yang diperlukan untuk konseling yang efektif. Sehingga kategori yang muncul yaitu **Penggunaan Instagram untuk Konseling** dan **Faktor Waktu dalam Konseling**. Aturan ini



Kondensasi	Kode	Kategori	Tema	
pemahaman tambahan melalui postingan WSC dan Sapa Institute untuk menghindari kesalahpahaman dan menciptakan suasana obrolan yang santai.		informasi dalam konseling		
	N1: Memberikan pemahaman tambahan kepada klien melalui postingan dari WSC atau Sapa.	N1	Sharing knowledge sebagai konselor	Pro
	N1: Mencegah kesalahpahaman dalam sesi konseling dengan praktik pemberian pemahaman tambahan	N1	Sharing knowledge sebagai konselor	Pro
Konselor menggunakan media sosial yang disesuaikan dengan penyintas atau pelapor	M1: Konselor menyesuaikan penyintas	M1	Ketergantungan pada situasi dan kondisi	Kontra
	V1: Penggunaan platform yang bersifat privasi	V1	Fitur variatif Instagram	Kontra
Mendapat informasi melalui media sosial. Namun konseling tatap muka lebih menguntungkan. Di sisi lain, Instagram juga membantu penggalian data untuk memastikan kevalidan informasi	P1: Mendapatkan informasi melalui media sosial, seperti Instagram.	P1	Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram	Pro
	L1: Konseling tatap muka dianggap lebih menguntungkan dibandingkan dengan mengandalkan informasi dari media sosial.	L1	Faktor waktu dalam konseling	Pro
	P1: Instagram membantu dalam penggalian data untuk memastikan kevalidan informasi yang diperoleh.	P1	Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram	Pro
Dengan fitur Instagram yang bervariasi, konselor juga dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> untuk mencegah cyber harassment dan KBGO lainnya.	V1: Instagram memiliki berbagai fitur yang dapat digunakan	V1	Fitur variatif Instagram	Pro
	N1: Sebagai konselor, dapat melakukan <i>sharing knowledge</i> (membagikan pengetahuan) melalui Instagram.	N1	Sharing knowledge sebagai konselor	Pro
	N1: <i>Sharing knowledge</i> tersebut bertujuan untuk mencegah cyber harassment dan kejahatan berbasis gender online (KBGO).	N1	Sharing knowledge sebagai konselor	Pro













#### 4.5 Interpretasi Hasil

Sebanyak lima informan yang telah diwawancarai menghasilkan total 83 insiden kritis dan dilakukan analisis data menghasilkan dua tema yang muncul. Dari 63 insiden kritis memunculkan tema insiden kritis pro, dan 20 sisanya memunculkan tema insiden kritis kontra. Apa yang diingat oleh para konselor sebagai hal penting dalam menggunakan *Instagram* untuk melakukan pendampingan dengan para penyintas *cyber harassment* dan apa yang menurut mereka membuat pekerjaan menjadi efektif menggunakan *Instagram*, yaitu faktor dari adanya teknologi informasi dalam konseling, frekuensi penggunaan, hingga tantangan dalam komunikasi. Analisis data menghasilkan penemuan signifikan dari pertanyaan-pertanyaan tersebut.

a. Insiden Kritis Pro

*“Ya bisa dibilang sering kalo pake ig, mah. Ini kalo saya ngomong sebagai konselor ya, sebagai pendamping gitu.” (2)*

Cuplikan wawancara pada tabel lampiran no. 2 tersebut masuk kedalam kategori Insiden Kritis Pro. Informan memberikan pernyataan umum mengenai frekuensi menggunakan *Instagram* sebagai konselor saat melakukan pendampingan. Insiden tersebut merujuk pada peristiwa yang signifikan pada konteks penggunaan dalam satuan waktu.

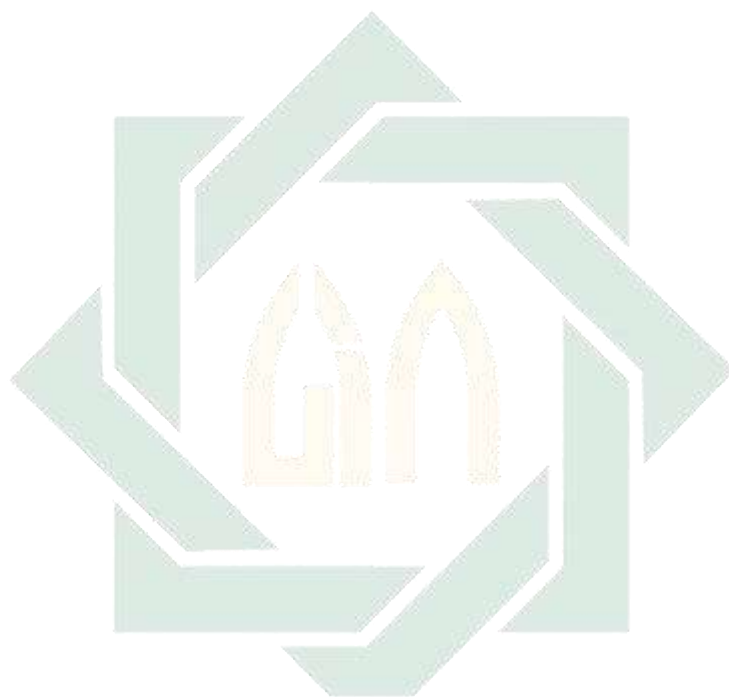
b. Insiden Kritis Kontra

*“Ketika kerjaan saya mengharuskan pakai akun pribadi buat menghubungi pelapor. Tapi sebenarnya ga masalah juga sih. Jadi, sepele ya.” (32)*

Dari pernyataan informan tabel pada lampiran no. 32 tersebut termasuk ke dalam kategori tantangan komunikasi yang kontra. Hal ini membuat pekerjaan sebagai konselor tidak efektif karena mengharuskan konselor untuk menggunakan akun *Instagram* pribadi saat tindak lanjut pendampingan. Sehingga dapat dikatakan insiden ini kontra dengan ruang lingkup penelitian.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa penggunaan *Instagram* sebagai media komunikasi pendampingan dengan penyintas *cyber harassment* dikatakan efektif dalam ruang lingkup pekerjaan praktisi profesional konseling, khususnya bagi WSC dan Sapa *Institute*. Hal ini selaras dengan penelitian J.Y.Teoh (2022), yang menyatakan bahwa media sosial membantu praktisi profesional terapis melalui

komunitas virtual untuk melakukan pembelajaran secara profesional didukung dengan adanya penguatan pengetahuan, pembelajaran yang efektif untuk kemajuan karir, dan adanya gagasan baru (Teoh, 2022). Sehingga media sosial membuktikan adanya kegunaan dari ruang lingkup pembelajaran profesional untuk evaluasi para praktisi pada pengembangan praktik profesional yang lebih berkualitas, serta sangat direkomendasikan.



UIN SUNAN AMPEL  
S U R A B A Y A

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melalui serangkaian tahap penelitian, kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil wawancara menggunakan *critical incident technique* (CIT) menghasilkan 83 insiden, dengan rincian 63 insiden kritis tema pro dan 20 insiden kritis tema kontra.
2. Kemudian analisis menggunakan *content analysis* pendekatan induktif menghasilkan 9 kode dan kategori, yaitu
  - b. “F1” Frekuensi Penggunaan Instagram
  - c. “K1” Tantangan Komunikasi
  - d. “L1” Faktor waktu dalam konseling
  - e. “M1” Ketergantungan pada situasi dan kondisi
  - f. “N1” *Sharing knowledge* sebagai konselor
  - g. “P1” Pencarian informasi penyintas melalui akun Instagram
  - h. “S1” Laporan didapat melalui Instagram
  - i. “U1” Penggunaan teknologi informasi dalam konseling
  - j. “V1” Fitur variatif Instagram.

Saturasi data menunjukkan kode “U1” Penggunaan Teknologi Informasi dalam Konseling sebanyak 25 kode dan “K1” Tantangan Komunikasi sebanyak 14 kode.

3. Media sosial *Instagram* bagi praktisi profesional konseling untuk penyintas *cyber harassment* membantu konselor melakukan pencarian terkait informasi dan data terkait penyintas *cyber harassment* untuk melengkapi laporan konseling, berbagi edukasi dan pengetahuan atau *sharing knowledge* melalui *platform* media sosial lembaga, sebagai komunikasi satu pintu yang disediakan lembaga konseling untuk pelapor dengan memberikan layanan *hot-line* melalui *Direct Message* (DM). *Instagram* juga membantu komunikasi konselor dengan pelapor atau penyintas yang berjarak jauh dari lokasi untuk melakukan pendampingan atau konseling, kemudian tanggapan dan respon yang cepat dari laporan yang diterima oleh

lembaga, sehingga segera dirujuk kepada bagian pendampingan. Selain itu *Instagram* memberikan fitur variatif yang mempermudah untuk keperluan komunikasi secara terbuka hingga rahasia, dan pelapor juga terbiasa menggunakan media sosial tersebut, sehingga membantu situasi dan kondisi para pelapor yang mengalami kesulitan untuk menjaga anonimitas diri, atau kesulitan untuk menjadi terbuka saat proses pendampingan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, terdapat saran untuk riset di masa mendatang yaitu sebagai berikut.

1. Penelitian ini memiliki batasan dalam pembahasan *critical incident technique* (CIT), dengan *heading* pengukuran kinerja. Untuk penelitian selanjutnya dapat menggunakan *heading heading* CIT yang berbeda untuk mengetahui perbedaan hasil antar *heading*.
2. Penelitian ini menggunakan metode analisis konten dengan pendekatan induktif, yang mana hanya menggunakan data teks atau narasi. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan lain, yaitu deduktif serta menggunakan data berupa video, gambar, dan lain sejenisnya. Sehingga menghasilkan variasi hasil penelitian selanjutnya.
3. Penelitian ini menggunakan studi kasus dengan subjek penelitian dari lembaga *Women Studies Centre* (WSC) dan yang bekerja sama pada bagian layanan pendampingan. Sebagai kebaruan penelitian selanjutnya, akan lebih baik apabila responden berasal dari berbagai jenis pekerjaan. Karena terkait ruang lingkup CIT, yang menilai insiden kritis dari sisi psikologis semua pekerjaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdel-Karim, B. M., Keller, K., & Franzmann, D. (2020). The Rise of Information System Research: A Big Picture based on Social Network Analysis over Four Decades. *Trends of Information System Research*, 17.
- Budiasih, I. G. A. N. (2014). Metode Grounded Theory dalam Riset Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Bisnis*, 9(1), 19–27.
- Bycio, P., & Allen, J. S. (2004). A Critical Incidents Approach to Outcomes Assessment. *Journal of Education for Business*, 80(2), 86–92. <https://doi.org/10.3200/JOEB.80.2.86-92>
- Chahal, R., Lovish Kumar, Shivam Jindal, & Rawat, P. (2019). Cyber Stalking: Technological Form of Sexual Harassment. *International Journal on Emerging Technologies*, 10(4), 367–373. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.27772.90246>
- Chaudhari, C. (2021). Sexual Harassment of Women Through Cyber. *A Global Journal of Humanities*, 4(3), 6. <https://doi.org/10.47968/5857>
- Connaway, L. S., & Radford, M. L. (2010). Virtual Reference Service Quality: Critical Components for Adults and the Net-Generation. *Libri*, 60(2). <https://doi.org/10.1515/libr.2010.015>
- Curran, C., Lydon, S., Kelly, M. E., Murphy, A. W., & O'Connor, P. (2019). An analysis of general practitioners' perspectives on patient safety incidents using critical incident technique interviews. *Family Practice*, 36(6), 736–742. <https://doi.org/10.1093/fampra/cmz012>
- Data Reportal. (2022). Digital 2022: Indonesia. Data Reportal – Global Digital Insights. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-indonesia>
- Elo, S., & Kyngäs, H. (2008). The qualitative content analysis process. *Journal of Advanced Nursing*, 62(1), 107–115. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>
- Flanagan, J. C. (1954). The Critical Incident Technique. *Psychological Bulletin*, 51(4), 327–358. <https://doi.org/10.1037/h0061470>
- Glaser, B. G., & Strauss, A. L. (1968). *The discovery of grounded theory: Strategies for qualitative research* (5. paperback print). Aldine Transaction.
- Hennink, M., & Kaiser, B. N. (2022). Sample sizes for saturation in qualitative research: A systematic review of empirical tests. *Social Science & Medicine*, 292, 114523. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114523>
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2nd ed). Sage.

- Mayring, P. (2000). Qualitative Content Analysis. *Forum: Qualitative Social Research*, 1(2).
- Napoleon Incorporate. (2022, June). Instagram Users in Indonesia—June 2022. <https://napoleoncat.com/stats/instagram-users-in-indonesia/2022/06/>
- O'Connor, P., Lydon, S., Mongan, O., Connolly, F., Mcloughlin, A., McVicker, L., & Byrne, D. (2019). A mixed-methods examination of the nature and frequency of medical error among junior doctors. *Postgraduate Medical Journal*, 95(1129), 583–589. <https://doi.org/10.1136/postgradmedj-2018-135897>
- Sadiku, M., Eze, K., Musa, S., & Perry, R. (2019). Social Informatics. *International Journals of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 9(2), 6–7.
- Sawyer, S., & Rosenbaum, H. (2000). Social Informatics in the Information Sciences: Current Activities and Emerging Directions. *Informing Science: The International Journal of an Emerging Transdiscipline*, 3, 089–096. <https://doi.org/10.28945/583>
- Skageby, J. (2019). Critical incidents in everyday technology use: Exploring digital breakdowns. *Personal and Ubiquitous Computing*, 23(1), 133–144. <https://doi.org/10.1007/s00779-018-1184-8>
- Teoh, J. Y. (2022). How occupational therapy practitioners use virtual communities on the Facebook social media platform for professional learning: A critical incident study. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 29(1), 58–68. <https://doi.org/10.1080/11038128.2021.1895307>
- Thomann, E., Ege, J., & Paustyan, E. (2022). Approaches to Qualitative Comparative Analysis and good practices: A systematic review. *Swiss Political Science Review*, 28(3), 557–580. <https://doi.org/10.1111/spsr.12503>
- Tirel, M., Rozgonjuk, D., Purre, M., & Elhai, J. D. (2020). When Do People Seek Internet Counseling? Exploring the Temporal Patterns of Initial Submissions to Online Counseling Services. *Journal of Technology in Human Services*, 38(2), 184–202. <https://doi.org/10.1080/15228835.2018.1561348>
- Udo, G. G., & Bagchi, K. K. (2020). Using Personal Norm Model to Explain Cyber-Harassment Intention and Behavior. *Issues In Information Systems*, 21(4), 36–41. [https://doi.org/10.48009/4\\_iis\\_2020\\_36-41](https://doi.org/10.48009/4_iis_2020_36-41)
- Zarkasih, I. R., Nugroho, C., & Kom, M. I. (2019). Pelecehan Seksual di Media Sosial (Studi Kasus Tentang Korban Pelecehan Seksual di Instagram). 6(2), 16.