

**PENERAPAN TEKNIK *SOLUTION FOCUS BRIEF COUNSELING* (SFBC)
UNTUK MENGATASI PERILAKU BULLYING DI KELAS X**

Amelza Revi Deria¹, Siti Suratini Zain², Risna Rogamelia³

¹²³ STKIP PGRI Bandar Lampung

¹amelza68@gmail.com, ²sitisuratinizain@stkippgribl.ac.id,

³risna.rogamelia@gmail.com

Abstrak: Tujuan penelitian ini untuk mengetahui (i) Gambaran perilaku bullying yang meliputi: bentuk-bentuk perilaku bullying, karakteristik pelaku, (ii) Faktor penyebab terjadinya bullying, (iii) Dampak perilaku bullying, dan (iv) Upaya penanganan yang telah dilakukan guru BK. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam (indepth interview), observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis dengan analisis deksriptif kualitatif dan teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, sajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (i) gambaran perilaku bullying, meliputi bentuk bullying fisik: memukul, meninju, menendang, menampar, mendorong dan memalak; bentuk bullying verbal: memarahi, menghina, mengejek dan memanggil dengan sebutan yang buruk. Adapun karakteristik pelaku: kurang empati, mudah marah, dan impulsif (ii) faktor yang mempengaruhi perilaku bullying adalah: (a) kurang perhatian dari orang tua, (b) dukungan dari teman sebaya, (c) faktor kepribadian pelaku, (iii) dampak perilaku bullying bagi kasus BT adalah hubungan sosial dengan teman sekelas yang tidak baik karena BT dijauhi akibat perilakunya, (iv) bentuk penanganan perilaku bullying yang dilakukan oleh guru BK adalah teknik konseling yang lebih pada pemberian nasehat.

Kata Kunci: *Bullying, Solution Focus Brief Counseling*

Abstract: *The purpose of this research is to find out (i) description of bullying behavior which includes: forms of bullying behavior, characteristics of the perpetrator, (ii) factors causing bullying, (iii) impact of bullying behavior, and (iv) Handling efforts that have been made by counseling teachers. This study uses a qualitative approach with qualitative research types with data collection techniques through in-depth interviews, observation and documentation. The data obtained were analyzed with qualitative descriptive analysis and the data analysis techniques used were data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this study indicate that: (i) a description of bullying behavior, including forms of physical bullying: hitting, punching, kicking, slapping, pushing and yelling; forms of verbal bullying: scolding, insulting, taunting and calling bad names. The characteristics of perpetrators: lack of empathy, irritability, and impulsiveness (ii) factors that influence bullying behavior are: (a) lack of attention from parents, (b) support from peers, (c) personality factors of the perpetrator, (iii) impact Bullying behavior in the case of BT is a social relationship with classmates that is not good because BT is shunned as a*

result of their behavior, (iv) the form of handling bullying behavior carried out by BK teachers is a counseling technique that is more on giving advice.

Keywords: *Bullying, Solution Focus Brief Counseling*

PENDAHULUAN

Manusia merupakan makhluk yang paling indah yang diciptakan oleh Sang Pencipta. Oleh karena itu, mereka diharapkan dapat menjadi manusia yang seutuhnya. Kehidupan bersama orang lain atau lingkungan sosial ialah lingkungan antar manusia yang meliputi pola-pola hubungan sosial yang diharapkan dapat memberi pengaruh positif kepada individu agar mampu mengoptimalkan potensi yang dimilikinya sehingga terbentuklah apa yang dinamakan manusia seutuhnya. Kenyataannya tidak selamanya lingkungan sosial memberikan pengaruh positif, pengaruh negatif pun kerap dirasakan oleh individu lainnya. Sebagai contoh, dalam kehidupan berkeluarga ketika orang dewasa melakukan tindakan kekerasan, mengancam atau mengintimidasi seorang anak secara langsung atau tidak.

Bullying atau penindasan adalah kekerasan, ancaman atau paksaan untuk menyalahgunakan atau mengintimidasi orang lain. Hal tersebut meliputi pelecehan secara lisan atau ancaman, kekerasan fisik atau paksaan dan bisa diarahkan berulang pada korban tertentu atas dasar agama, kemampuan, gender, ras dan lain sebagainya. Biasanya *Bullying* terjadi bukan karena marah atau terjadinya konflik, akan tetapi biasanya ingin lebih menunjukkan bahwa pelaku *Bullying* yang paling kuat dan punya hak untuk merendahkan, meremehkan,

menghina atau bertindak semena-mena pada orang lain.

Menurut Tumon (2014:2) “memberi pandangan bahwa *Bullying* merupakan bentuk tindakan agresif yang permasalahannya sudah mendunia, salah satunya di Indonesia”. *Bullying* seakan-akan sudah menjadi tradisi yang rutin terjadi sehingga menimbulkan pola diantara orang-orang. *Bullying* bukan saja bisa terjadi karena tradisi yang dilestarikan, tetapi juga bisa terjadi karena ketidaksadaran seseorang pelaku, korban dan saksi yang berujung terhadap tindakan *Bullying*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan guru, masalah sosial sering terjadi di kalangan sekolah menengah, salah satunya seperti yang terjadi di SMA Negeri 1 Natar Lampung Selatan. Beberapa peserta didik mengejek teman sekelas dengan sebutan yang tidak disukai oleh temannya. Akibatnya, siswa yang di ejek menjadi minder. Alasan yang mendasari penelitian mengenai perilaku *Bullying Verbal* terhadap prestasi belajar dikarenakan *bullying* secara *verbal* dilakukan dengan memberikan julukan nama, celaan, fitnah penghinaan, ktitik yang pedas, gossip dan sebagainya sehingga *bullying* dalam bentuk *verbal* merupakan kegiatan kekerasan yang mudah dilakukan namun tidak kelihatan bekasnya.

Menurut Lestari (2013:24) berpendapat bahwa “*Bullying Verbal*

terjadi ketika seseorang menggunakan bahasa lisan untuk mendapatkan kekuasaan atas korbannya". *Bullying Verbal* meliputi menggoda, memberikan nama panggilan, membuat komentar seksual yang tidak pantas, mengejek, dan mengancam.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas maka dapat disimpulkan bahwa *Bullying Verbal* adalah suatu bentuk kekerasan yang menggunakan kata-kata, pelecehan, penghinaan, ejekan yang dilakukan oleh anak/remaja (peserta didik) baik laki-laki ataupun perempuan secara berulang kali.

Adapun tugas guru BK salah satunya adalah membantu mengembangkan kehidupan pribadi yaitu suatu pelayanan yang membantu peserta didik memahami akan diri sendiri, terkait bakat, minat, potensi, dan sebagainya. Jadi, teknik-teknik yang bisa dilaksanakan guru BK salah satunya adalah teknik *solution focused brief counseling*, yang memfokuskan pada pencarian solusi.

Kelas X SMA Negeri 1 Natar yang terletak di Jalan Dahlia III Natar, Kec Natar, Lampung Selatan juga tidak terlepas dari praktek *bullying* yang dilakukan oleh para siswanya. Terdapat beberapa jenis dan wujud *bullying*. Kasus *bullying* yang terjadi di Kelas X SMA Negeri 1 Natar salah satunya yaitu *bullying verbal*, contohnya mengejek, mengolok-olok, dan memberi julukan yang bersifat menyinggung perasaan korban. Yang dilakukan oleh teman kelasnya. Selain contoh kasus tersebut, masih banyak lagi kasus-kasus *bullying* yang tercatat oleh pihak bimbingan dan konseling Kelas X SMA Negeri 1 Natar. Selain itu, berdasarkan wawancara kepada koordinator bimbingan dan konseling

Kelas X SMA Negeri 1 Natar diperoleh bahwa terdapat penurunan jumlah kasus *bullying* tiap tahunnya di sekolah tersebut.

KAJIAN TEORI

1. Sejarah Perkembangan

Pendekatan konseling singkat terfokus-solusi (*solution-focused brief counseling*) telah menjadi semakin populer sejak 1980-an akibat adanya *managed care* (perawatan terkelola) dan inisiatif-inisiatif akuntabilitas lain, singkat terfokus-solusi memiliki banyak nama, namun saat ini orientasi yang paling menonjol di kalangan konseling disebut *solution-focused brief counseling* (SFBC) (konseling singkat terfokus-solusi). SFBC adalah sebuah modal social-konstruktivis yang didasarkan pada observasi bagaimana klien menarik makna personal dari peristiwa-peristiwa kehidupannya seperti yang dijelaskan melalui narasi personal. Konselor SFBC menghargai aliansi terapeutik yang menekankan empati, kolaborasi, rasa ingin tahu, dan pemahaman yang penuh hormat, bukan menekankan pada keterampilan.

Walter dan Peller (1992) mengusulkan lima asumsi yang mendasari SFBC, yang memperluas ketiga aturan dasar tersebut, yaitu

- Berkonsentrasi pada keberhasilan menghasilkan perubahan konstruktif
- Klien dapat menyadari bahwa untuk setiap masalah yang ada, pengecualian (*exceptions*) selalu dapat ditemukan di mana selama itu masalah tersebut tidak terjadi, secara efektif memberi klien solusi untuk masalahnya

- Perubahan positif kecil dapat menghasilkan perubahan positif yang lebih besar
- Semua klien dapat menyelesaikan masalahnya sendiri dengan memaparkan, memperinci, dan mereplikasi keberhasilan selama pengecualian
- Sasaran perlu dinyatakan dalam kalimat aktif, positif, dan dapat diukur. Murphy (2008) dan Sklare (2005) berhasil menerapkan SFBC pada anak-anak dan remaja dengan menggunakan aturan-aturan dan asumsi-asumsi di atas untuk memfokuskan pada mengubah tindakan klien, bukan mengembangkan *insight*. Sklare menyimpulkan bahwa *insight* tidak menghasilkan solusi, tindakan sukseslah yang menghasilkan solusi.

2. Teknik-Teknik Konseling

1. *Scalling* (penskalaan)

Yaitu teknik yang membantu konselor maupun klien untuk membuat masalah kompleks tampak lebih konkret dan nyata (Murphy, 2008).

Pada dasarnya *scalling* menyediakan cara untuk pindah dari konsep-konsep yang lebih abstrak ke sasaran yang lebih mungkin dicapai (Sklare, 2005). Contohnya, konselor dapat mengatakan, "Pada skala 1 sampai 10, di mana 1 mempresentasikan yang terburuk yang mungkin terjadi dan 10 mempresentasikan yang terbaik yang mungkin terjadi, di manakah posisi Anda hari ini?" Pertanyaan-pertanyaan *scalling* juga dapat membantu klien untuk menetapkan tugas-tugas yang akan memungkinkan mereka

untuk pindah ke nomor peringkat berikutnya. Dengan cara ini *scalling* dapat membantu mengukur kemajuan klien dari waktu ke waktu. Teknik *scalling* memberi klien perasaan memegang kendali dan tanggung jawab atas konselingnya karena teknik *scalling* membantu klien menetapkan sasaran perubahan maupun mengukur kemajuannya ke arah mencapai sasaran itu.

2. *Exeptions* (pengecualian)

Esensial bagi pendekatan SFBC karena memberikan solusi pada "masalah" klien. Konseling menggali informasi dan menanyakan latar belakang klien untuk saat-saat ketika masalah itu tidak menjadi masalah, menentukan pengecualian-pengecualian, dan menyediakan solusi-solusi alternatif untuk dilaksanakan.

3. *Problem-free talk* (pembicaraan bebas-masalah)

Adalah teknik yang memungkinkan konselor untuk membalikkan intervensi konseling dari lingkungan terfokus-masalah menjadi lingkungan terfokus-solusi. konselor SFBC berpegang pada keyakinan inti bahwa jika klien memfokuskan pada masalah, mereka menjadi kehilangan semangat dan daya, dan *insight* apa pun yang bisa mereka dapatkan tentang asal muasal dan kelangsungan masalahnya tidak bernilai secara terapeutik. Keyakinan komplementernya adalah menemukan pengecualian dan solusi untuk situasi problematis memberi semangat dan memberdayakan klien, yang menghasilkan tindakan dan kesuksesan.

4. *Miracle questions* (pertanyaan ajaib)

Membantu merekonstruksikan cara klien memersepsi sebuah situasi problematis menjadi visi tentang kesuksesan yang memotivasi klien untuk mengejar tindakan-tindakan yang akan membawa keberhasilan.

5. *Treatment adherence* (kepatuhan pada penanganan)

Banyak, atau bahkan kebanyakan, klien menerima bantuan yang mereka cari tetapi setelah itu tidak mematuhi aturan (*regimen*) penanganannya, untuk apa pun alasannya, yang pada dasarnya akan membuat penanganan itu tidak akan efektif untuk jangka panjang. Contohnya, seorang pasien mungkin pergi ke dokter untuk menangani sebuah kondisi medis, tetapi setelah itu tidak mematuhi saran dokternya. Jika obat diresepkan, pasien mungkin tidak mengambil resepnya secara utuh atau tidak minum obat sesuai petunjuk.

3. Kelemahan

- Terapi bertujuan tidak secara tuntas menyelesaikan masalah klien
- Keterbatasan waktu yang menjadi orientasi penggunaannya
- Dalam penerapannya menuntut keterampilan konselor dalam penggunaan bahasa
- Menggunakan teknis-teknis keterampilan berfikir (*Mind Skills*)

4. Kelebihan

- Berfokus pada solusi
- Fokus treatment pada hal yang spesifik dan jelas
- Penggunaan waktu yang efektif
- Berorientasi pada waktu sekarang (*here and now*)
- Bersifat fleksibel dan praktis dalam penggunaan teknik-teknik intervensi

5. Perilaku *Bullying*

Fenomena *bullying* di sekolah bukanlah hal baru. Namun, hingga kini belum benar-benar mendapat perhatian khusus dan ditangani secara serius. Padahal, *bullying* adalah embrio kekerasan. Sebelum membahas *bullying* secara khusus, ada baiknya kita kaji terlebih dahulu apa itu kekerasan, kemudian mengaitkan antara perilaku kekerasan dan *bullying*.

Kekerasan (*violence*) adalah tindakan yang menggunakan kekuatan fisik, ancaman atau tindakan untuk menyakiti yang mengakibatkan (atau mendekati) cedera, kematian, gangguan psikis, dan kerugian atau *maldevelopment* (Lee, Chen, Lee, Kaur, 2007).

Kekerasan yang terjadi antar siswa di sekolah merupakan fenomena yang sangat mengkhawatirkan psikolog, guru dan keluarga di banyak negara (Gini, Albiero, Benelli, Altoe, 2007). Kekerasan dapat menciptakan lingkungan yang penuh ancaman dan tekanan emosi yang dapat menghambat proses belajar dan pencapaian prestasi (NCES, 2002). Bahkan ini bisa berdampak panjang yang menghantui korban selama hidupnya, yakni trauma.

O'Moore (2009) menyatakan, kekerasan di sekolah adalah perilaku agresi, bisa berbentuk kekerasan fisik, seksual, atau emosional. Perilaku agresi tersebut bisa dilakukan secara individu atau kelompok untuk melawan orang lain atau kelompok lain. Kekerasan fisik itu secara langsung mencederai, melukai atau membunuh orang lain. Perilaku agresif bisa berbentuk mendorong, menendang, memukul, menekan,

membakar atau merusak barang orang lain. Kekerasan emosi meliputi menghina, mengancam, mencela, mempermalukan, mengasingkan, menggossip, atau memfitnah. Kekerasan seksual meliputi penyerangan seksual atau pemerkosaan.

Pengertian kekerasan dapat dibedakan dengan istilah *bullying*. *Bullying* adalah sebuah hasrat untuk menyakiti. hasrat ini diperlihatkan ke dalam aksi secara fisik, psikis atau verbal, yang menyebabkan seseorang menderita. Aksi ini dilakukan secara langsung oleh seorang atau kelompok yang lebih kuat, tidak bertanggung jawab, berulang, dan dilakukan dengan perasaan senang (Astuti, 2008).

Sedangkan Olweus mendefinisikan, kita mengatakan siswa dibully ketika siswa lain atau grup siswa: Pertama, mengatakan dengan maksud menyakiti atau memperlakukan orang lain dengan tidak menyenangkan hanya untuk kesenangan diri atau memanggil dengan nama yang menyakitkan. Kedua, mengakibatkan atau mengucilkan orang lain dari grup nya. Ketiga, memukul, menendang, mendorong, mengguncang dan mengancam. Keempat, mengatakan kebohongan atau rumor yang tidak benar tentang seseorang atau mengirim sebuah catatan dan mencoba membuat siswa lain tidak disukai atau dilukai (Olweus, 1993)

Perilaku *bullying* ini menjadi fenomena yang sangat memprihatinkan di belahan dunia maupun. *Bullying* membawa dampak yang serius bagi korban dan pelaku. Bagi korban, ia mengalami psikosomatis ketika akan berangkat ke sekolah, merasa tidak berharga,

merasa terasingkan, depresi hingga melakukan bunuh diri. Sedangkan bagi pelaku, ia akan berkembang menjadi individu yang berbahaya ketika dewasa nanti (Rigby, 2007).

6. Bentuk-bentuk Perilaku Bullying Sharp & Smith, 2003 mengemukakan bahwa bentuk-bentuk dari perilaku *bullying* yaitu:

- a. Fisik
Bentuk tindakan *bullying* secara fisik seperti memukul, menendang, merusak barang milik orang lain.
- b. Verbal
Bentuk tindakan *bullying* secara verbal misalnya, memanggil nama julukan, menghina, menggoda, dan berkata rasis.
- c. Tidak Langsung
Bentuk tindakan *bullying* secara tidak langsung yaitu, dengan menyebarkan rumor/gossip, menyisihkan orang dari grup/isolasi sosial.

Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa bentuk-bentuk perilaku *bullying* terdiri dari perilaku *bullying* fisik, perilaku *bullying* verbal atau non verbal, dan perilaku *bullying* mental/psikologis atau sosial yang semuanya itu sama-sama dapat berdampak negatif bagi korbannya.

7. Penyebab Perilaku Bullying

Menurut sebuah riset, penyebab *bullying* dapat berasal dari korban maupun si pelaku *bully* itu sendiri. Adapun penyebab *bullying* yang berasal dari si korban, diantaranya:

- Penampilan fisik yang dianggap berbeda atau ketinggalan zaman bila dibandingkan dengan orang-orang lain pada umumnya.

- Berasal dari ras berbeda dengan yang dianggap sebagai minoritas.
- Ketika dianggap lemah dan tidak mampu melawan orang-orang di sekitarnya.
- Terlihat tidak mudah bergaul (kurang pergaulan) dan memiliki sedikit teman.

Sementara itu, faktor penyebab *bully* dari sisi pelaku *bullying* itu sendiri, antara lain:

- Pelaku *bully* memiliki masalah pribadi hingga membuatnya tidak berdaya dengan kehidupannya sendiri.
- Si pelaku adalah korban *bully* di lingkungan keluarga. Ia kemudian membalasnya dengan cara mem-*bully* orang lain yang lebih lemah darinya.
- Rasa iri si pelaku kepada korban karena ia tidak memiliki keistimewaan yang sama dengan orang tersebut.
- Tak jarang, pelaku sengaja melakukan penindasan ke orang lain hanya untuk mencari perhatian.
- Kesulitan mengendalikan emosi ketika marah dan frustrasi, sehingga dilampiaskan dengan tindakan intimidasi ke orang lain.

Metode Penelitian

Penelitian atau *research* pada dasarnya merupakan sarana fundamental untuk memahami kesulitan dan berupaya menemukan pemecahan masalah secara ilmiah. Kesulitan yang dihadapi dalam memahami dan memecahkan masalah dapat ditinjau dari dua sebab, pertama peneliti kurang memahami bagaimana cara memecahkan masalah yang dihadapi, kedua peneliti

kekurangan fakta dan bahan yang berhubungan dengan masalah yang sedang dikaji.

Untuk melaksanakan penelitian yang baik, dalam memahami dan memecahkan masalah, disamping memerlukan fasilitas material dan fisik guna menunjang kelancaran penelitian, juga diperlukan sikap mental dan kemampuan psikis tertentu, antara lain kemampuan berfikir logis, objektif, serta dapat bertindak secara psikis. Semua ini dapat dicapai seorang peneliti menerapkan prinsip metodologi yang tepat sesuai dengan pokok masalah, tujuan yang akan dicapai dan situasi yang akan dihadapi. Metodologi penelitian memberikan penegasan dan bimbingan yang cermat dan teliti, sehingga dapat diperoleh ketepatan kebenaran dan pengetahuan. Sehingga penelitian memungkinkan menghasilkan karya ilmiah yang dapat dipertanggungjawabkan dengan prosedur dan kerangka penelitian yang ditetapkan.

Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi (2002:2) Metodologi penelitian adalah ilmu yang mempelajari cara-cara melakukan pengamatan dengan pemikiran yang tepat melalui tahapan-tahapan yang disusun secara ilmiah untuk mencari, menyusun serta menganalisis dan menyimpulkan data-data. Sedangkan menurut M.Iqbal Hasan (2002:20) "metode penelitian adalah cara atau jalan yang ditempuh sehubungan dengan penelitian yang akan dilakukan, yang memiliki langkah-langkah yang sistematis".

Dari pengertian metodologi dan penelitian di atas dapat diambil pengertian tentang metodologi penelitian yaitu suatu ilmu yang

mengarahkan cara-cara (metode) yang ilmiah dan digunakan dalam penelitian untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan dengan langkah yang sistematis untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sedangkan dalam penelitian ini aspek metodologi yang dapat digunakan adalah sebagai berikut.

Dalam hal ini dikemukakan, mengapa metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Pada umumnya alasan menggunakan metode kualitatif karena, permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna sehingga tidak mungkin data pada situasi sosial tersebut dijangkau dengan metode penelitian kuantitatif dengan instrumen seperti test, kuisioner, pedoman wawancara. Selain itu peneliti bermaksud memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori.

HASIL DAN PEMBAHASAN

SIMPULAN

1. Hipotesis pertama dinyatakan dari hasil perhitungan hubungan yang diperoleh $r_{xy}=0,74$ ternyata lebih besar dari harga r_{daf} pada taraf signifikan 5% dengan $N=10$ hal ini berarti $r_{hit}(r_{xy}) \neq 0$ ada hubungan signifikan antara pemberian layanan Bimbingan dan Konseling dengan peningkatan prestasi belajar.
2. Berdasarkan rentang data tersebut maka $r_{xy}= 0,74$ terletak antara rentang Skor 0,600 - 0,800 yang berarti bahwa tingkat keeratan hubungan antara pemberian layanan bimbingan dan

konseling dengan peningkatan prestasi belajar adalah tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar & Sriwiyana. 2011. Instrumen Perangkat Pembelajaran. Jakarta: Rosda Karya.
- Arsyad, A., Prof. 2016. Media Pembelajaran. Rajawali Pers – Jakarta. 2017.
- Diyani, A. 2013. Pengertian Teknologi Pembelajaran. Oasis Pengetahuan. Ahmad-ad-diyani.blogspot.com. [Januari 2019].
- Hamalik, Umar. 1994. Media Pendidikan (cetakan ke 7) Bandung. Penerbit PT Citra Aditiya Bakti.
- Ruangguru. 2018. Pengertian, Macam Macam Limas dan Rumusnya Lengkap. [https://www.ruangguru.co.id/pengertian-lbarisan dan deretbilangan/](https://www.ruangguru.co.id/pengertian-lbarisan-dan-deretbilangan/). [Januari 2019].
- Rusman, Dr., Kurniawan, D. Dr., Riyani, C. M.Pd., 2012. Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi. Rajawali Pers. Jakarta. [hal.7].
- Warsita, B., Drs. 2008. Teknologi Pembelajaran Landasan dan Aplikasinya. Rineka Cipta – jakarta.
- Zakky, 2018. Pengertian Metode Pembelajaran Menurut Para Ahli dan Secara Umum. ZonaReferensi.com. <https://www.zonareferensi.com> [5 Januari 2019].