

ANALISIS PROSES BIBLIOTERAPI PADA APLIKASI WHATSAPP (STUDI KASUS PADA GRUP WHATSAPP KOMUNITAS BIBLIOTERAPI INDONESIA 4)

R. Ayu Siti Lathifah^{*)}, Ana Irhandayaningsih

*Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara semi terstruktur dan studi dokumentasi. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian ini menunjukkan proses biblioterapi pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 menggunakan aplikasi WhatsApp berdasarkan lima fase biblioterapi yaitu fase pertama (biblioterapi fokus klien), fase kedua (biblioterapi fokus katarsis), fase ketiga (biblioterapi qisah), fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif), dan fase kelima (biblioterapi perilaku). Biblioterapi fokus klien dilakukan dengan membangun komunikasi dialogis dengan anggota. Biblioterapi fokus katarsis dilakukan dengan memberikan pertanyaan reflektif, analisis puisi dan analisis tulisan tangan. Biblioterapi qisah dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada anggota untuk berbagi pengalaman hidup. Biblioterapi kognitif-afektif dilakukan dengan memberikan rekomendasi buku kepada anggota. Biblioterapi perilaku diketahui perubahan kebiasaan yang lebih positif dari sebelumnya.

Kata Kunci: proses biblioterapi; WhatsApp; komunitas

Abstract

[Title: Analyze The Process of Bibliotherapy on Applications WhatsApp by WhatsApp Group of Komunitas Biblioterapi Indonesia 4] This research aims to analyze the process of bibliotherapy on applications WhatsApp by WhatsApp Group of Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. This research belongs to a descriptive qualitative method with case study design. The data were obtained by using observation, semi-structured interview and documentation. The purposive sampling technique is used in this research for informant selection. The results of the research show that the process of bibliotherapy in WhatsApp Group of Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 is based on five phases of bibliotherapy named, first phase (client focus bibliotherapy), second phase (cathartic focus bibliotherapy), third phase (qisah bibliotherapy), fourth phase (cognitive-affective bibliotherapy) and fifth phase (behavioral bibliotherapy). Client focus bibliotherapy is done by establishing a dialogical communication with members. Cathartic focus bibliotherapy is done by providing reflective questions, poetry analysis and handwriting analysis. Qisah bibliotherapy is done by giving opportunity to members to share life experiences. Cognitive-affective bibliotherapy is done by providing book recommendations to members. Behavioral bibliotherapy is known to change habits more positively than ever.

Keyword: bibliotherapy process; WhatsApp; community

^{*)}Penulis Korespondensi

Email: rayusitilathifah@gmail.com

1. Pendahuluan

Biblioterapi adalah salah satu bentuk layanan perpustakaan untuk menangani kasus di kalangan pemustaka baik bersifat preventif maupun kuratif (Agustina, 2014: 5). Menurut McNamee (dalam Agustina, 2015: 16) tindakan preventif adalah suatu cara pendekatan penanganan terapi sebelum terjadi kasus, dalam hal ini sebelum klien mengalami stres, depresi dan gangguan mental yang disebabkan oleh beragam faktor. Istilah *bibliotherapy* pertama kali diciptakan oleh Samuel Crothers pada tahun 1916 untuk menggambarkan penggunaan buku untuk membantu pasien memahami masalah kesehatan mereka dan gejalanya (Goddard, 2011: 57). Biblioterapi merupakan konsep lama dalam ilmu perpustakaan. Hal ini dikarenakan istilah muncul pada tahun 1939 biblioterapi mendapat pengakuan secara resmi saat divisi Rumah Sakit dari *American Library Association (ALA)* menunjuknya sebagai komite biblioterapi pertama.

Biblioterapi bisa diterapkan di institusi dinas sosial, panti sosial, panti rehabilitasi, klinik hipnoterapi, rumah sakit, dan institusi lain yang terkait (Goddard, 2011: 57). Biblioterapi mulai berkembang di Indonesia sejak tahun 2014. Perpustakaan Kementerian Sosial merupakan perpustakaan pertama di Indonesia yang mengembangkan biblioterapi. Dalam pengembangan biblioterapi tersebut melibatkan pakar biblioterapi yaitu Ibu Susanti Agustina.

Saat ini biblioterapi juga bisa diterapkan via *online*, salah satunya dengan memanfaatkan aplikasi WhatsApp. Pemanfaatan aplikasi tersebut dikarenakan animo masyarakat yang tertarik dengan biblioterapi semakin banyak. Maka dari itu terbentuklah Komunitas Biblioterapi Indonesia pada aplikasi WhatsApp pada tahun 2016. Menurut pendiri Komunitas Biblioterapi Indonesia, pemilihan aplikasi WhatsApp dikarenakan banyak pengguna Indonesia yang menggunakan aplikasi WhatsApp dalam berkomunikasi dengan orang lain. Hal tersebut diperkuat hasil survei dari comScore pada bulan Januari 2017, dikatakan bahwa aplikasi *chatting* WhatsApp merupakan aplikasi *chatting* terpopuler dengan pengguna terbanyak di tanah air. Menurut comScore, WhatsApp kini memiliki sekitar 35,8 juta pengguna di Indonesia.

Rank	App	Total Pengguna (Miliaran)	Waktu Mobile
1	WhatsApp	35,8	17,9
2	Facebook	24,2	12,1
3	Line	20,5	10,3
4	Instagram	18,7	9,4
5	Twitter	15,3	7,7
6	Telegram	12,1	6,1
7	Skype	10,5	5,3
8	Zoom	9,8	5,0
9	Slack	8,7	4,4
10	Skype	8,2	4,2

Gambar 1. Sepuluh Aplikasi Teratas Perangkat Mobile di Indonesia

(<https://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2017/3/comScore-Announces-Launch-of-MMX-Multi-Platform-Indonesia>)

WhatsApp adalah aplikasi pesan seluler lintas platform yang memungkinkan untuk bertukar pesan tanpa harus membayar biaya SMS. Hal itu dikarenakan WhatsApp menggunakan paket data internet untuk mengirim email dan menjelajahi internet, sehingga mengirim pesan dan tetap berhubungan dengan teman-teman tidak akan dikenakan biaya.

Komunitas Biblioterapi Indonesia merupakan satu-satunya forum yang menerapkan biblioterapi melalui aplikasi WhatsApp. Komunitas ini telah berhasil menarik peserta dari berbagai profesi seperti pustakawan, perawat, dosen, guru, penulis, analis laboratorium pertanian, apoteker, mahasiswa, dan umum. Komunitas Biblioterapi Indonesia mempelajari penerapan biblioterapi dalam kehidupan sehari-hari. Penerapan biblioterapi dilakukan dengan proses kreatif dalam membaca, menulis, menyimak, dan mempresentasikan hasil pemikiran menggunakan aplikasi WhatsApp, serta dipandu oleh pakar biblioterapi. Komunitas Biblioterapi Indonesia juga menerapkan evaluasi seperti pendapat, saran yang dipandu oleh pakar biblioterapi.

Komunitas Biblioterapi Indonesia memiliki empat grup yakni grup Komunitas Biblioterapi Indonesia 1 via aplikasi Telegram, dan yang lainnya via aplikasi WhatsApp, yakni grup Komunitas Biblioterapi Indonesia 2, Komunitas Biblioterapi Indonesia 3, dan Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Anggota Grup Komunitas Biblioterapi Indonesia terdiri dari berbagai profesi. Grup Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 merupakan satu-satunya grup yang memiliki peserta yang berprofesi sebagai pustakawan sebanyak 7 orang.

Proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp di Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 menarik untuk dikaji, karena sudah menerapkan biblioterapi sejak tahun 2016. Oleh karena itu, proses biblioterapi online perlu dikaji lebih lanjut dalam sebuah studi kasus dengan judul “Analisis Proses Biblioterapi pada Aplikasi WhatsApp: Studi Kasus Pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4”.

Penelitian sebelumnya dilakukan oleh Rosikhah Al-Marisi, yang berjudul “Pengaruh Biblioterapi terhadap Tingkat Kecemasan pada Anak Usia Prasekolah di PAUD Terpadu Aisyiyah Nur’Aini Yogyakarta”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh biblioterapi terhadap tingkat kecemasan pada anak usia prasekolah di PAUD Terpadu Aisyiyah Nur’Aini Yogyakarta. Penelitian sejenis berikutnya dilakukan oleh Tika Cahyo S., yang berjudul “Penerapan Biblioterapi dalam Pembentukan Kepribadian Siswa SMP Walisongo 1 Semarang melalui Al Qur’an dan Hadist”. Penelitian ini membahas tentang bagaimana penerapan biblioterapi di SMP Walisongo 1 Semarang melalui Al Qur’an dan Hadist dalam membantu membentuk kepribadian para siswa, dan untuk mengetahui manfaat penerapan biblioterapi di SMP Walisongo 1 Semarang melalui

Al Qur'an dan Hadist dalam pembentukan kepribadian para siswa. Dan penelitian yang dilakukan oleh Wawan Darmawan yang berjudul "Penerapan Biblioterapi di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo". Fokus kajian penelitian ini adalah proses penerapan biblioterapi yang dilakukan oleh Yayasan Kasih Anak Kanker Indonesia apakah sejalan dengan teori yang dikemukakan Marci A. Olsen yang meliputi pemberian motivasi, pemilihan bahan bacaan yang tepat, penerapan inkubasi, proses diskusi dan evaluasi. Berdasarkan ketiga penelitian tersebut, penelitian ini memiliki perbedaan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang terdiri atas pendiri, dua administrator, dan tiga anggota grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus.

Menurut Verhaak dan Imam (dalam Agustina, 2015: 6) syarat biblioterapi dalam konsep ilmu perpustakaan, harus memenuhi dua kriteria utama, yaitu ada objek material dan objek formal. Objek material sebagai sesuatu yang dijadikan sebagai bahan (materi). Sedangkan objek formal yaitu berupa informasi yang berasal dari pikiran manusia. Kedudukan objek material dalam biblioterapi adalah buku dijadikan sebagai objek utama penyembuhan, dan objek formal adalah informasi yang terkandung di dalam buku tersebut, sehingga dengan membaca buku peserta komunitas bisa mendapatkan informasi baru dari proses membaca.

Howie (1988: 16) menyatakan bahwa terapi membaca mengacu pada biblioterapi maupun terapi puisi atau prosa dan sastra yang melibatkan pekerja profesional di institusi pendidikan, medis, psikolog, guru, psikiater, dan pekerja sosial. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa terapi buku, terapi membaca pada praktiknya akan melibatkan multidisiplin keilmuan dan profesi.

Pada kenyataannya, menurut Pardeck & Pardeck (dalam Agustina, 2016) biblioterapi bukanlah terapi tunggal yang setiap saat harus menggunakan buku. Biblioterapi terkadang hanya menggunakan beberapa bagian dari buku, potongan koran, gambar, cuplikan video, untuk dibaca, direfleksikan, dan didiskusikan. Buku atau bacaan yang digunakan dapat berupa fiksi maupun nonfiksi. Biblioterapi kognitif diperoleh dari ragam bacaan non fiksi, sementara biblioterapi afektif banyak diperoleh dari ragam bacaan fiksi. Meski demikian, terkadang kognitif-afektif dapat diperoleh dari kedua sifat bacaan tersebut.

Biblioterapi adalah salah satu bentuk layanan perpustakaan untuk menangani kasus di kalangan pemustaka baik bersifat preventif maupun kuratif. Preventif dalam hal mencegah agar mereka tidak mengalami permasalahan dalam penyelesaian dan

pencapaian tujuan hidup serta pendidikannya, kuratif mencoba membantu memecahkan permasalahannya yang keseluruhannya dilakukan lewat bahan bacaan atau literatur (Agustina, 2014: 5).

Menurut McNamee (dalam Agustina, 2015: 16) tindakan preventif adalah suatu cara pendekatan penanganan terapi sebelum terjadi kasus, dalam hal ini sebelum klien mengalami stres, depresi dan gangguan mental yang disebabkan oleh beragam faktor. Kegiatannya dapat berupa bimbingan membaca dan pendidikan pemakai. Misalnya membuka kelas klasikal reguler yang bisa diikuti masyarakat umum, yang bukan pasien rumah sakit. Pada fase ini mereka yang sehat berkesempatan menerima pengalaman dari pasien, dan berperan juga dalam memotivasi pasien secara tidak langsung.

Perubahan kebiasaan masyarakat dalam berkomunikasi turut berimplikasi pada pendekatan praktik biblioterapi. Pola komunikasi yang semula dilakukan secara tatap muka langsung, maka saat ini dapat dilakukan secara *online* menggunakan aplikasi WhatsApp.

WhatsApp merupakan aplikasi pesan lintas platform yang menawarkan kemampuan mengirim pesan dan melakukan panggilan yang sederhana, aman, dan reliabel, yang tersedia untuk telepon di seluruh dunia secara gratis, namun biaya data mungkin berlaku. WhatsApp menggunakan koneksi *3G*, *4G* atau *WiFi* untuk komunikasi data.

WhatsApp juga mendukung untuk mengirim dan menerima berbagai macam media: teks, foto, video, dokumen, dan lokasi, serta panggilan suara. Pesan dan panggilan dalam WhatsApp diamankan dengan enkripsi *end-to-end*, yang berarti tidak ada pihak ketiga termasuk WhatsApp yang dapat membaca pesan atau mendengar panggilan.

Bere (2012: 6-7) mengklasifikasikan fitur-fitur WhatsApp sebagai berikut:

1. *Multimedia*: Hal ini memungkinkan pengguna untuk bertukar video, pesan teks, gambar, dan suara;
2. *Group chat*: Mendukung interaksi hingga 100 anggota grup;
3. *Batasan pesan*: Jumlah pesan tidak terbatas. WhatsApp menggunakan jaringan internet *3G/EDGE* atau *WiFi* untuk memastikan transmisi data kontinu di perangkat;
4. *Cross platform*: Aplikasi WhatsApp dapat beroperasi dengan perangkat yang berbeda sehingga bisa saling bertukar pesan melalui berbagai media (pesan teks, gambar, video, catatan suara);
5. *Pesan offline*: Pesan disimpan otomatis saat perangkat tidak aktif atau di luar cakupan area;
6. *Biaya*: Tidak ada biaya yang terlibat untuk menggunakan WhatsApp karena membutuhkan internet;
7. *Pin dan nama pengguna*: Pengguna WhatsApp tidak perlu mengingat pin dan nama pengguna

karena bekerja melalui nomor telepon dan terintegrasi dengan buku alamat pengguna.

Fitur-fitur yang dimiliki oleh WhatsApp merupakan salah satu alasan WhatsApp menjadi aplikasi populer. Kemampuan *cross platform*, grup, dan multimedia menjadikan WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan yang memberikan kemudahan dalam proses biblioterapi.

Secara epistemologis, lewat membaca, individu dapat mengenali diri melalui saluran informasi dan pengetahuan dengan cara menginterpretasi jalan pikiran penulis, menerjemahkan simbol dan huruf ke dalam kata dan kalimat yang memiliki makna tertentu, seperti rasa sedih, bahagia, haru dan simpati. Dalam konsep ilmu perpustakaan, intervensi teknik biblioterapi menekankan pada proses (Agustina, 2015: 12).

Dalam biblioterapi, buku dan Qisah bermanfaat guna memperoleh beragam tujuan pada setiap tahap dari proses yang diterapkan. Buku dan Qisah bermanfaat pada setiap fase dalam biblioterapi. Biblioterapi bukan terapi tunggal. Dalam setiap fase berikut ini pendekatan yang digunakan bisa bermacam-macam (Agustina, 2016: 35-36), yaitu fase pertama, biblioterapi fokus klien; fase kedua, biblioterapi fokus katarsis; fase ketiga, biblioterapi qisah; fase keempat, biblioterapi kognitif-afektif; fase kelima, biblioterapi perilaku. Fase pertama (biblioterapi fokus klien) adalah fase di mana berbagi qisah membantu klien untuk mulai merasa lebih nyaman. Fase kedua (biblioterapi fokus katarsis) adalah fase setelah klien berbagi qisah, para biblioterapis mulai muncul kesadaran membantu klien mengidentifikasi isu secara lebih jelas, menyentuh sasaran dan melepaskan emosi yang terdalam. Fase ketiga (biblioterapi qisah) adalah fase di mana biblioterapis membangun kembali dan mereduksi qisah yang disukai klien, tujuannya untuk mengembangkan persepsi diri dari klien. Hal ini dilakukan dalam bentuk *reading theater*, puisi, menggambar, mewarnai, dan lain-lain. Fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif) adalah fase di mana biblioterapis dan klien menghadapi pertentangan pemikiran. Mulai memilah dan memilih pemikiran yang tidak berguna. Di fase ini terjadi juga proses berpikir yang menghasilkan perubahan perilaku pada klien. Biblioterapi kognitif diperoleh melalui ragam bacaan non fiksi, sementara biblioterapi afektif diperoleh dari ragam bacaan fiksi. Namun, terkadang juga biblioterapi kognitif-afektif diperoleh dari kedua sifat bacaan tersebut. Fase kelima (biblioterapi perilaku) adalah fase di mana biblioterapis biasanya mengetahui perubahan perilaku baru pada klien. Klien mampu beradaptasi dengan pilihan perilaku dan kebiasaan barunya yang diperoleh melalui sumber bacaan fiksi atau non fiksi yang terseleksi.

Proses dalam lingkup intervensi teknik biblioterapi inilah yang erat kaitannya dengan proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp. Melalui proses biblioterapi, klien dapat mengidentifikasi

permasalahan yang dihadapi secara signifikan, mengembangkan persepsi diri, mulai memilah dan memilih pemikiran yang tidak berguna, proses berpikir yang menghasilkan perubahan perilaku, hingga klien mampu beradaptasi dengan pilihan perilaku dan kebiasaan barunya yang diperoleh melalui sumber bacaan fiksi atau non fiksi yang terseleksi.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah desain penelitian kualitatif. Penelitian kuantitatif menurut Creswell (2017: 12) diartikan penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang atau oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Dalam hal ini fenomena yang diteliti yaitu proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Penelitian kualitatif menggunakan internet menawarkan banyak cara mengamati dan atau berinteraksi dengan peserta untuk mempelajari keterkaitan kompleks bahasa, teknologi, dan budaya (Markham, 2002: 95-97). Sementara itu, menurut Redlich-Amirav dan Gina (2014: 9) penggunaan perangkat media sosial seperti *smartphone* atau *tablet* dalam penelitian kualitatif dapat memberikan portabilitas dan keterjangkauan, penyimpanan dan pengembangan penelitian terutama penelitian luar ruangan dan pada penelitian bergerak. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif, di mana nantinya peneliti akan mengetahui gambaran dan mendeskripsikan objek yang diteliti yaitu proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yang didapat selama proses penelitian. Seperti yang diungkapkan Sulisty Basuki (2006: 110) bahwa penelitian deskriptif mencoba mencari deskripsi yang tepat dan cukup dari semua aktivitas, objek, proses, dan manusia. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan fakta dan data yang valid untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti.

Kategori penelitian deskriptif terdiri atas 2 macam yaitu survei dan studi kasus (Sulisty-Basuki, 2006: 112-113). Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dalam bentuk studi kasus. Studi kasus merupakan strategi yang cocok bila pokok pertanyaan penelitian berkenaan dengan bagaimana atau mengapa, bila peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki, dan bilamana fokus penelitiannya terletak pada fenomena kontemporer (masa kini) di dalam konteks kehidupan nyata (Yin, 2015: 1).

Dalam penelitian apapun pasti diperlukan data sebagai "bahan" yang akan diolah untuk menghasilkan sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode

pengumpulan data (Herdiansyah, 2012: 116). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi.

Salah satu metode observasi yakni *e-observasi*, atau observasi melalui internet. *E-observasi* menurut Liang (2007: 2-6) muncul seiring meningkatnya minat penelitian kualitatif mengenai pembelajaran *online*. *E-observasi* dapat memahami makna sosial yang konstitutif yang tercermin dalam perilaku manusia di dunia maya. Data hasil *e-observasi* menjadi dasar untuk memahami apa yang sedang terjadi di dunia maya, diikuti dengan *e-wawancara* dan dokumentasi.

Observasi dilakukan dengan mengamati proses biblioterapi anggota grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Untuk melakukan observasi di grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 peneliti bergabung pada grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 dan berperan serta mengikuti proses biblioterapi.

Wawancara secara *online* merujuk pada wawancara yang dilakukan teknologi informasi dan komunikasi, yang dapat dilakukan dengan teknologi sinkron termasuk pesan teks, konferensi video atau *video call*, ataupun pertemuan multichannel (Salmons, 2011: 214). Pada penelitian ini Dalam wawancara ini peneliti memiliki wawancara *multichannel* yaitu menggunakan fasilitas *podcast* pada aplikasi WhatsApp. Sistem wawancaranya yaitu bertanya dan menjawab dengan berkiriman pesan suara maupun pesan teks. Proses wawancara dilakukan dengan semiterstruktur. Proses wawancara dilakukan perorangan (*personal chatting* via WhatsApp) untuk memberikan keterbukaan dan kebebasan wawancara baik dari peneliti maupun informan.

Dalam penggunaan dokumen secara *online* menurut Salmons (2014: 19) dapat menggunakan rekaman digital, artefak dari website, blogs, media sosial, *email*, gambar grafik, foto, tulisan, ataupun audio.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai macam dokumen seperti jurnal, *handbook*, dokumen di internet yang berkaitan dengan fokus penelitian yakni biblioterapi dan aplikasi WhatsApp. Peneliti juga melihat artefak dari blog, media sosial, ataupun *broadcasting messenger* mengenai proses biblioterapi grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4.

Dalam penelitian kualitatif, sampel tidak disebut responden melainkan narasumber, partisipan, atau informan (Sugiyono, 2012: 216). Menurut Hamidi (2008: 76), informan pada umumnya adalah tokoh, pemimpin, pengelola, atau mereka yang banyak tahu dan hidup lama di lokasi penelitian. Ruang lingkup penelitian ini adalah seluruh anggota grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4.

Penentuan sampel yang berpartisipasi di lingkungan *online* menurut Salmons (2012: 14) mengungkapkan dapat dilakukan dengan catatan sebelumnya yang dibangun untuk tujuan administratif. Sampel tersebut merujuk pada daftar anggota atau

kelompok yang dipilih, daftar tersebut bisa dari keanggotaan organisasi atau peserta program.

Informan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan mempertimbangkan kriteria tertentu. Menurut Sugiyono (2012: 216) *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Oleh karena itu, pertimbangan pemilihan informan dalam penelitian didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

1. Tergabung dalam grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4.
2. Mengetahui program kerja yang telah dan sedang dilakukan.
3. Berperan aktif dalam kegiatan yang dilakukan.

Kriteria tersebut dipilih sebagai kriteria informan yang akan diwawancarai oleh peneliti karena itu informan yang bersangkutan harus tergabung dalam grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 agar hasil wawancara yang didapat valid. Pengetahuan mengenai program kerja biblioterapi yang telah dilakukan, sedang, dan akan dilakukan juga menjadikan informan sebagai kunci dari penelitian yang akan diteliti agar mampu menjelaskan masalah yang akan diteliti. Selain itu, informan yang akan diwawancarai juga harus berperan aktif dalam kegiatan agar mampu menjelaskan keadaan yang sebenarnya. Informan dalam penelitian ini berjumlah enam orang terdiri atas pendiri, dua administrator, dan tiga anggota grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4.

Untuk mendapatkan informan tersebut, peneliti melakukan observasi pada bulan Januari-Juni 2017 dengan memantau aktivitas Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Keaktifan anggota di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 diukur selama satu semester (bulan Januari-Juni 2017). Keaktifan anggota didata dengan melihat jumlah pertanyaan dan tanggapan di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Data tersebut diolah dengan aplikasi Microsoft Excel untuk memudahkan mengetahui tingkat keaktifannya. Data tingkat keaktifan ditemukan berjumlah 1- 46 (bertanya dan menanggapi) dalam satu semester dengan jumlah 53 anggota. Peneliti memprioritaskan 10 peserta untuk dilakukan wawancara *online* melalui pesan pribadi (*chatting* via WhatsApp) dengan terlebih dahulu meminta kesediaannya sebagai informan. Namun hanya 5 anggota yang sesuai kriteria yang peneliti inginkan yaitu mengalami problematika keilmuan tentang biblioterapi.

Dalam penelitian ini, informan ditulis menggunakan nama lengkap informan dan tidak disamarkan karena topik yang diangkat dalam penelitian bukan hal yang mengandung kontroversial (Yin, 2015: 192). Dalam studi kasus, pilihan yang

paling banyak digunakan adalah menyingkap identitas baik kasus maupun individualnya. Menurut Yin, penyingkapan membuahakan dua hasil yang membantu, salah satunya yaitu “keseluruhan kasus dapat ditinjau kembali secara lebih siap, agar catatan-catatan kaki dan sifat-sifatnya dapat diperiksa, bila perlu, dan kritik-kritik yang cocok dapat dikemukakan tentang kasus yang dipublikasikan tersebut” (Yin, 2015: 192).

2.1 Metode Analisis Data

Setelah melakukan proses pengumpulan data, seluruh data kemudian diolah dan dianalisis, sehingga dapat ditarik kesimpulan yang mudah dipahami. Menurut Miles dan Huberman dalam Yaumi (2014: 137), ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data merujuk pada proses penyeleksian, pemusatan, penyederhanaan, pemisahan, dan pengubahan bentuk data yang terdapat pada catatan lapangan atau transkrip. Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, menyortir, memusatkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data untuk disimpulkan dan diverifikasi. Pada tahap ini data tentang proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp yang telah dikumpulkan dari wawancara dikelompokkan berdasarkan jawaban yang sama, dianalisis dan dipilih mana saja yang relevan dan tidak relevan dengan tujuan penelitian.

Penyajian data mencakup berbagai jenis tabel, grafik, bagan, matriks, dan jaringan. Tujuannya yaitu membuat informasi terorganisasi dalam bentuk yang tersedia, bisa diakses dan terpadu, sehingga para pembaca bisa melihat dengan mudah apa yang terjadi tentang sesuatu berdasarkan pemaparan datanya. Pada penelitian ini data yang disajikan berbentuk narasi atau kata-kata hasil dari wawancara dengan informan.

Penarikan kesimpulan adalah langkah terakhir setelah mereduksi dan menyajikan data. Menurut Sugiyono (2012: 253) kesimpulan pada penelitian kualitatif yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan bisa berupa deskripsi, gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga diteliti menjadi jelas. Pada tahap ini, data dari sumber primer berupa hasil observasi dan wawancara tentang proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 serta data sekunder berupa literatur yang digunakan dalam biblioterapi di di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4.

2.2 Uji Keabsahan Data

Sebuah penelitian harus memiliki data yang valid dan dapat dibuktikan kebenarannya, sehingga seorang peneliti juga harus mengecek kevalidan dan keabsahan data melalui metode triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Maka ada triangulasi

dari sumber atau informan, triangulasi dari teknik pengumpulan data, dan triangulasi waktu (Satori dan Aan Komariah, 2012: 170). Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik. Triangulasi teknik adalah penggunaan beragam ungkapan data yang dilakukan kepada sumber data. Pengujian kredibilitas data dengan triangulasi teknik yaitu mengecek data dengan sumber yang sama dengan teknik yang berbeda (Satori dan Aan Komariah, 2012: 171).

Pada penelitian ini triangulasi teknik dilakukan dengan mengungkapkan data tentang aktivitas biblioterapi pada aplikasi WhatsApp dengan teknik wawancara, lalu dicek dengan observasi ke ruang obrolan Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 di mana terapis memberikan treatment biblioterapi kepada anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4, kemudian dengan dokumen-dokumen yang terkait dengan proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu foto halaman buku, foto *writing therapy*, audio/rekaman suara pembacaan puisi yang digunakan untuk kegiatan biblioterapi. Proses triangulasi data yang dilakukan untuk memperoleh persamaan maupun perbedaan pada setiap data hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian di lapangan, hasil wawancara yang dilakukan dengan informan serta dokumen untuk memperoleh keabsahan data.

3. Hasil dan Pembahasan

Data penelitian ini berasal dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi mengenai proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Data penelitian dinarasikan dalam bentuk deskriptif pada penelitian berikut ini.

3.1 Proses Biblioterapi pada Aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4

Biblioterapi menurut sifatnya, ada yang berupa biblioterapi preventif (pencegahan/ sebelum terjadi masalah) dan biblioterapi kuratif (pemulihan/ telah terjadi masalah). Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 lebih bersifat biblioterapi preventif. Salah satu tujuannya adalah pencegahan terhadap gangguan kejiwaan seseorang. Dalam melakukan kegiatan biblioterapi hal terpenting untuk dilakukan adalah menentukan proses biblioterapi sehingga proses pencegahan berjalan lancar. Proses biblioterapi yang dilaksanakan di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 berdasarkan pada lima fase biblioterapi yaitu fase pertama (biblioterapi fokus klien), fase kedua (biblioterapi fokus katarsis), fase ketiga (biblioterapi qisah), fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif), dan fase kelima (biblioterapi perilaku) (Agustina, 2016: 35-36).

Proses biblioterapi Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 dimulai pukul

19.00 WIB. Sebelum proses biblioterapi dimulai, administrator grup membuka kelas dan meminta anggota untuk melaporkan kehadiran dengan cara mengetikkan nama diikuti tanda ceklis. Dengan absen tersebut, administrator maupun terapis dapat mengidentifikasi jumlah anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yang ikut serta secara aktif dalam sesi kelas *online*. Kemudian administrator grup mempersilakan terapis untuk membuka kelas biblioterapi.

Terapis memulai kelas biblioterapi dengan menanyakan kabar anggota grup dan menjelaskan materi yang akan dibahas. Berikut salah satu contoh pernyataan terapis pada saat membuka sesi kelas *online* sebagai berikut:



Gambar 2. Proses Biblioterapi pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 (Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4)

Fase biblioterapi fokus klien yang terjadi di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 bertujuan untuk membangun kedekatan antara terapis dan anggota. Terapis melibatkan hati dan kasih sayang dalam membangun kedekatan dengan anggota dengan cara menjawab pertanyaan yang diajukan oleh anggota, kemudian melanjutkan proses biblioterapi melalui *personal chat* dengan terapis. Biblioterapis menggunakan bahasa yang ramah, sehingga anggota merasa nyaman bercerita dan seakan-akan sedang bertatap muka secara langsung dengan terapis tersebut. Selain itu, terapis juga membangun forum diskusi terbuka. Dalam pelaksanaan proses biblioterapi fase yang perlu dilakukan selanjutnya adalah biblioterapi fokus katarsis.

Biblioterapi fokus katarsis yaitu pelepasan ketegangan emosional yang mengikuti suatu pengalaman emosional yang kuat (Gulo, 1982), seperti menangis misalnya. Biblioterapi fase katarsis terjadi setelah anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 menceritakan permasalahan, kemudian terapis mulai muncul kesadaran membantu anggota mengidentifikasi permasalahan secara lebih jelas melalui pertanyaan reflektif, menyentuh sasaran dan emosi yang dalam. Terapis mengajukan pertanyaan reflektif kepada anggota untuk

mengidentifikasi permasalahannya secara lebih jelas dan juga memperhatikan karakter anggotanya. Pertanyaan reflektif adalah pertanyaan repetitif yang digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan secara lebih jelas. Pertanyaan tersebut bisa menggunakan rumus 5W + 1H. Misalnya mengapa anggota merasa khawatir. Selain itu terapis juga mempersilakan anggota lain untuk menceritakan permasalahan yang mirip dengan anggota tersebut. Kemudian terapis memberikan solusi dan kesimpulan dari permasalahan anggota tersebut, dan anggota lain juga memberikan saran dari permasalahan anggota tersebut.

Biblioterapi fokus katarsis yang terjadi pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia sebagai berikut:

1. Anggota mengalami fase katarsis pada saat sesi *Poemtherapy* (terapi puisi) yang dilaksanakan tiap hari Minggu. Saat itu anggota membuat puisi dengan kata-kata yang bermakna negatif. Kemudian puisi tersebut dianalisis oleh terapis dan ditemukan akar permasalahannya, sehingga informan bisa melepaskan emosi dengan menangis.

2. Anggota mengalami fase katarsis pada sesi berbagi kisah di ruang terapi yang dilaksanakan tiap hari Sabtu. Pertama-tama anggota mulai mengungkapkan permasalahan kepada terapis. Lalu terapis memberikan pertanyaan reflektif dan anggota tersebut menjawab. Kemudian anggota tersebut mendengarkan dan memahami nasihat dari terapis, dan mulai menangis.

Dalam pelaksanaan proses biblioterapi fase yang perlu dilakukan selanjutnya adalah biblioterapi qisah.

Pada fase biblioterapi qisah terapis menangkap pesan yang diceritakan anggota melalui penuturannya langsung mengenai pendapat dan cara pandangnya tentang masalah yang ada pada dirinya. Setiap anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 diberikan kesempatan untuk menceritakan kisah atau pengalaman hidup pada hari Sabtu secara bergiliran. Anggota hanya mengandalkan spontanitas dan kekuatan ingatan ketika menceritakan qisah pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Qisah yang diceritakan oleh anggota mengandung hikmah atau pesan kehidupan yang bermanfaat bagi anggota yang lain. Anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 merasa puas setelah membagikan qisahnya.

Respon yang diberikan oleh anggota lain ketika ada anggota yang sedang membagikan qisah di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu pertama-tama anggota tersebut menyimak dan mengidentifikasi permasalahan yang dibagikan di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Kemudian anggota tersebut terkadang memberikan pendapat dan saran yang disampaikan secara langsung karena kebebasan berpendapat di komunitas ini sangat diutamakan. Dalam pelaksanaan proses biblioterapi

fase yang perlu dilakukan selanjutnya adalah biblioterapi kognitif-afektif.

Biblioterapi kognitif diperoleh melalui ragam bacaan non fiksi, sementara biblioterapi afektif banyak diperoleh dari ragam bacaan fiksi. Buku maupun sumber bacaan yang relevan digunakan dalam biblioterapi di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu buku fiksi dan non fiksi, kumpulan puisi, sumber jurnal, dan lebih intensif mengelaborasi buku bertema kesehatan, parenting, motivasi, dan buku seri biblioterapi yang ditulis oleh terapis tersebut (Susanti Agustina). Sebelum buku disajikan pada Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4, buku tersebut diseleksi terlebih dahulu. Proses seleksi bukunya yaitu pertamanya buku yang akan digunakan sebagai materi biblioterapi dibaca secara sekilas keseluruhan isi bukunya. Kedua melihat daftar isi bukunya. Ketiga terapis memberikan tanda bagian-bagian dari buku yang memiliki *sense of therapeutic*, kriterianya yang mengandung konflik, inspirasi, dan solusi. Keempat terapis membuat pertanyaan reflektifnya. Seleksi buku juga berdasarkan bahasa yang digunakan oleh penulisnya dan anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yang notabene bukan pembaca candu, maka terapis perlahan memperkenalkan bacaan yang ringan terlebih dahulu untuk dijadikan pemantik, misalnya buku yang ditulis oleh Susanti Agustina, buku seri biblioterapi yang digunakan untuk pemula yang baru memulai terapi buku. Seleksi untuk biblioterapi secara umum melalui klasifikasi sederhana berdasarkan tingkat keterbacaan. Intuisi juga dibutuhkan untuk kreatif memilih dan memilih buku yang digunakan untuk mengeksplorasi masalah anggota. Tujuan penggunaan buku atau literatur yang digunakan dalam biblioterapi di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu berusaha membangun kebiasaan baik seperti kegemaran membaca, menemukan keasyikan dalam membaca, meningkatnya perasaan nikmatnya dihari saat berpendapat, mengembangkan sikap asertif, berpikir dinamis dan kreatif, interaksi yang dialogis dan terarah, menjawab kebutuhan personal dan interpersonal, sehingga jika kebiasaan itu bisa menggantikan kebiasaan lama yang tak acuh terhadap aktivitas membaca, maka berikutnya akan menjadi budaya. Budaya mencari solusi untuk diri sendiri melalui *self help therapy*. Perubahan pola pikir yang mengarah kepada kesehatan personal, mental, moral dan spiritual. Perubahan bisa dirasakan setelah konsisten berproses. Buku sebagai medium terapi bertujuan mempertemukan tujuan penulis dengan pembacanya. Jika ternyata diperoleh tujuan yang berbeda dengan penulisnya, maka buku itu memberikan ruang pengembangan melalui biblioterapi. Dari satu buku yang dijadikan terapi, bisa menghasilkan buku baru dari terapis/ klien yg menggunakannya, sehingga akan banyak karya yang memberdayakan.

Biblioterapi kognitif-afektif yang terjadi pada anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu anggota mengalami biblioterapi kognitif pada sesi biblioterapi pengasuhan yang dilaksanakan tiap hari Selasa dan pada sesi konsultasi biblioterapi klasikal yang dilaksanakan tiap hari Jumat. Dikarenakan pada kedua sesi tersebut ada pengetahuan baru yang diperoleh dari buku bacaan yang direkomendasikan oleh terapis untuk dibahas bersama di Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4, sehingga menambah ilmu baru bagi informan dan jadi tahu apa yang perlu dilakukan informan jika dalam situasi tertentu, misalnya tentang *parenting*, kesehatan. Anggota juga mengalami biblioterapi afektif pada sesi qisah di ruang terapi yang dilaksanakan tiap hari Sabtu yaitu saat menyimak qisah peserta lain dengan mengambil hikmah perjalanan kehidupan orang lain, sehingga empati informan terasah. Dalam pelaksanaan proses biblioterapi fase yang perlu dilakukan selanjutnya adalah biblioterapi perilaku.

Pada fase biblioterapi perilaku, terapis biasanya mengetahui perubahan perilaku baru pada anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4. Perubahan perilaku yang terjadi pada anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 bersifat positif, yaitu memiliki pengetahuan baru tentang cara menghadapi anak-anak, lebih ikhlas dalam menghadapi rasa sakit, dan lebih mendekati diri kepada Allah SWT, lebih bisa memahami makna hidup, lebih berani untuk menentukan pilihan disertai doa dan usaha, serta selalu bersyukur terhadap apapun yang telah terjadi.

3.2 Kendala Proses Biblioterapi pada Aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4

Kendala proses biblioterapi pada grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 yaitu pertama, koneksi internet yang kurang baik, sehingga pesan terlambat dikirim atau diterima; kedua, gangguan anak-anak, sehingga anggota harus pintar membagi waktu; ketiga, kuota internet habis; keempat, *battery handphone* habis; kelima, tidak semua anggota aktif; keenam, pesan yang tertumpuk menjadikan peserta yang terlambat harus mengulang dari awal; ketujuh, keterbatasan sentuhan manusiawi yang seharusnya dapat diamati secara langsung oleh terapis, seperti mata, telinga, otot gerak/ tangan dan kaki, penciuman, dan perabaan/ kulit disingkat VAKOG (*Visual, Auditory, Kinestetik, Olfactory, dan Gustatory*); kedelapan, anggota kurang tertarik dengan materi yang disampaikan pada kelas *online* biblioterapi; kesembilan, peserta memiliki kegiatan lain yang bersamaan dengan jadwal kelas *online* biblioterapi.

4. Simpulan

Berdasarkan analisis pembahasan mengenai proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh Grup

WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4, dapat disimpulkan bahwa proses biblioterapi ini lebih bersifat biblioterapi preventif. Salah satu tujuannya adalah pencegahan terhadap gangguan kejiwaan seseorang. Proses biblioterapi pada aplikasi WhatsApp oleh Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 berdasarkan pada lima fase biblioterapi yaitu fase pertama (biblioterapi fokus klien), fase kedua (biblioterapi fokus katarsis), fase ketiga (biblioterapi qisah), fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif), dan fase kelima (biblioterapi perilaku).

Fase pertama (biblioterapi fokus klien) dilakukan dengan memberikan sapaan kepada anggota Grup WhatsApp Komunitas Biblioterapi Indonesia 4, menanyakan kabar, dan menjelaskan materi yang akan dibahas pada kelas online biblioterapi. Fase kedua (biblioterapi fokus katarsis) dilakukan dengan membantu anggota mengidentifikasi permasalahan secara lebih jelas melalui pertanyaan reflektif, analisis puisi, analisis tulisan tangan hingga anggota mengalami fase katarsis (menangis). Fase ketiga (biblioterapi qisah) dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada anggota secara bergiliran untuk menceritakan pengalaman hidup setiap hari Sabtu. Fase keempat (biblioterapi kognitif-afektif) biblioterapis mulai menentukan buku, maupun sumber bacaan yang relevan sebagai materi kelas online biblioterapi. Fase kelima (biblioterapi perilaku) anggota Komunitas Biblioterapi Indonesia 4 memiliki pola perilaku baru dipicu oleh pemahaman dan motivasi baru dari hasil membaca buku dan bahan bacaan. Mulai tumbuh kesadaran dan perubahan kebiasaan baru yang lebih positif dari sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Agustina, Susanti. 2014. "Perpustakaan sebagai Wahana Terapi yang Ramah Disabilitas: Implementasi Biblioterapi di Perpustakaan Lingkungan Kemensos." Makalah Lokakarya Kemensos RI. Bandung: Hotel Horison.
- _____. 2014. "Bibliotherapy: Terapi BerQisah melalui Buku: Seni Mengemas Nasihat Menjadi Qisah yang Menarik." Makalah Lokakarya. Bogor: Sekolah Madania.
- _____. 2015. Konsep Biblioterapi dalam Library Science dalam Kegiatan Seminar dan Workshop Biblioterapi sebagai Pendukung Pelayanan Medis. Hlm. 13-20 pada Pelayanan Medis. hlm.13-20 pada <https://drive.google.com/file/d/0B7OEG2QL16fTZ2RWU2JqbDI4Rzg/view?usp=sharing>. Diunduh Sabtu, 10 April 2015.
- _____. 2016. Terapi Berqisah melalui Buku: Seni Mengemas Nasihat menjadi Qisah yang Menarik. Bandung: Restu Bumi Kencana.
- Al-Marisi, Rosikhah. 2016. "Pengaruh Biblioterapi terhadap Tingkat Kecemasan pada Anak Usia Prasekolah di PAUD Terpadu Aisyiyah Nur'Aini Yogyakarta". Tesis Magister Keperawatan Peminatan Anak Universitas Gadjah Mada.
- Bere, Aaron. 2012. "A Comparative Study of Student Experiences of Ubiquitous Learning via Mobile Devices and Learner Management Systems at a South African University". *Proceedings of The 14th Annual Conference on World Wide Web Applications*, page 1-17. <http://www.zaw3.co.za/>. Diunduh Senin, 6 Februari 2017.
- Candie Chiong. 2017. "comScore Announces Launch of MMX Multi-Platform, As Well as Major Enhancements to Mobile Metrix in Indonesia with Introduction of Mobile Consumer Panel Data" pada <http://www.comscore.com/Insights/Press-Releases/2017/3/comScore-Announces-Launch-of-MMX-Multi-Platform-Indonesia>. Diunduh Selasa, 7 Februari 2017.
- Cresswell, John W. 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran Edisi Keempat*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan, Wawan, dkk. 2012. "Penerapan Biblioterapi di Rumah Sakit Dr. Cipto Mangunkusumo", dalam e-journal Mahasiswa Universitas Padjajaran. Vol. 1. No. 1. Hlm 1-19. http://jurnal.unpad.ac.id/ejournal/article/view/1845/pdf_35. Diunduh Jumat, 10 April 2015.
- Goddrad, A.T. 2011. "Children's Book for Use in Bibliotherapy." *Journal Pediatrics Health Care*, pp. 57-61.
- Gulo, D. 1982. *Kamus Psikologi*. Bandung: Tonis.
- Hamidi. 2010. *Metode Penelitian: Pedoman Praktis Penulisan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: Umm Press.
- Herdiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Howie, J. 1988. "The Effective Clinical Teacher: A Role Model." *Australian Journal of Advanced Nursing* 5 (2): ENB.
- Liang, Xin. 2007. "Using E-Observation to Conduct Qualitative Research Online: A Research Note." University of Akron. Pada <https://www.uakron.edu/pages/colleges/educ/docs/e-observation.pdf>. Diakses pada Rabu, 22 Maret 2017.
- Markham, Annette N.. 2002. "Internet Communications as a Tool of Qualitative Research." *Markham Internet Inquiry*. Pada <http://markham/internetinquiry.org/writing/silvermangalleyproofs.pdf>. Diunduh pada Selasa, 14 Maret 2017.
- Muhammad Yaumi dan Muljono Damopoli. 2014. *Action Research: Teori, Model, dan Aplikasi*. Jakarta: Kencana.
- Pardeck, J.T., & Pardeck, J.A. 1993. *Bibliotherapy, A Clinical Approach for Helping Children*. Amsterdam: Gordon and Breach Science

- Publishers S.A.
- Redlich-Amirav, Dori, dan Gina Higginbottom. 2014. "New Emerging Technologies in Qualitative Research." *The Qualitative Report* 2014, Vol. 19, pp. 1-14. Pada <http://www.nova.edu/>. Diakses pada Kamis, 16 Maret 2017.
- Salmons, Janet. 2011. "Cases in Online Interview Research." Pada books.google.co.id. Diakses Jumat, 17 Maret 2017.
- _____. 2012. "Designing and Conducting Research with Online Interviews, Cases in Online Interview Research." Pada http://sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/43888_1.pdf. Diakses Jumat, 17 Maret 2017.
- _____. 2014. "Qualitative Online Interviews: Strategies, Design, and Skills." Pada books.google.co.id. Diakses Jumat, 17 Maret 2017.
- Satori, Djam'an dan Aan Komariah. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Setianingrum, Tika Cahyo. 2013. "Penerapan Biblioterapi dalam Pembentukan Kepribadian Siswa SMP Walisongo 1 Semarang Melalui Al Qur'an dan Hadist". Skripsi S-1 Ilmu Perpustakaan, Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- Yin, Robert K. 2015. *Studi Kasus: Desain dan Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.