



## Koordinasi Tim Operator Sekolah Dalam Penanganan Cyberbullying Diplatform Whatsapp Melalui Manajemen Teknologi Informasi Pada Sekolah Menengah Atas Negeri Klakah, Lumajang

**Widya Isma Dayanti**

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

**Nur Ittihadatul Ummah**

Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Korespondensi penulis: [widyaismadayanti1604@gmail.com](mailto:widyaismadayanti1604@gmail.com), [itaittihad@gmail.com](mailto:itaittihad@gmail.com)

**Abstract.** *This study examines the coordination of school operator teams in addressing cyberbullying occurring on the WhatsApp platform through the implementation of information technology (IT) management at SMA Negeri Klakah, Lumajang. The rapid development of digital communication has facilitated school administration and strengthened internal collaboration, yet also increased the risk of harmful online behaviors among students. This research aims to analyze how IT management supports the coordination process among operators, teachers, guidance counselors, and school leadership in preventing and responding to cyberbullying cases. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through observation, interviews, and documentation involving key informants such as the principal, student affairs personnel, school operators, and student representatives from OSIS and MPK. The findings reveal that coordination is carried out systematically through communication pathways that integrate digital supervision, reporting procedures, and preventive education. The IT management system supported by digital data platforms, internal communication channels, and school standard operating procedures plays a significant role in enhancing monitoring and ensuring responsible digital behavior among students. The study also highlights the importance of religious and ethical values, particularly responsibility, honesty, and cooperation, in shaping a safe and respectful digital culture. Overall, the research concludes that effective IT management strengthens the coordination of school operator teams and contributes to creating a secure, ethical, and well-managed digital environment within the school community.*

**Keywords:** *coordination, cyberbullying, information technology management, school operator team, WhatsApp*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji koordinasi tim operator sekolah dalam penanganan kasus cyberbullying yang terjadi di platform WhatsApp melalui penerapan manajemen teknologi informasi (TI) di SMA Negeri Klakah, Lumajang. Perkembangan teknologi digital membawa manfaat besar bagi komunikasi dan administrasi sekolah, namun juga meningkatkan potensi munculnya perilaku perundungan daring di kalangan siswa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen TI mendukung proses koordinasi antara operator sekolah, guru, wali kelas, bagian kesiswaan, dan kepala sekolah dalam mencegah serta menangani tindakan cyberbullying. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan informan utama, yaitu kepala sekolah, staf kesiswaan, tim operator sekolah, serta perwakilan siswa dari OSIS dan MPK. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi penanganan cyberbullying dilakukan secara terstruktur melalui alur komunikasi dan SOP sekolah yang mencakup pengawasan digital, mekanisme pelaporan, dan edukasi literasi digital. Sistem manajemen TI melalui platform data digital, saluran komunikasi internal, dan prosedur pengawasan berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pemantauan serta membentuk perilaku digital yang bertanggung jawab. Penelitian ini juga menegaskan bahwa nilai-nilai religius seperti amanah, kejujuran, dan kerja sama menjadi landasan moral dalam menciptakan budaya digital yang aman dan beretika. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen TI yang terintegrasi mampu memperkuat koordinasi tim operator sekolah dan mendukung terciptanya lingkungan digital yang aman, tertib, dan berkarakter.

**Kata Kunci:** *cyberbullying, koordinasi, manajemen teknologi informasi, operator sekolah, WhatsApp*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi di dunia pendidikan telah menghasilkan perubahan besar dalam cara komunikasi, koordinasi, serta pengelolaan administrasi sekolah. Salah satu platform digital yang paling banyak digunakan oleh siswa, guru, dan komunitas sekolah adalah WhatsApp. Media percakapan instan ini mempermudah pertukaran informasi, koordinasi kegiatan akademik maupun nonakademik, dan berperan sebagai ruang komunikasi sosial bagi pelajar. Namun, intensitas penggunaan WhatsApp di lingkungan pendidikan juga menghadirkan kerentanan baru berupa meningkatnya kasus cyberbullying. Fenomena ini muncul dalam berbagai bentuk, mulai dari pesan bernada agresif, perundungan verbal, penyebaran konten merendahkan, hingga praktik pengucilan secara digital. WhatsApp, yang awalnya berfungsi sebagai sarana komunikasi, kian menjadi medan interaksi kompleks yang rentan memunculkan perilaku agresi digital di antara siswa.

Penelitian internasional menunjukkan betapa kuatnya risiko tersebut. Studi Aizenkot menemukan bahwa interaksi antara teman sekelas dalam grup WhatsApp memperlihatkan dinamika agresi digital yang signifikan, baik dalam konteks publik maupun privat, sehingga memperkuat posisi WhatsApp sebagai medium yang rawan terhadap bentuk-bentuk cyberbullying yang tersembunyi (Aizenkot, 2020). Dampak emosional seperti kecemasan, rasa terisolasi, dan penurunan motivasi akademik memperlihatkan bahwa cyberbullying bukan hanya persoalan komunikasi, melainkan isu serius dalam kesehatan mental dan iklim sekolah.

Konteks di Indonesia memperlihatkan situasi yang serupa, bahkan lebih mengkhawatirkan. Studi lokal oleh Riyayanatasya dan Rahayu mengungkapkan bahwa seluruh responden siswa remaja dalam penelitiannya pernah terlibat dalam minimal satu bentuk cyberbullying di WhatsApp, baik sebagai pelaku maupun korban (Riyayanatasya & Rahayu, 2020). Sementara itu, penelitian Prasetya pada siswa sekolah dasar menunjukkan bahwa tindak tutur agresif di grup WhatsApp tidak hanya terjadi pada remaja, tetapi juga telah menjadi masalah sejak usia dini, sehingga memperkuat urgensi penanganan di seluruh jenjang pendidikan (Prasetya, 2021).

Dari aspek keluarga dan lingkungan sosial, penelitian Nurmasitah dkk. mengungkapkan bahwa pola komunikasi keluarga berkontribusi besar terhadap kecenderungan perilaku cyberbullying remaja di WhatsApp (Nurmasitah et al., 2025). Keluarga dengan pola komunikasi permisif atau otoriter lebih rentan melahirkan agresi digital dibandingkan keluarga dengan pola komunikasi demokratis. Selain itu, studi Efianingrum, Dwiningrum, dan Nurhayati menunjukkan bahwa prevalensi cyberbullying pada pelajar SMA di Indonesia cukup tinggi, dan banyak sekolah belum memiliki kebijakan teknis maupun pedoman penanganan yang memadai (Efianingrum et al., 2020).

Di sisi teknis, bukti digital yang tersebar melalui WhatsApp tidak dapat ditangani secara sembarangan. Pendekatan forensik digital diperlukan untuk mengungkap jejak pesan, metadata, serta riwayat percakapan yang relevan sebagai bahan investigasi. Studi forensik oleh Putra dan Suhartana menggunakan metode NIJ (National Institute of Justice) untuk mengekstrak bukti digital dari WhatsApp dan menunjukkan bahwa teknik forensik memungkinkan pengungkapan kronologi, pelaku, dan dampak insiden cyberbullying secara akurat (Putra & Suhartana, 2021). Penelitian serupa oleh Yuliana dan Yuniati juga menegaskan bahwa pendekatan forensik NIJ efektif digunakan dalam menganalisis kasus cyberbullying di platform pesan instan, termasuk WhatsApp, melalui pengumpulan artefak digital seperti log file, pesan terhapus, time-stamp, dan file media (Yuliana et al., 2023).

Dari perspektif tata kelola sekolah, sejumlah studi menekankan bahwa institusi pendidikan perlu memperkuat mekanisme pengawasan digital, kebijakan teknologi informasi, dan koordinasi

internal untuk merespons cyberbullying secara tepat. Wulandari dan Suranto menyatakan bahwa kebijakan anti cyberbullying di sekolah-sekolah Indonesia masih cenderung bersifat reaktif, tidak memiliki SOP yang jelas, serta belum terintegrasi dengan sistem manajemen TI sekolah (Wulandari & Suranto, 2023).

Berbagai temuan di atas menunjukkan bahwa meskipun banyak penelitian telah membahas bentuk, penyebab, serta dampak cyberbullying, masih terdapat kekosongan penelitian yang berfokus pada peran operator sekolah dalam pengawasan digital dan penerapan manajemen teknologi informasi sebagai strategi pencegahan dan penanganan cyberbullying melalui WhatsApp. Sebagian besar studi lebih menyoroti aspek psikologis, pola komunikasi siswa, kebijakan sekolah, atau analisis bahasa, tetapi belum memetakan secara mendalam bagaimana operator sekolah menjalankan fungsi teknis, administratif, dan koordinatif dalam penanganan kasus cyberbullying.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis: (1) urgensi peran operator sekolah dalam pengawasan digital terhadap penggunaan WhatsApp, (2) pola koordinasi operator dengan guru, wali kelas, BK, kesiswaan, dan kepala sekolah dalam menangani kasus cyberbullying, serta (3) bagaimana manajemen TI dapat dirancang untuk mendukung sekolah dalam menyediakan sistem pengawasan digital yang etis, responsif, dan komprehensif. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi ilmiah dan praktis dalam memperkuat manajemen TI sekolah, meningkatkan perlindungan terhadap siswa, dan menciptakan lingkungan digital yang aman, beretika, dan berkarakter.

## **KAJIAN TEORI**

Kajian teori merupakan dasar ilmiah yang memberikan arah konseptual bagi penelitian mengenai koordinasi tim operator sekolah dalam penanganan cyberbullying pada platform WhatsApp melalui manajemen teknologi informasi. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini berfungsi untuk memperjelas variabel, menjelaskan hubungan antar unsur, serta memberikan kerangka berpikir yang logis berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Selain itu, kajian ini memberikan landasan kuat untuk memahami fenomena cyberbullying dan bagaimana sekolah dapat meresponsnya melalui tata kelola teknologi informasi yang efektif.

Salah satu teori yang relevan adalah Social–Ecological Model of Cyberbullying yang dikembangkan Patel dan Quan-Haase (Patel & Quan-Haase, 2024). Teori ini memandang bahwa perilaku cyberbullying muncul akibat interaksi berbagai faktor ekologi sosial, mulai dari individu, hubungan interpersonal, lingkungan sekolah, hingga sistem digital yang digunakan. Dalam konteks ini, WhatsApp sebagai ruang digital menjadi ekologi utama yang mempengaruhi cara siswa berkomunikasi dan berinteraksi. Teori ini menegaskan perlunya kolaborasi lintas unit sekolah, termasuk peran operator sekolah yang bertanggung jawab terhadap data dan sistem informasi, guna menciptakan ekosistem digital yang aman.

Selain itu, Routine Activity Theory (RAT) oleh Park dan Kim memberikan pemahaman mengenai pentingnya pengawasan digital (digital guardianship) sebagai kunci pencegahan cyberbullying (Rauschnabel et al., 2022). RAT menjelaskan bahwa kejahatan atau tindakan merugikan dapat terjadi ketika terdapat pelaku, target, dan tidak adanya pengawas. Dalam konteks sekolah, operator berperan sebagai pengawas digital yang meminimalkan peluang terjadinya perundungan daring melalui pengelolaan sistem informasi yang aman dan responsif.

Selain teori diatas, beragam penelitian sebelumnya memberikan landasan empiris yang kuat. Penelitian Riyayanatasya dan Rahayu menemukan bahwa hampir seluruh siswa SMP di Yogyakarta terlibat dalam salah satu bentuk cyberbullying melalui WhatsApp, menunjukkan

bahwa platform ini sangat rentan sebagai ruang terjadinya perundungan digital (Riyayanatasya & Rahayu, 2020). Penelitian Widayanti, Rahayu, dan Sutono menunjukkan bahwa selama pembelajaran jarak jauh, WhatsApp menjadi media dengan tingkat perundungan paling tinggi (Widayanti et al., 2022). Selanjutnya, penelitian Triwulandari dan Jatiningasih menegaskan pentingnya strategi berbasis kolaborasi antara siswa, guru, dan pihak sekolah untuk menekan terjadinya cyberbullying, sedangkan Wulandari dan Suranto mengungkapkan bahwa kebijakan sekolah di Indonesia masih belum sistematis dan cenderung reaktif (Triwulandari & Jatiningasih, 2022) (Wulandari & Suranto, 2023). Sementara itu, Putra dan Suhartana membuktikan melalui pendekatan forensik digital bahwa bukti cyberbullying dapat dianalisis melalui rekam data WhatsApp sehingga mendukung kebutuhan pengawasan TI yang lebih baik (Putra & Suhartana, 2021).

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa penanganan cyberbullying membutuhkan pendekatan integratif antara sistem teknologi informasi, koordinasi antarpihak sekolah, serta pemahaman terhadap ekologi sosial dan perilaku digital siswa. Kajian teori ini menjadi dasar bahwa manajemen teknologi informasi memiliki peran penting dalam memperkuat koordinasi tim operator sekolah sehingga penanganan cyberbullying dapat dilakukan secara efektif, sistematis, dan berkelanjutan, meskipun hipotesis eksplisit tidak dinyatakan dalam bentuk pertanyaan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami secara mendalam proses koordinasi tim operator sekolah dalam penanganan cyberbullying di platform WhatsApp melalui penerapan manajemen teknologi informasi. Pendekatan ini sesuai dengan prinsip kualitatif modern yang menekankan pemahaman mendalam terhadap pengalaman manusia dalam konteks sosialnya. Menurut Virginia Braun dan Victoria Clarke, penelitian kualitatif digunakan untuk menggali makna, pola, dan konteks dari suatu fenomena secara alami, terutama ketika peneliti ingin menangkap dinamika sosial yang tidak dapat diukur secara numerik (Braun & Clarke, 2021).

Populasi penelitian meliputi seluruh unsur yang berperan dalam pengelolaan teknologi informasi serta pembinaan siswa di SMA Negeri Klakah, Lumajang. Pemilihan informan dilakukan dengan purposive sampling, yaitu pemilihan berdasarkan relevansi dan kelayakan informan dalam memberikan data yang kaya informasi. Pendekatan purposive sampling ini sejalan dengan rekomendasi Steve Campbell, Melanie Greenwood, Sarah Prior, Toniele Shearer, Kerrie Walkem, Sarah Young, Danielle Bywaters, dan Kim Walker yang menegaskan bahwa purposive sampling digunakan ketika peneliti membutuhkan informan yang paling mengetahui persoalan yang diteliti (Campbell et al., 2020). Informan dalam penelitian ini meliputi kepala sekolah, staf kesiswaan, tim operator sekolah, ketua OSIS, serta ketua MPK.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur, observasi non-partisipatif, dan dokumentasi. Wawancara semi-terstruktur dipilih agar peneliti dapat mengeksplorasi pengalaman informan dengan tetap mempertahankan fokus penelitian. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung pola kerja operator dan dinamika koordinasi antarpihak sekolah. Teknik dokumentasi mencakup penelusuran SOP, struktur organisasi, serta arsip digital sekolah yang relevan. Teknik ini sesuai standar penelitian kualitatif modern yang dianjurkan Braun & Clarke (Braun & Clarke, 2021).

Untuk memastikan mutu data, penelitian ini menerapkan strategi trustworthiness (kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, konfirmabilitas). Kredibilitas dijaga melalui

triangulasi sumber dan teknik, yaitu menggabungkan wawancara, observasi, dan dokumen agar data saling menguatkan. Pendekatan ini sejalan dengan panduan Devkant Yadav dalam *The Asia-Pacific Education Researcher*, yang menegaskan bahwa triangulasi merupakan cara utama memastikan kualitas penelitian kualitatif modern (Yadav, 2022). Selain itu, penelitian ini juga menerapkan member checking terstruktur, yaitu pengembalian temuan sementara kepada informan untuk diverifikasi dan dipastikan akurasi. Teknik ini merujuk pada prosedur yang dikembangkan oleh Courtney McKim yang menekankan pentingnya member-checking berbasis dialog untuk menjaga keabsahan interpretasi peneliti (Mckim, 2023).

Dependabilitas dijaga melalui pencatatan proses penelitian secara sistematis, termasuk catatan lapangan, memo analitis, dan dokumentasi transkrip wawancara. Seluruh proses pengumpulan dan analisis data direkam dalam bentuk audit trail sehingga dapat ditelusuri kembali oleh pembaca maupun penelaah akademik.

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan Reflexive Thematic Analysis (RTA), metode analisis kualitatif modern yang sangat direkomendasikan dalam penelitian sosial kontemporer. Menurut Virginia Braun & Victoria Clarke dalam *Thematic Analysis: A Practical Guide*, RTA dilakukan melalui enam tahapan: (1) familiarisasi data, (2) pembuatan kode awal, (3) pencarian tema, (4) peninjauan tema, (5) pendefinisian dan penamaan tema, dan (6) penulisan laporan analitis. Metode ini dipilih karena mampu menangkap dinamika sosial secara fleksibel dan mendalam, serta sesuai untuk menganalisis fenomena koordinasi dan praktik komunikasi digital di sekolah (Virginia Braun, 2021).

Penentuan jumlah informan dalam penelitian ini tidak didasarkan pada jumlah statistik, tetapi pada prinsip information power bahwa semakin relevan dan kaya informasi informan, semakin sedikit jumlah yang dibutuhkan. Pendekatan ini sejalan dengan panduan Staller dan diperkuat oleh ulasan metodologis Dahal yang menegaskan bahwa fokus penelitian kualitatif adalah kedalaman pemahaman, bukan ukuran sampel (Staller, 2021) (Dahal et al., 2024).

Secara keseluruhan, rancangan metode penelitian ini menggabungkan pendekatan pengumpulan data yang komprehensif, strategi validitas kualitatif mutakhir, serta analisis tematik reflektif untuk menghasilkan gambaran menyeluruh tentang koordinasi tim operator sekolah dalam menangani cyberbullying pada platform WhatsApp. Pendekatan ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang kredibel, dapat diverifikasi, dan relevan bagi pengembangan manajemen teknologi informasi di lingkungan pendidikan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bagian ini menyajikan temuan penelitian berdasarkan proses pengumpulan data melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi pada SMA Negeri Klakah, Lumajang. Penelitian dilakukan selama rentang waktu 16 Oktober–28 Oktober 2025, yang mencakup kegiatan penyampaian izin, observasi lapangan, wawancara, serta pemeriksaan dokumen digital terkait proses koordinasi tim operator sekolah dalam penanganan cyberbullying di platform WhatsApp. Seluruh data dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **A. Proses Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dalam beberapa tahap, dimulai dari observasi lingkungan sekolah untuk melihat pola komunikasi digital, koordinasi antarunit sekolah, dan kesiapan sistem teknologi informasi yang digunakan. Wawancara mendalam dilakukan terhadap lima informan utama, yaitu kepala sekolah, bagian kesiswaan, tim

operator sekolah, ketua OSIS, dan ketua MPK. Selain itu, dokumen digital berupa SOP, data Dapodik, serta bukti komunikasi melalui WhatsApp digunakan untuk memperkuat analisis. Teknik triangulasi sumber dan metode digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data.

### ***Observasi Lapangan***

Observasi menunjukkan bahwa WhatsApp menjadi media komunikasi dominan dalam aktivitas sekolah. Temuan awal mengindikasikan bahwa koordinasi operator dengan wali kelas dan BK terjalin baik, khususnya dalam alur pelaporan masalah digital. Sistem TI sekolah telah mendukung monitoring sederhana, meskipun belum sepenuhnya terintegrasi dalam satu sistem pengawasan.

## **B. Hasil Analisis Data**

Berdasarkan analisis data kualitatif, ditemukan tiga tema utama:

- (1) alasan pentingnya peran tim operator dalam penanganan cyberbullying
- (2) pola koordinasi antarpihak sekolah
- (3) peran manajemen teknologi informasi dalam mendukung respons sekolah

### ***Alasan Pentingnya Peran Operator Sekolah***

Tim operator sekolah memegang kendali pada bagian pengelolaan data digital, termasuk aktivitas komunikasi sekolah melalui WhatsApp yang sering digunakan oleh siswa. Kepala sekolah menjelaskan bahwa operator menjadi garda awal dalam menjaga keamanan data dan alur komunikasi digital sehingga potensi penyalahgunaan media dapat terdeteksi lebih cepat. Operator juga memahami sistem Dapodik dan jaringan internet yang terhubung dengan aktivitas siswa.

### ***Pola Koordinasi Penanganan Cyberbullying***

Koordinasi di SMA Negeri Klakah berjalan melalui alur yang sistematis: wali kelas → guru BK → kesiswaan → operator sekolah → kepala sekolah. Pihak sekolah telah menetapkan SOP internal untuk pelaporan kasus, sehingga setiap pihak memahami perannya. Wawancara menunjukkan bahwa kerja sama lintas-unit menjadi faktor utama keberhasilan penanganan kasus bullying digital.

### ***Peran Manajemen Teknologi Informasi***

Manajemen TI membantu memperkuat sistem pengawasan digital dengan menyediakan sarana komunikasi, data digital yang relevan, dan pedoman pengelolaan informasi. Operator sekolah menerapkan prinsip keamanan data, etika digital, serta pemantauan akuntabel untuk mendukung koordinasi.

## **C. Penyajian Data Hasil Temuan**

Sebagai ilustrasi, berikut ringkasan temuan koordinasi operator sekolah pada kasus cyberbullying:

**Tabel 4.1. Ringkasan Temuan Koordinasi Penanganan Cyberbullying**

*Dibuat berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan (2025)*

<b>Temuan Utama</b>	<b>Penjelasan</b>
Jalur Koordinasi	Wali kelas → BK → Kesiswaan → Operator → Kepala sekolah
Peran Operator	Pengelolaan data digital, verifikasi bukti, analisis riwayat komunikasi

Dukungan TI	Dapodik, WhatsApp resmi sekolah, SOP digital
Kendala	Akses terbatas, komunikasi informal, belum ada sistem monitoring terpadu
Upaya Pencegahan	Edukasi literasi digital, pembinaan karakter, sosialisasi etika

#### **D. Pembahasan Temuan Penelitian**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan cyberbullying di sekolah tidak hanya membutuhkan kebijakan formal, tetapi juga keterlibatan aktif operator sekolah sebagai pengelola sistem informasi. Temuan ini sejalan dengan *Social-Ecological Model*, yang menegaskan bahwa media digital dan struktur organisasi sekolah menjadi faktor penting dalam terbentuknya perilaku cyberbullying (Patel & Quan-Haase, 2024).

Hasil penelitian juga konsisten dengan *Routine Activity Theory* yang menyatakan bahwa pengawasan digital (*digital guardianship*) mampu menekan peluang terjadinya perilaku merugikan (Rauschnabel et al., 2022). Dalam konteks penelitian ini, tim operator sekolah menjadi pengawas digital yang melengkapi peran guru BK dan kesiswaan.

Penelitian ini mendukung temuan Triwulandari dan Jatiningasih, bahwa koordinasi antara operator, guru, dan siswa berpengaruh pada efektivitas pencegahan bullying (Triwulandari & Jatiningasih, 2022). Selain itu, temuan Putra dan Suhartana mengenai pentingnya analisis jejak digital juga terlihat pada peran operator yang memverifikasi bukti komunikasi WhatsApp (Putra & Suhartana, 2021).

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya keterbatasan, seperti belum adanya sistem monitoring formal berbasis TI, sehingga pengawasan masih mengandalkan komunikasi manual.

#### **E. Implikasi Teoretis dan Praktis**

Secara teoretis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa manajemen teknologi informasi berperan sebagai fondasi dalam membangun ekosistem digital sekolah yang aman. Koordinasi operator sekolah terbukti menjadi bagian dari sistem sosial teknis yang saling terkait antara kebijakan, teknologi, dan perilaku digital siswa.

Secara praktis, temuan ini memberikan masukan bagi sekolah untuk:

- (1) mengembangkan sistem monitoring digital terpadu
- (2) memperkuat peran operator sekolah dalam literasi digital
- (3) memperbarui SOP penanganan cyberbullying
- (4) meningkatkan pelatihan keamanan digital bagi seluruh warga sekolah

#### **KESIMPULAN**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa koordinasi tim operator sekolah memiliki peran yang signifikan dalam mendukung penanganan kasus cyberbullying di lingkungan SMA Negeri Klakah, khususnya melalui pemanfaatan manajemen teknologi informasi yang terstruktur. Penelitian ini menyimpulkan bahwa operator sekolah tidak hanya berfungsi sebagai pengelola data digital, tetapi juga sebagai pengawas digital yang memperkuat alur komunikasi antarunit sekolah. Pola koordinasi yang melibatkan wali kelas, guru BK, kesiswaan, operator, dan kepala sekolah terbukti mampu menciptakan respons yang lebih cepat, jelas, dan terarah terhadap indikasi perilaku cyberbullying. Peran manajemen teknologi informasi, seperti pemanfaatan

WhatsApp resmi sekolah, Dapodik, serta SOP digital internal, memberikan dukungan penting dalam memverifikasi bukti digital dan memastikan bahwa setiap laporan ditangani secara konsisten dan akuntabel. Dengan demikian, tujuan penelitian untuk memahami peran operator, alur koordinasi, serta kontribusi manajemen TI telah tercapai secara komprehensif.

Meskipun demikian, generalisasi temuan ini harus dilakukan dengan hati-hati mengingat penelitian hanya dilakukan pada satu sekolah dengan konteks sosial dan budaya tertentu. Selain itu, keterbatasan penelitian juga terkait dengan akses dokumen digital yang tidak sepenuhnya dapat dibuka oleh peneliti karena kebijakan privasi sekolah. Keterbatasan lainnya adalah perubahan perilaku digital siswa yang sangat dinamis, sehingga pola cyberbullying bisa berubah sewaktu-waktu.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar sekolah mengembangkan sistem pengawasan digital yang lebih terpadu, misalnya melalui platform monitoring internal yang memudahkan pelacakan komunikasi digital secara real-time. Selain itu, perlu dilakukan pelatihan khusus bagi operator sekolah, BK, dan guru terkait literasi digital dan keamanan informasi agar penanganan kasus dapat berjalan lebih optimal. Sekolah juga disarankan untuk memperbarui SOP manajemen kasus cyberbullying secara berkala agar relevan dengan perkembangan teknologi dan perilaku siswa. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas lokasi penelitian pada beberapa sekolah dengan latar belakang berbeda, atau menggunakan pendekatan mixed methods agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas koordinasi operator sekolah dalam penanganan cyberbullying.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Aizenkot, D. (2020). Cyberbullying Experiences In Classmates' Whatsapp Discourse, Across Public And Private Contexts. *Children And Youth Services Review*, 110(C), 104814. <https://doi.org/10.1016/j.chilcyouth.2020.104814>
- Braun, V., & Clarke, V. (2021). *Thematic Analysis: A Practical Guide*. SAGE Publications. <https://uk.sagepub.com/en-gb/eur/thematic-analysis/book248481>
- Campbell, S., Greenwood, M., Prior, S., Shearer, T., Walkem, K., Young, S., Bywaters, D., & Walker, K. (2020). Purposive Sampling: Complex Or Simple? Research Case Examples. *Journal Of Research In Nursing*, 25(8), 652–661. <https://doi.org/10.1177/1744987120927206>
- Dahal, N., Neupane, B. P., Pant, B. P., Dhakal, R. K., Giri, D. R., Ghimire, P. R., & Bhandari, L. P. (2024). Participant Selection Procedures In Qualitative Research: Experiences And Some Points For Consideration. *Frontiers In Research Metrics And Analytics*, 9. <https://doi.org/10.3389/frma.2024.1512747>
- Efianingrum, A., Irene Astuti Dwiningrum, S., & Nurhayati, R. (2020). Cyberbullying Pelajar SMA Di Media Sosial .... *Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi Dan Aplikasi*, 8(2), 144–153. <https://doi.org/10.1007/S10758-022-09606-W>
- Mckim, C. (2023). Meaningful Member-Checking: A Structured Approach To Member-Checking. 7(2), 41–52.
- Nurmasitah, S., Bella, S. A., Na'am, M. F., & Musdalifah. (2025). EKSPLOKASI PERILAKU CYBERBULLYING REMAJA DI MEDIA WHATSAPP : JKPP (Jurnal Kesejahteraan Keluarga Dan Pendidikan), 12(April), 15–26. <https://doi.org/10.21009/JKPP.121.02>
- Patel, M. G., & Quan-Haase, A. (2024). The Social-Ecological Model Of Cyberbullying: Digital Media As A Predominant Ecology In The Everyday Lives Of Youth. *New Media And Society*, 26(9), 55–74. <https://doi.org/10.1177/14614448221136508>



- Prasetya, E. P. (2021). Analisis Sosiopragmatik Tindak Tutur Cyberbullying Di Grup Whatsapp Pada Peserta Didik Sekolah Dasar Kelas 6. *Abdi Dosen : Jurnal Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(3), 484. <https://doi.org/10.32832/Abdidos.V5i3.933>
- Putra, I. P. D. I., & Suhartana, I. K. G. (2021). Cyberbullying Analysis On Whatsapp Messenger Using The National Institute Of Justice (NIJ) Method. *JELIKU (Jurnal Elektronik Ilmu Komputer Udayana)*, 9(4), 276–285. <https://doi.org/10.24843/Jlk.2021.V09.I04.P07>
- Rauschnabel, P. A., Felix, R., Hinsch, C., Shahab, H., & Alt, F. (2022). What Is XR? Towards A Framework For Augmented And Virtual Reality. *Computers In Human Behavior*, 133(May 2021), 107289. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2022.107289>
- Riyayanatasya, Y. W., & Rahayu, R. (2020). Involvement Of Teenage-Students In Cyberbullying On Whatsapp. *Jurnal Komunikasi Indonesia*, 9(1). <https://doi.org/10.7454/Jki.V9i1.11824>
- Staller, K. M. (2021). Big Enough? Sampling In Qualitative Inquiry. *Qualitative Social Work*, 20(4), 897–904. <https://doi.org/10.1177/14733250211024516>
- Triwulandari, A. A., & Jatiningsih, O. (2022). Strategi Sekolah Dalam Pencegahan Cyberbullying Pada Siswa Di SMP Negeri 6 Sidoarjo. *Kajian Moral Dan Kewarganegaraan*, 11(1), 160–176. <https://doi.org/10.26740/Kmkn.V11n1.P160-176>
- Widayanti, T., Rahayu, B. A., & Sutono, S. (2022). Media Sosial Sebagai Platform Cyberbullying Di Masa Pembelajaran Jarak Jauh. *Health Sciences And Pharmacy Journal*, 6(2), 42–48. <https://doi.org/10.32504/Hspj.V6i2.719>
- Wulandari, A., & Suranto, A. W. (2023). How Do Schools In Indonesia Fight Against Cyberbullying? *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 20(2), 333–340. <https://doi.org/10.21831/Jc.V20i2.57716>
- Yadav, D. (2022). Criteria For Good Qualitative Research: A Comprehensive Review. *Asia-Pacific Education Researcher*, 31(6), 679–689. <https://doi.org/10.1007/S40299-021-00619-0>
- Yuliana, D., Yuniati, T., & Parga Zen, B. (2023). Analisis Forensik Terhadap Kasus Cyberbullying Pada Instagram Dan Whatsapp Menggunakan Metode National Institute Of Justice (Nij). *Cyber Security Dan Forensik Digital*, 5(2), 52–59. <https://doi.org/10.14421/Csecurity.2022.5.2.3734>