

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Kecemasan sosial adalah gangguan psikologis yang ditandai dengan ketakutan berlebihan terhadap situasi sosial dan interaksi dengan orang lain. Menurut Sutejo mengutip dari Bunga Permata Wenny, Kecemasan adalah perasaan tidak nyaman yang samar-samar karena malu atau takut yang disertai dengan respons.¹ Menurut Zahra Nur Yudianfi, kecemasan sosial merupakan serangkaian perilaku yang berkaitan dengan rasa takut terhadap situasi sosial dan penampilan diri yang dianggap memalukan. Hal ini mencakup berbagai kondisi, seperti berbicara di depan umum, berinteraksi dengan sosok berotoritas, menghindari kontak dengan orang yang belum dikenal, makan atau minum di hadapan banyak orang, serta kesulitan menunjukkan sikap tegas dalam berhubungan dengan individu yang berbeda.²

Menurut Clarck dan Wells mengutip dari Zahra Nur Yudianfi, bahwa kecemasan sosial merupakan ketakutan akan evaluasi negatif, eksposur dan penghindaran sosial (bersembunyi). Kecemasan sosial akan membuat individu berpikir bahwa orang lain sedang melihat, menilai dirinya dan mengamati secara negatif atau buruk pada dirinya maupun pada kegiatan yang dilakukan. Dengan kata lain kecemasan sosial merupakan ketakutan seseorang akan dievaluasi negatif oleh orang lain yang dapat menimbulkan rasa malu, tidak mampu, depresi dan penghinaan.³ Beberapa individu yang mengalami kecemasan sosial akan menunjukkan ciri-ciri khas dari gangguan tersebut. mereka cenderung menghindari berbagai situasi yang dianggap sulit atau menimbulkan ketidaknyamanan bagi dirinya. Ketika berhadapan dengan aktivitas sosial yang memicu kecemasan, individu tersebut lebih memilih untuk menjauh atau tidak terlibat. Akibatnya, perilaku yang tampak antara lain adalah

¹ Wenny Bunga Permata, *Kecemasan dan adverse Childhood Experience (ACEs)*, (Indramayu, Penerbit Adab, 2023), hal.14

² Zahra Nur Yudianfi, *Kecemasan Sosial pada Remaja di Desa Selur Ngrayun Ponorogo*, *Journal Islamic Guidance and Counseling*, Vol.3, No. 1, 2022, hal.32

³ Zahra Nur Yudianfi, *Kecemasan Sosial pada Remaja di Desa Selur Ngrayun Ponorogo*, *Journal Islamic Guidance and Counseling*,... ..hal.32

lebih sering menyendiri di tempat umum, memilih diam, menghindari pembicaraan, serta melakukan berbagai bentuk penghindaran lainnya.⁴

Di era digital saat ini, penggunaan media sosial dan aplikasi komunikasi telah menjadi bagian integral dari kehidupan remaja. Meskipun media sosial dapat memberikan kesempatan untuk berinteraksi, media sosial juga tentunya dapat memperburuk kondisi dari para remaja sendiri itu salah satunya yakni fenomena peretasan, yang semakin marak terjadi. Peretasan ini tidak hanya menimbulkan kerugian secara teknis, tetapi juga berdampak secara psikologis, terutama bagi remaja yang masih berada dalam tahap perkembangan emosi dan sosial. Menurut *American Psychiatric Association* mengutip dari Tsulistia Poetry Hendrawan, dkk. Para remaja yang menjadi korban peretasan sering kali mengalami rasa takut, malu, kehilangan kepercayaan diri, hingga munculnya kecemasan sosial. Kecemasan sosial ini ditandai dengan ketakutan berlebihan terhadap penilaian orang lain, rasa tidak nyaman saat berinteraksi, serta kecenderungan menarik diri dari lingkungan sosial.⁵

Masalah kecemasan sosial pada remaja menjadi semakin kompleks karena terjadi di tengah tuntutan era digital, di mana eksistensi dan komunikasi banyak bergantung pada *platform* digital. Berbagai macam kejahatan di platform digital tersebut bisa berupa pelanggaran, akses, pencurian data dan penyebaran informasi palsu untuk tujuan kejahatan seperti melakukan penipuan melalui situs internet.⁶ Remaja dituntut untuk saling terhubung, aktif, dan juga menunjukkan identitas dirinya di ruang digital. Namun, ketika mengalami gangguan seperti peretasan, kepercayaan mereka terhadap sistem dan terhadap diri sendiri menjadi terganggu. Apalagi muncul peretasan modus baru dengan menggunakan PDF, modus tersebut berlangsung dari tahun 2023 dengan cara

⁴ Abi Apriyadi, *Cognitive Behavioral Therapy Spiritualitas Islam untuk Mengatasi Kecemasan Sosial Remaja*, Jurnal of Islamic Guidance and Counseling, Vol. 2, No. 1, h-75.

⁵ Tsulistia Poetry Hendrawan, Awaluddin Tjalla, Dede Rahmat Hidayat, *Gambaran Kecemasan Remaja Akhir*, Jurnal Bimbingan dan Konseling, Vol.9, No.1, 2024, hal.36.

⁶ Henny Saida Flora, *Faktor Penyebab dan Penanggulangan Terjadinya Peretasan WhatsApp*, Jurnal Profile Hukum, Vol 3, No. 1, hal.2.

membuka pdf dan perintah instal sehingga seluruh data penting dan juga keuangan dapat diretas.⁷

Di lingkungan Karang Taruna Desa Pete, Tigaraksa. Fenomena dari serangan peretasan itu menjadi perhatian serius. Beberapa remaja di wilayah tersebut mengalami langsung dampak dari serangan *hacker*, seperti pencurian data, penyalahgunaan identitas, dan penyebaran pesan yang mencemarkan nama baik mereka. Tidak jarang, korban merasa malu, dikucilkan, atau bahkan disalahkan oleh orang-orang di sekitarnya karena informasi yang disebar oleh *hacker* seolah-olah berasal dari mereka sendiri.

Dampak negatif tersebut tidak hanya berdampak pada kesejahteraan mental remaja, akan tetapi juga pada performa akademik dan kemampuan mereka untuk berpartisipasi secara aktif dalam organisasi Karang Taruna. Kecemasan sosial yang tidak cepat ditangani dengan baik dapat berkembang menjadi masalah psikologis yang serius, seperti depresi dan gangguan kecemasan lainnya yang pada akhirnya semakin membuat mental remaja terpuruk. Dampak buruk tersebut dapat menjadi trauma yang menimbulkan luka dan perasaan sakit, tetapi juga sering diartikan sebagai suatu luka atau perasaan sakit berat akibat kejadian luar biasa yang menimpa seseorang langsung atau tidak langsung⁸. Oleh karena itu penting sekali untuk menyediakan dukungan dan layanan yang dapat membantu remaja mengelola kecemasan sosial mereka secara efektif.

Layanan informasi yang komprehensif dan mudah diakses dapat menjadi solusi yang efektif untuk membantu remaja dalam mengatasi dalam kecemasan sosial akibat serangan *hacker*. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa program intervensi berbasis informasi dapat membantu individu mengatasi kecemasan sosial yang alami. Menurut WS. Winkel mengutip dari Syafaruddin, layanan informasi merupakan suatu bentuk layanan komprehensif

⁷ Ismail, Asih Widiarti, Dani Muhadiansyah, evan Koesumah, *Kejahatan Internet Berbasis WhatsApp*, (Tempo Publishing, 2024), hal.38.

⁸ Ning Sasi Awaliyah, Ulin Nihayah, Khozinatul Muna, “Konseling Traumatik untuk Menangani Gangguan Kesehatan Mental Trauma pada Korban Pelecehan Seksual”, *Jurnal Bimbingan Konseling Islam dan Kemasyarakatan*, Vol.5, No. 1, 2021, hal. 31.

yang memiliki suatu upaya dalam memenuhi suatu kekurangan individu lewat pemberian wujud informasi yang diperlukan oleh klien⁹.

Menurut Prayitno dan Erman Amti mengutip dari Masdudi, layanan informasi adalah kegiatan yang memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Dengan demikian, layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman dalam bimbingan dan konseling.¹⁰

Sedangkan Nurihsan menyatakan bahwa layanan informasi yaitu layanan konseling yang memungkinkan klien dapat menerima berbagai informasi yang dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan untuk kepentingan klien. Layanan informasi sendiri adalah layanan yang memberikan informasi yang dibutuhkan oleh individu. Informasi yang diperoleh oleh individu juga memiliki sangkut paut dari kebutuhan yang sangat diperlukan agar individu lebih mudah dalam membuat perencanaan dan mengambil keputusan.¹¹ Program intervensi berbasis layanan informasi ini dapat mencakup edukasi tentang keamanan siber, teknik pengelolaan kecemasan, dan dukungan psikologis, dapat membantu remaja untuk merasa lebih aman dan percaya diri dalam menggunakan teknologi berinteraksi secara *Online*.

Layanan informasi yang baik harus dirancang untuk memenuhi kebutuhan spesifik remaja dalam *konteks* keamanan digital dan kesehatan mental. Edukasi tentang keamanan *cyber* dapat mencakup cara-cara melindungi diri dari serangan *hacker*, mengenali tanda-tanda serangan, tindakan yang harus dilakukan jika menjadi korban. Selain itu, layanan informasi juga harus mencakup teknik-teknik untuk mengelola kecemasan sosial, seperti relaksasi, *mindfulness*, dan keterampilan komunikasi efektif.

⁹ Syafaruddin, dkk, *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling Telaah Konsep, Teori dan Praktik*, (Medan: PERDANA PUBLISHING, 2019), h 58.

¹⁰ Masdudi, *Bimbingan dan Konseling Perspektif Sekolah*, (Cirebon: Nurjati Press, 2015), h.17-18 Diakses pada 01November. 2023, pukul 13.18.

¹¹ Masdudi, *Bimbingan dan Konseling Perspektif Sekolah*,, h. 17-18

Pada sebuah penelitian terkait menyatakan bahwa remaja, termasuk anggota Karang Taruna seharusnya mampu menjalankan aktivitas sehari-hari dalam berorganisasi. Aktivitas ini mencakup berinteraksi sosial, merencanakan dan melaksanakan program, serta berkomunikasi efektif dengan sesama anggota dan masyarakat. Namun, fakta lain ditemukan bahwa beberapa remaja mengalami kesulitan dalam menjalankan peran ini akibat trauma sosial yang disebabkan oleh kejahatan siber, seperti menjadi korban *hacker* di aplikasi *WhatsApp* di masa lalu yang membuat para remaja trauma dan menimbulkan efek kecemasan bersosialisasi.

Peneliti sebelumnya telah melakukan wawancara dengan Anggota Remaja Karang Taruna PATLAS RT 11 Desa Pete. Adapun remaja yang diwawancarai adalah BLA, NRF, DWI, DHT, INT, NDA. Dalam wawancara yang dilakukan, peneliti mendapatkan informasi mengenai kasus kejahatan *cyber* yang mampu membuat kepercayaan diri mereka menurun, muncul perasaan khawatir, dan terus berpikir hati-hati agar tidak menjadi korban selanjutnya. Billa mengungkapkan dalam wawancara singkat itu, bahwa ia merasa tragedi yang menimpa dirinya semenjak di retas akun *WhatsApp*-nya yakni meminimalisir interaksi di sosial media, dan hal tersebut menjadi trauma masa lalunya yang tidak pernah ingin ia rasakan lagi. Akibatnya dari fenomena tersebut banyak sekali remaja yang mulai meminimalisir untuk mengikuti kegiatan organisasi, terutama banyak remaja yang akhirnya merasa malu untuk berinteraksi kembali dan merasa gugup saat bertemu dengan teman satu sama lain. Berdasarkan latar belakang sebagaimana yang telah dikemukakan di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian guna membuktikan pengaruh “Layanan Informasi Berbasis Digital untuk Mengatasi Kecemasan Sosial” pada remaja Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu:

1. Terdapat fenomena peretasan atau serangan hacker yang menimpa remaja Karang Taruna
2. Terdapat remaja yang mengalami kecemasan sosial akibat peretasan akun WhatsApp.
3. Terdapat beberapa remaja yang mulai menutup diri dan enggan bersosialisasi karena perasaan tidak nyaman saat berinteraksi.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah, fokus, dan mendalam, maka ruang lingkupnya dibatasi pada hal-hal berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada remaja yang tinggal di lingkungan RT 11 Karang Taruna Patriot Sebelas, Tigaraksa.
2. Subjek Penelitian berjumlah 30 remaja yang mengalami kecemasan sosial akibat peretasan akun *WhatsApp*, dengan rentan usia 12 sampai 23 tahun, dan mengikuti layanan informasi berbasis digital yang diberikan.
3. Variabel kecemasan sosial dalam penelitian ini difokuskan pada kondisi emosional, perilaku sosial, serta perasaan tidak nyaman saat berinteraksi dengan orang lain, sebelum dan sesudah diberikan layanan informasi berbasis digital.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kecemasan sosial remaja Karang Taruna (PATLAS) sebelum diberikan layanan informasi berbasis digital?
2. Bagaimana tingkat kecemasan sosial remaja Karang Taruna (PATLAS) setelah diberikan layanan informasi berbasis digital?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tingkat kecemasan sosial remaja Karang Taruna Patriot Sebelas di Desa Pete, Tigaraksa sebelum diberikan layanan berbasis digital.
2. Untuk mengetahui tingkat kecemasan sosial remaja Karang Taruna Patriot Sebelas di Desa Pete, Tigaraksa setelah diberikan layanan informasi berbasis digital.

F. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan wawasan dalam bidang Bimbingan dan Konseling, khususnya mengenai pemanfaatan layanan informasi digital dalam mengurangi kecemasan sosial pada remaja.
 - b. Dapat dijadikan sebagai sumber rujukan ilmiah bagi peneliti lain yang ingin menelusuri lebih lanjut tentang hubungan antara media informasi digital dan permasalahan psikososial remaja, khususnya yakni kecemasan sosial.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi remaja Karang Taruna, khususnya di lingkungan RT 11 Desa Pete, Kecamatan Tigaraksa, penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan kesadaran akan pentingnya memahami serta mengelola kecemasan sosial melalui pendekatan berbasis informasi digital.
 - b. Bagi masyarakat dan pengurus Karang Taruna hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam merancang program atau kegiatan yang mendukung kesejahteraan sosial dan emosional remaja.
 - c. Bagi peneliti, penelitian ini menjadi sumber pengetahuan dan referensi yang bermanfaat dalam memperluas kajian ilmiah mengenai peran layanan informasi digital dalam membantu mengurangi kecemasan sosial di kalangan remaja, serta menjadi dasar untuk penelitian lanjutan pada tema yang serupa.

G. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu sangat diperlukan untuk mendapatkan perbandingan dan acuan, upaya dari penelitian terdahulu yakni untuk menumbuhkan dan menemukan inspirasi pada penelitian selanjutnya selain itu juga dengan adanya penelitian terdahulu dapat memberikan hasil orisinalitas dari penelitian yang dibuat. Dalam hal ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu untuk menghindari adanya kesamaan dalam penelitian ini, berikut merupakan hasil dari penelitian terdahulu yang masih memiliki kesamaan dengan tema atau judul yang dipilih oleh peneliti:

Hasil penelitian dari Farah Zayani (2019), berjudul “Efektivitas Layanan Informasi Untuk Mengatasi Kecemasan Siswa Mengikuti Ujian di MAN 4 Aceh Besar” metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif, adapun lokasi dalam penelitian ini berlokasi di MAN 4 Aceh Besar yang beralamat di Jln. Teuku Nyak Arief Desa Tungkob, Kecamatan Darussalam Aceh Besar. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa adanya kecemasan dari siswa yang hendak melaksanakan ujian di MAN 4 Aceh Besar, diketahui kecemasan ini secara universal terjadi karena siswa memasuki masa transisi menuju remaja yang secara psikologis masa remaja ini membawa suatu perubahan atau bisa disebut juga dengan masa pubertas.

Pada masa pubertas banyak siswa atau siswi yang merasakan kondisi psikis yang tidak stabil, sehingga mengakibatkan suatu ketakutan, kecemasan, dan proses emosi yang tidak terkoordinir. Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah menggunakan layanan informasi yakni suatu layanan yang sama dalam penelitian terdahulu maupun penelitian ini, namun pemberian layanan informasi yang digunakan oleh peneliti yakni berbasis digital, metode penelitian yang digunakan juga sama, yakni kuantitatif eksperimen. sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah objek dalam peneliti sebelumnya adalah siswa di MAN 4 Aceh Besar, Jln. Teuku Nyak Arief Desa Tungkob, Kecamatan Darussalam Aceh Besar. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah remaja Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) yang memang menargetkan usia dari

12 sampai 24 tahun. Lokasi dalam penelitian sebelumnya berada di MAN 4 Aceh Besar, Jln. Teuku Nyak Arief Desa Tungkob, Kecamatan Darussalam Aceh Besar. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi lokasi penelitian adalah Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) RT 11 RW 05, Perumahan Puri Permai 1 Desa Pete, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang.¹²

Skripsi yang ditulis oleh Ulfa Nilawati (2020), yang berjudul “Efektivitas Layanan Informasi untuk Mengurangi Kecemasan dalam Belajar pada Siswa SMA Negeri 1 Kluet Selatan”. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan metode kuantitatif. Metode yang dilakukan peneliti sebelumnya adalah rancangan metode eksperimen. Adapun lokasi yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya berada di SMA Negeri 1 Kluet Selatan Tahun Ajaran 2020/2021. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab terjadinya kecemasan pada siswa SMA NEGERI 1 Kluet Selatan adalah adanya target kurikulum yang terlalu tinggi, iklim pembelajaran yang sangat kompetitif, tugas yang diberikan oleh guru sangat padat, serta dengan adanya sistem nilai yang tidak tepat atau kurang adil dapat menjadi faktor penyebab timbulnya kecemasan yang bersumber dari kurikulum.

Kurangnya interaksi hangat seperti perlakuan guru yang kurang bersahabat dengan para siswa sehingga menimbulkan kesan para guru yang mendidik di SMA tersebut terlalu tegas, galak, kurang senyum sehingga menjadi suatu penyebab timbulnya kecemasan pada diri siswa yang bersumber dari faktor guru.

Adapun persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah menggunakan layanan informasi yakni suatu layanan yang sama dalam penelitian terdahulu maupun penelitian ini, metode penelitian yang digunakan juga sama yakni kuantitatif eksperimen. Sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah layanan informasi yang diberikan oleh penelitian ini berbasis digital di *WhatsApp*, objek dalam peneliti sebelumnya adalah siswa SMA Negeri 1 Kluet Selatan Tahun Ajaran 2020/2021. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi objeknya adalah remaja Karang

¹² Farah Zayani, “Efektivitas Layanan Informasi untuk Mengatasi Kecemasan Siswa Mengikuti Ujian di MAN 4 Aceh Besar”, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (2019).

Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) yang memang menargetkan usia dari 12 sampai 24 tahun, lalu perbedaan yang lainnya yakni lokasi dalam penelitian sebelumnya berada di SMAN 1 KLUET SELATAN Prov. Aceh Kab. Aceh Selatan Kec. Kluet Selatan. Sedangkan dalam penelitian yang menjadi lokasi penelitian adalah Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) RT 11 RW 05, Perumahan Puri Permai 1 Desa Pete, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang.¹³

Skripsi yang ditulis oleh Mega Putri (2021), yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Informasi dalam Mengatasi Kecemasan Belajar Siswa di SMP Negeri 2 Mardinding Karo”. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Adapun lokasi yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya berada di SMP Negeri 2 Mardinding Karo tahun ajaran 2021. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor penyebab terjadinya kecemasan belajar siswa adalah karena orang tua kurang mampu dalam membeli media untuk belajar *online* seperti *handphone* dan pembelian kuota belajar, bahkan banyak siswa yang terkendala dalam jaringan yang tidak efektif dalam mengakses internet. Maka dari itu dari banyaknya kendala tersebut banyak siswa yang mengalami kecemasan dalam mengikuti proses belajar mengajar secara *online*. Adapun persamaan pada penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah menggunakan layanan informasi yakni suatu layanan yang sama dalam penelitian terdahulu maupun penelitian ini.

Sedangkan perbedaannya penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah pemberian layanan informasi ini berbasis digital sedangkan penelitian terdahulu tidak, metode penelitian yang digunakan juga berbeda yakni penelitian terdahulu menggunakan metode kualitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif pre eksperimental, objek dalam peneliti sebelumnya adalah siswa SMP Negeri 2 Mardinding Karo Tahun ajaran 2020/2021. Sedangkan dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitiannya adalah remaja Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) yang memang menargetkan usia dari 11 sampai 23 tahun, Lokasi dalam penelitian sebelumnya

¹³ Ulfa Nilawati, “Efektivitas Layanan Informasi untuk Mengurangi Kecemasan dalam Belajar pada Siswa SMA Negeri 1 Kluet Selatan”, UIN Ar-Raniry Banda Aceh, (2020).

berada di SMP Negeri 2 Mardinding Karo, sedangkan dalam penelitian ini menjadi lokasi penelitian adalah Karang Taruna Patriot Sebelas (PATLAS) RT 11, RW 05, perumahan Puri Permai 1 Desa Pete, Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang, lalu perbedaan yang terakhir yakni dalam penelitian sebelumnya yang dijadikan sumber masalah adalah kecemasan, sedangkan dalam penelitian ini masalah yang hadir adalah kecemasan sosial.¹⁴

Berbeda dengan ketiga penelitian sebelumnya, penelitian ini mengkaji “Layanan Informasi Berbasis Digital untuk Mengatasi Kecemasan Sosial”. Tujuan dari penelitian tersebut adalah untuk mengetahui sejauh mana layanan informasi berbasis digital dapat mengatasi kecemasan sosial yang dialami oleh remaja korban serangan *hacker*. Mengetahui kondisi kecemasan sosial yang sangat penting untuk segera diatasi maka diperlukan adanya layanan informasi berbasis digital untuk para remaja. Dengan demikian kecemasan sosial teratasi, sehingga tidak mengganggu aktivitas dalam bersosialisasi.

H. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah pengertian variabel yang dijelaskan dalam definisi konsep, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup objek penelitian atau objek yang diteliti.¹⁵ Adapun variabel yang digunakan oleh penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan informasi berbasis digital

Merupakan salah satu jenis layanan dalam bimbingan dan konseling yang bertujuan untuk memberikan pemahaman serta wawasan kepada individu atau kelompok tentang suatu topik tertentu melalui media digital. Dalam penelitian ini, layanan informasi disampaikan melalui media gambar (infografis), *Power poin*, serta penjelasan langsung dengan dukungan alat digital. Materi yang diberikan berfokus pada pemahaman mengenai kecemasan sosial, penyebab, dampak, dan strategi

¹⁴ Mega Putri, “Pelaksanaan Layanan Informasi dalam Mengatasi Kecemasan Belajar Siswa di SMP Negeri 2 Mardinding Karo”, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, (2021).

¹⁵ Bambang Sudaryana, Ricky Agusiady, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Sleman: Deepublish Publisher, 2022), h. 263.

penanganannya. Layanan ini disusun agar dapat diakses dan dipahami oleh remaja dengan pendekatan yang komunikatif dan sesuai dengan perkembangan teknologi.

2. Kecemasan Sosial

Yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu kondisi psikologis yang ditandai oleh rasa takut, gugup, khawatir yang berlebihan ketika individu harus berinteraksi dengan orang lain atau berada dalam situasi sosial tertentu. Kecemasan sosial dapat memengaruhi kemampuan remaja untuk tampil, berpendapat, atau berpartisipasi dalam kegiatan sosial secara optimal. Dalam penelitian ini, kecemasan sosial diukur berdasarkan indikator: (1) menarik diri dari situasi sosial, (2) rasa gugup atau malu saat berinteraksi, (3) takut dinilai negatif oleh orang lain, (4) gejala fisik akibat kecemasan sosial, (5) gangguan konsentrasi, (6) pengalaman traumatis akibat serangan. Pengukuran dilakukan melalui kuesioner sebelum dan sesudah pemberian layanan informasi.