



JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial

Available online <http://jurnal.unimed.ac.id/2012/index.php/jupiis>

Konflik dan Ujaran Kebencian di Twitter (Studi Tentang Hashtag #2019TetapJokowi and #2019GantiPresiden Periode Januari-Februari 2019)

Conflict and Hate Speech on Twitter (A Study About Hashtag #2019TetapJokowi and #2019GantiPresiden Within January-February 2019)

Anni'mah Nurul F*, Nurhadi & Sigit Pranawa

Program Studi Pendidikan Sosiologi dan Antropologi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan,

Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Diterima: 23 Desember 2019; Disetujui: 01 Maret 2020; Dipublish: 30 April 2020

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menjelaskan konflik yang berlangsung di dunia maya. Platform media sosial yang dipilih adalah twitter. Alasan utama pemilihan twitter adalah karena platform ini menjadi merupakan salah satu yang paling banyak digunakan oleh warganet, baik untuk tujuan positif maupun negatif. Salah satu hal negatif yang muncul dari pemanfaatan twitter adalah maraknya ujaran kebencian. Data dikumpulkan dengan cara tangkap layar cuitan warganet di twitter yang bertanda pagar #2019gantipresiden dan #2019tetapjokowi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori konflik yang dikembangkan oleh Coser. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang lebih mengarahkan kepada dampak yang ditimbulkan oleh aktivitas di dunia maya, penelitian ini menawarkan satu cara pandang baru dalam memahami dunia maya sebagai ruang tempat setiap individu yang terlibat interaksi di dalamnya bernegosiasi dengan individu dan sekelompok individu lain. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) dalam kaitan dengan konflik, dunia maya dengan dunia nyata memiliki relasi yang bersifat diadik; (2) hal-hal yang terjadi di dunia maya dapat diupayakan terwujud di dunia nyata, dan begitu pula sebaliknya; (3) dunia maya adalah wilayah imajiner yang dikonstruksi oleh sekelompok orang karena adanya sejumlah kendala interaksi di dunia nyata.

Kata Kunci: dunia maya, fungsi konflik, twitter, ujaran kebencian

Abstract

This research aims at understanding and explaining conflicts that take place in the virtual world. Twitter is chosen as a sample because it is one of the most widely used social media many so-called netizens use both for positive and negative purposes. One of the negative effects that twitter brings about is rampant hate speech. Data is collected by shooting screen that contain hashtag #2019gantipresiden and #2019tetapjokowi. Perspective used in this research is Lewis Coser's conflict theory. Unlike other researches that focus on the impact of internet-mediated interaction, this research offers a new perspective that considers virtual world a space where each individual interacting in it gets involved in a negotiation process with other individual or a group of individuals. Conclusions drawn from this research are as follows : (1) if it comes to conflict, the nature of virtual - real worlds relation is diadic one; (2) things that occur in the virtual world can be managed to be realized in the real world and vice versa; (3) virtual world is an imaginary space constructed by groups of individuals due to interaction barrier in the real world.

Keywords: functions of conflict, hate speech, twitter, virtual world,

How to Cite: Nurul F, A, Nurhadi & Pranawa, S (2020): Konflik dan Ujaran Kebencian di Twitter (Studi Tentang Hashtag #2019TetapJokowi and #2019GantiPresiden Periode Januari-Februari 2019). JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-ilmu Sosial, 12(1): 132-142.

*Corresponding author:

E-mail: nurhadi@staff.uns.ac.id

ISSN 2549-1660 (Print)

ISSN 2550-1305 (Online)

PENDAHULUAN

Kontestasi politik dapat menjadi sebab munculnya konflik di dalam masyarakat. Tidak hanya pada interaksi sehari-hari antar-individu, konflik juga dapat termanifestasikan dalam interaksi yang diperantarai oleh teknologi. Perkembangan teknologi informasi dewasa ini membuka kesempatan kepada siapapun yang memiliki akses berperan sebagai komunikator sekaligus komunikan dan konsumen sekaligus produsen informasi (Ray 2007).

Penelitian ini mengambil platform media sosial twitter sebagai sampel. Hal tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa twitter menjadi salah media yang dimanfaatkan oleh banyak pihak untuk mengartikulasikan gagasan, menyampaikan kritik, menyebarkan informasi secara instan, dan berdebat dengan sesama warganet. Tidak terlihatnya ekspresi wajah dan bahasa tubuh pengguna twitter serta tiadanya hambatan komunikasi lain ketika bercuit membuka peluang bagi penyampaian gagasan secara lebih bebas dan eksplisit (Miller and Slater 2000). Hal tersebut membawa sejumlah efek samping, di antaranya adalah berubahnya arena konflik di dunia maya menjadi persoalan hukum. Tercatat sejumlah orang ditangkap oleh pihak keamanan atau dipersekusi oleh massa yang tidak setuju dengan muatan yang terkandung pada cuitan beberapa warganet.

Dalam rangka mencegah dan menanggulangi hal-hal negatif yang muncul dari aktivitas di dunia maya, pemerintah menerbitkan beberapa peraturan. Salah satunya adalah Surat Edaran (SE) Kapolri No. SE/06/X/2015 tentang penanganan 'ujaran kebencian'

(*hate speech*) di ranah publik. Bentuk ujaran kebencian yang dalam SE tersebut mencakup penghinaan, pencemaran nama baik, penistaan, perbuatan tidak menyenangkan, memprovokasi, menghasut, menyebarkan berita bohong dan segala bentuk tindakan yang memiliki tujuan atau berdampak pada tindak diskriminasi, konflik sosial, kekerasan dan/atau penghilangan nyawa seseorang (Hukumonlinecom, 2015).

Sebagai pelengkap definisi menurut peraturan hukum penelitian ini memasukkan definisi lain, yaitu : "*any speech, which attacks an individual or a group with an intention to hurt or disrespect based on identity*" (segala macam tindakan yang menyerang individu atau suatu kelompok dengan tujuan untuk menyakiti perasaan atau menghina dengan menjadikan identitas sebagai pijakannya - terj.) (Chetty and Alathur 2018).

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara tangkap layar cuitan warganet di twitter yang bertanda pagar #2019gantipresiden dan #2019tetapjokowi.

Penelitian ini menggunakan teori konflik yang dikembangkan oleh Coser sebagai pijakan. Secara garis besar, Coser menyatakan di antaranya hal-hal sebagai berikut : 1) semakin kuat ikatan suatu masyarakat, semakin intens pula konflik yang ada di dalamnya; 2) masyarakat dengan ikatan kuat yang anggotanya sering berinteraksi dan dan banyak terlibat secara pribadi cenderung menekan setiap potensi konflik; 3) rasa benci pada masyarakat semacam itu dipendam sedemikian rupa, sehingga cenderung terakumulasi dan semakin mengalami intensifikasi; dan 4) pada masyarakat yang

anggotanya terlibat secara segmental, konflik cenderung tidak disruptif, karena energi mereka tidak terkonsentrasi pada satu konflik saja (Coser, 1956).

Beberapa penelitian tentang ujaran kebencian telah dilakukan. Pengawasan terhadap aktivitas di media sosial dilakukan di sejumlah negara, antara lain Amerika Serikat, Turki, Jerman, Britania Raya, dan Rusia. Keempat negara tersebut menunjukkan komitmen yang kuat untuk membersihkan sosial media dari pelbagai bentuk kebencian (Kasakowskij et al. 2020).

Di Amerika, ketidaksukaan terhadap kelompok lain diekspresikan melalui komentar-komentar warganet di dalam berita media resmi. Mereka melakukan hal tersebut karena meyakini dirinya sebagai sosok yang sarat akan pengetahuan dan merasa terpancung untuk membendung pengaruh negatif dari para politisi dan media resmi (Fangen and Holter, 2019).

Penelitian yang dilakukan sebelum dan setelah pemilu sela 2018 di Amerika Serikat menunjukkan bahwa (1) tingkat ujaran kebencian cenderung lebih tinggi di komunikasi berbasis media sosial daripada komunikasi sehari-hari; dan (2) ujaran kebencian beririsan dengan topik pembicaraan politik (Barnidge et al. 2019).

Penelitian lain yang dilakukan di Ethiopia menunjukkan beberapa suku minoritas rentan mengalami ujaran kebencian yang disebarkan melalui media sosial (Mossie and Wang 2019). Di Kuwait, ujaran kebencian ditujukan kepada kelompok Syia dan suku Badui yang digambarkan tidak beradab, terbelakang, dan tidak setia kepada kerajaan (Dashti, Al-Kandari, and Al-Abdullah 2015).

Telaah terhadap diskursus tentang gerakan payung di Hongkong pada tahun 2014 menunjukkan bahwa tanda pagar (#) di media sosial mengungkapkan perasaan yang terkait dengan tuntutan politik, solidaritas, persatuan, kebencian, frustrasi, dan rasa tidak puas (Lee and Chau, 2018).

Pasca serangan teror di Paris tahun 2015, penelitian tentang peningkatan ujaran kebencian dilakukan di Finlandia. Hasilnya adalah baik kualitas maupun kuantitas kebencian banyak dipengaruhi oleh kondisi sosial yang lebih luas (Kaakinen, Oksanen, and Räsänen 2018). Dalam sebuah eksperimen online, 253 partisipan membaca komentar pengguna (netral, negatif, dan benci) tentang pengungsi dan menerima 5 euro yang dapat mereka donasikan untuk organisasi bantuan pengungsi atau mereka pakai sendiri. Hasilnya adalah partisipan yang membaca komentar negatif cenderung lebih sedikit dalam mendonasikan uang tersebut (Weber et al. 2020). Hal tersebut juga diperkuat dengan penelitian dengan penellitian Damanik (2018) tentang Hashtag #2019GantiPresiden: Sentimen Anti-petahana dan Orientasi Politik Pemilih Pemula menghadapi Pilpres 2019.

Penelitian tentang ujaran rasis di dunia maya disarankan agar lebih cenderung menerapkan lebih banyak lagi metode, mencurahkan lebih banyak perhatian kepada perspektif target serangan rasial, dan memperlebar focus dengan menggarap isu-isu seperti peran internet dalam memobilisasi individu-individu rasis yang terisolasi dan dalam menciptakan pengelompokan para pendukung ideologi-ideologi rasis (Bliuc et al. 2018). Ketidakamanan ontologis dan perasaan tertindas di tengah-tengah masyarakat menjadi penyebab

kemunculan sentimen dan gerakan eksklusif (Ito 2014).

Berdasarkan atas pendekatan analitik dalam *Sociocognitive Discourse Studies*, penelitian ini menelaah 939 komentar yang disampaikan pada bagian komentar situs berita Politika di Serbia. Di samping menunjukkan bahwa ujaran kebencian pada komentar-komentar pembaca menjadi cara yang paling banyak digunakan untuk membangun kesamaan landasan komunikatif di kalangan pembaca, analisis ini menunjukkan bahwa ujaran kebencian adalah cerminan dari dampak negative berita terhadap kaitan sosiokognitif antara diskursus dan masyarakat (Đorđević 2020).

METODE PENELITIAN

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa teks dan gambar pada akun twitter yang bertanda pagar #2019TetapJokowi dan #2019GantiPresiden yang berasal dari cuitan pada kurun waktu Oktober 2018 sampai dengan Maret 2019. Teks dan gambar tersebut ditangkap layar (*screen shot*). Tujuan utamanya adalah agar peneliti dapat mengamati interaksi yang terjadi di antara cuitan-cuitan bertagar tersebut.

Secara keseluruhan terdapat 1800 tangkapan layar yang ditandai oleh dua tanda pagar tersebut. Dari jumlah tersebut, peneliti melakukan pemilahan antara cuitan yang relevan dengan yang tidak relevan. Cuitan yang relevan adalah yang secara eksplisit termasuk memenuhi salah satu kriteria sebagaimana dipaparkan oleh Surat Edaran (SE) Kapolri No. SE/06/X/2015 tentang penanganan 'ujaran kebencian' dan konsep ujaran

kebencian yang dirumuskan oleh Chetty dan Alathur (Chetty and Alathur 2018).

Teks yang relevan kemudian dianalisis frekuensi penyebutan istilah. Frekuensi merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana kognisi memandang pentingnya hal tersebut. Di samping analisis frekuensi, peneliti menguraikan relasi sosial antara mereka yang berperan sebagai pemosting, pengikut, pembalas, dan penyebarluas. Hasil analisis frekuensi dan analisis relasi sosial tersebut kemudian disandingkan dengan konsep, teori, dan hasil penelitian lain yang telah diterbitkan. Tujuannya adalah untuk mengetahui posisi konseptual hasil penelitian ini di tengah-tengah konstalasi teoretis yang tengah berkembang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cuitan Ujaran Kebencian Bertagar

Tagar atau *Hashtag* memiliki tiga kekuatan yaitu melokalisir topik, memfokuskan topik, dan memudahkan dalam pencarian berbasis internet (Syahputra 2017). Penggunaan tagar paling banyak digunakan oleh pengguna Twitter, namun media sosial lain juga menggunakan fungsi tanda pagar ini untuk melakukan pemilahan secara tematik topik-topik yang dibahas pada platform mereka. Dengan adanya tanda pagar ini, maka pencarian konten yang diinginkan dapat dilakukan dengan mudah dengan menambahkan simbol pagar '#' pada depan kata yang ingin dicari.

Twitter digunakan oleh para politisi dengan dukungan dari simpatisan maupun *buzzer* untuk menyebarkan pesan politik yang menarik perhatian dan membangun opini publik yang kemudian menjadi viral. Salah satu contoh topik politik viral dan

diperbincangan banyak pengguna internet di Twitter adalah #2019TetapJokowi dan #2019GantiPresiden yang masing-masing tagar dimaksudkan untuk menunjukkan dukungan pada salah satu kandidat presiden 2019-2024.

Sifat terbukanya komunikasi dunia maya dan adanya pemikiran demokrasi dalam penyampaian opini merupakan sebab kenapa ujaran kebencian tersebar

bebas di internet. Di samping itu ujaran kebencian juga digunakan untuk kepentingan pemerintahan dalam kampanye negatif (Syahputra 2017).

Akibat lebih jauh adalah bahwa dalam pembahasan politik yang menyangkut masa depan negara warganet menanggapi dengan cara yang mereka hendaki meskipun dengan cara yang berpotensi melanggar hukum.

Tabel 1 Jumlah Cuitan Per Kategori Ujaran Kebencian

Kategori	Frekuensi	Data Nomor
Penghinaan	35	1, 2, 3, 4, 9, 12, 15, 19, 20, 21, 22, 24, 26, 27, 29, 30, 32, 33, 34, 35, 36, 38, 39, 40, 42, 43, 45, 46, 49, 50, 51, 53, 56, 58, 59
Pencemaran nama baik	18	4, 5, 6, 8, 11, 12, 13, 16, 22, 39, 40, 41, 44, 46, 47, 51, 52, 57
Penistaan	10	2, 7, 17, 18, 25, 28, 38, 40, 48, 49
Perbuatan tidak menyenangkan	5	18, 22, 37, 43, 60
Memprovokasi	5	14, 27, 28, 54, 55
Menghasut	8	7, 11, 17, 18, 19, 23, 31, 52
Penyebaran berita bohong	0	

Sumber: Penelitian 2019

Dari 60 sampel cuitan dikumpulkan, ditemukan bahwa banyak cuitan yang dilakukan pendukung #2019gantipresiden dan #2019tetapjokowi sama-sama mengandung unsur ujaran kebencian. Bentuk ujaran kebencian yang paling banyak muncul adalah penghinaan, sedangkan yang paling rendah adalah perbuatan tidak menyenangkan dan memprovokasi. Di antaranya terdapat tiga puluh lima (35) cuitan masuk ke dalam kategori penghinaan; delapan belas (18) cuitan kategori pencemaran nama baik; sepuluh (10) cuitan kategori penistaan; lima (5) cuitan kategori Perbuatan tidak menyenangkan; lima (5) cuitan kategori memprovokasi; delapan (8) cuitan kategori menghasut. Penggolongan

tersebut dilakukan oleh peneliti dengan cara satu cuitan dapat digolongkan ke dalam satu atau lebih bentuk ujaran kebencian sesuai dengan informasi yang disebarkan. Peneliti mencoba melakukan klasifikasi ujaran kebencian dari data cuitan bertagar, nomor 1-30 data cuitan bertagar #2019TetapJokowi dan nomor 31-60 data cuitan bertagar #2019GantiPresiden, seperti yang ditampilkan pada tabel 1.

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa data nomor 22 merupakan cuitan yang masuk ke dalam 3 kategori, penghinaan; pencemaran nama baik; dan perbuatan tidak menyenangkan. Cuitan tersebut berbunyi seperti gambar berikut:



Sumber: Twitter

“Seremnya kalau udah gini, Gaeess??” kalimat mendelik yang ada pada cuitan tersebut dimaksudkan untuk mengejek orang-orang yang ada di foto. Dalam sebuah gambar terdapat empat foto disertai dengan tulisan kesalahan maupun kekurangan yang terdapat pada orang-orang tersebut dalam lingkup keagamaan, kemudian dibubuhi dengan tulisan ‘Koalisi gak jelas islamnya’. Cuitan ini bertujuan untuk mengejek, merendahkan dan mencoreng martabat orang yang bersangkutan, terutama pada satu aspek yang ditonjolkan oleh netizen yaitu sisi keagamaan.

Penulisan tagar tambahan seperti “#NenoTidakWaras” maupun tulisan dalam deskripsi tokoh dalam gambar seperti “Gak bisa *ngaji*, jarang jumatatan”, dan “Koalisi *gak* jelas islamnya” dapat diindikasikan sebagai kata yang dimaksudkan untuk merendahkan pihak yang dicantumkan di dalamnya.

Selain penghinaan, tagar maupun kata-kata deskripsi tokoh tersebut dapat digolongkan menjadi salah satu bentuk pencemaran nama baik karena penulisannya mengajak khalayak banyak untuk melihat tokoh yang terkait sesuai apa yang dituliskan. Segala bentuk ujaran kebencian sendiri merupakan perbuatan tidak menyenangkan, namun peneliti

memasukkan cuitan ini ke dalam kategori perbuatan tidak menyenangkan dikarenakan adanya tindakan atau ucapan berunsur kebencian yang ditargetkan pada orang lain.

Selain itu dalam data hasil penelitian terdapat ungkapan kata yang paling sering muncul dalam cuitan ujaran kebencian dari kedua tagar yang telah dikumpulkan oleh peneliti, dimana beberapa memiliki makna yang sama maka dimasukkan ke dalam satu jenis kata, yaitu diantaranya:

Tabel 4.2 Kata yang Sering Muncul dalam Ujaran Kebencian

No	Kata dalam Ujaran Kebencian	Frekuensi	Jumlah
1	Bohong; <i>Ngibul</i>	13; 2	15
2	Bodoh; <i>Oon; Gablok; Dungu</i>	3; 3; 1; 5	12
3	Hoax	9	9
4	Janji	7	7

Sumber: Penelitian 2019

Data ungkapan yang sering muncul dalam setiap cuitan ujaran kebencian yang menyerang satu sama lain paling banyak adalah kata “Bohong” dimana menjadi hal yang perlu diperhatikan pada diri seorang pemimpin. Seberapa sering seseorang berbohong akan mempengaruhi kualitas seseorang menjadi pemimpin, semakin sering berbohong semakin berkurang kualitas seorang pemimpin. Begitu juga dengan kata lainnya yang ditujukan untuk menghina atau merendahkan satu sama lain dan mengurangi kepercayaan masyarakat pada kandidat tertentu demi mendapatkan dukungan suara terbanyak untuk memenangkan posisi sebagai pemimpin negara.

Alasan Ujaran Kebencian Terjadi

Komunikasi dalam kegiatan kampanye yang dilakukan dalam masyarakat tidak hanya berupa kontak fisik secara langsung atau bertatap muka, melainkan juga melalui media sosial yang dapat menghubungkan masing-masing individu berkomunikasi satu sama lain. Dengan media sosial memungkinkan tersebarnya dan mudah diaksesnya segala bentuk informasi atau kabar berita. Namun, penggunaan fasilitas yang mudah dan cepat dalam menyebarkan informasi untuk mencapai suatu kekuasaan yang dituju tidak selamanya dilakukan dengan cara positif. Oleh karena itu muncul kampanye negatif berupa ujaran kebencian yang dapat menyebabkan konflik, atau mungkin dalam memperebutkan kekuasaan menyebabkan konflik yang berbentuk ujaran kebencian.

Terjadinya fenomena perang tanda pagar dan penggunaan ujaran kebencian dalam kampanye politik di media sosial, diawali adanya keinginan dan kegelisahan untuk terus berkuasa atas negara Indonesia oleh tagar #2019TetapJokowi dan adanya kesadaran ingin dilakukannya perubahan pemimpin negara oleh tagar #2019GantiPresiden.

Dalam kaitannya dengan kampanye negatif berupa perang tagar, perkembangan teknologi dan akses internet yang mudah didapatkan menimbulkan penggunaan media sosial terus meningkat dan peningkatan ini tidak terlepas dari sisi anonimitas pengguna media sosial, dimana adanya fase liminal seperti yang berarti sebuah kondisi yang berada dalam suatu peralihan atau transformasi yang menyebabkan adanya disorientasi, ambiguitas, keterbukaan, dan ketidakpastian (*indeterminacy*) (Engelke 2002).

Fase liminal pada penggunaan media sosial ini terlihat pada banyaknya akun anonim yang seakan tidak mempunyai norma dan sistem nilai yang jelas (*ambiguous*) baik di dunia nyata maupun dunia maya dan dalam fase ini dimungkinkan terjadinya perubahan-perubahan misalnya: status sosial, *personality value*, atau identitas pribadi (Sairin 2002).

Suara dukungan rakyat dalam pemilu diperebutkan kedua kandidat menjadi sebab adanya konflik berupa ujaran kebencian di media sosial. Konflik yang terjadi antara dua kubu pendukung pasangan calon presiden nomor 1 dan 2 seperti konflik pada umumnya bersifat disfungsi bagi pihak yang bersangkutan maupun bagi lingkungan sekitar.

Respons Netizen terhadap Ujaran Kebencian dengan Teori Konflik Coser

Konflik tidak sepenuhnya bersifat disfungsi (Cosser 1956). Konflik dalam bentuk ujaran kebencian dalam atau antar kelompok merupakan sebagai unsur interaksi yang penting karena dengan adanya konflik tersebut dapat membangun pertahanan, persatuan dan mempertegas sistem sosial masyarakat. Ujaran kebencian yang digunakan dalam kampanye negatif oleh kedua pihak kandidat menjadi salah satu bentuk konflik antar dua kelompok pendukung yang sedang melakukan interaksi sosial secara anonimitas dan tidak selalu dalam bentuk kata-kata.

Kaitannya dengan konflik yang membawa sisi positif dalam sistem sosial, dalam hal ini untuk melihat lebih jauh mengenai respons netizen terhadap ujaran kebencian bertagor #2019TetapJokowi dan #2019GantiPresiden antara dua

kelompok pendukung di Twitter yaitu dengan menggunakan fokus konflik dalam hubungan intim sosial milik Coser.

Pertama, konflik yang terjadi dalam kampanye negatif dengan menggunakan ujaran kebencian membentuk sebuah identitas pada diri individu pengujar. Seseorang beridentitas sebagai pendukung kandidat pertama cenderung melontarkan ujaran kebencian yang ditujukan pada kandidat kedua, sebaliknya pendukung kandidat kedua cenderung melontarkan ujaran kebencian yang ditujukan pada kandidat pertama. Dari pembentukan identitas ini memunculkan sebuah nama panggilan 'Cebong' dan 'Kampret' yang ditujukan pada pendukung Jokowi dan Prabowo. Seperti cuitan penghinaan yang dilontarkan oleh salah satu akun di mana ia menghina pendukung oposisi dan di lain sisi ia bersikap lembut pada orang yang memiliki pandangan yang sama dengannya dan mendukung orang yang sama.

Ujaran kebencian yang dilontarkan pada satu sama lain beberapa kali diatasi dengan menggunakan mekanisme khusus *safety-valve*, yang digunakan untuk menyalurkan getaran permusuhan dalam kelompok maupun antar kelompok tanpa merusak struktur. Ujaran kebencian yang mengangkat tentang keberpihakan kandidat antara Antek Asing maupun Kacung China, serta kualitas kandidat dalam memimpin negara sering teralihkan pada bahasan yang menyangkut agama. Puasa sunnah senin dan kamis, sholat berjamaah di masjid, sholat jumat dan perihal bacaan Al Qur'an sering ditemui menjadi objek pengalihan konflik utama dalam mencari suara dukungan sebanyak-banyaknya.

Kedua, hubungan yang dekat maka dapat menyebabkan konflik yang intens

dalam kelompok tersebut. Semakin dekat maka semakin besar rasa percaya yang diberikan pada kelompoknya, dalam kasus ini adalah kandidat pemilu 2019 dan pendukungnya, maka semakin besar juga tekanan yang diberikan dalam memendam rasa permusuhan.

Namun kembali pada awal terjadinya sebuah konflik dalam penelitian ini, konflik terjadi karena adanya perebutan suara dukungan untuk menjadi pemimpin negara, serta mereka yang melakukan kampanye negatif di media sosial dan yang bertemu di dunia maya atas dasar memiliki pilihan dan kepentingan yang sama termasuk ke dalam hubungan sekunder, dimana rasa permusuhan lebih bebas diungkapkan.

Salah seorang wargenet bernama Kirana Larasati menuliskan dalam cuitannya "... . *Bahwa dalam politik tidak ada musuh abadi. Yang ada hanya kepentingan. ...*" yang menunjukkan bahwa hubungan sekunder terutama dalam dunia maya lebih memungkinkan mudahnya mengungkapkan rasa permusuhan terhadap satu sama lain.

Ketiga, Kedua kubu yang saling berdebat mengenai kandidat yang memiliki kualitas yang lebih daripada kandidat lainnya secara tidak langsung mengikat hubungan dalam kehidupan berkelompoknya masing-masing. 'Perjuangan' dengan cara memberikan pembelaan pada kelompoknya sendiri dan melontarkan ujaran kebencian pada kelompok lain menunjukkan anggota kelompok lebih sadar akan ikatan mereka dan lebih fokus dalam meningkatkan partisipatif serta mempertahankan sistem nilai kelompok mereka sendiri atas kelompok lain. Dengan kesepakatan untuk mendapatkan suara dukungan yang

banyak maka suatu kelompok mengikat ikatan yang semakin erat dan semakin menunjukkan jalan kelompok dan batas-batasnya yang terbentuk dan yang harus dipertahankan demi mencapai tujuan awal kelompok.

Respons yang diberikan oleh netizen, terutama mereka yang bersembunyi dalam anonimitas identitas di linimasa Twitter berusaha semaksimal mungkin dalam mengungkapkan pendapatnya. Saat satu pihak melakukan ujaran kebencian, umumnya akan dijawab kembali oleh pihak lainnya. Namun dalam kampanye negatif ini respons banyak diberikan dalam bentuk cuitan ujaran kebencian balasan, *retweet*, *Qrt*, dan *like*. Misalnya julukan dan kalimat merendahkan serta menjatuhkan yang ada dalam cuitan-cuitan netizen, kata-kata tersebut seolah saling menjawab ujaran kebencian dengan ujaran kebencian. Sebagian yang lainnya terdiri dari cuitan yang menyampaikan pernyataan persetujuan atau penolakannya terhadap satu sama lain, demokrasi virtual dalam kegiatan kampanye di media sosial.

Fungsi Media Sosial

Manusia sebagai makhluk sosial yang keberadaannya turut andil dalam acuan interaksi sosial. Interaksi sosial ini diketahui sebagai mekanisme yang berperan dalam menggerakkan perubahan, terutama menggerakkan konflik.

Jika dilihat dari kacamata penjelasan konflik Ralf Dahrendorf, konflik terjadi karena adanya kelompok dengan status quo dan kelompok subordinat yang mencoba membawa perubahan. Semakin intens konflik yang terjadi semakin mungkin terjadinya perubahan dalam

masyarakat yang berkelas-kelas. Menurut Dahrendorf unsur-unsur yang ada dalam masyarakat memberikan kontribusi dalam disintegrasi dan perubahan. Fungsi konflik yang konservatif ini menjadi sebab terjadinya perubahan dan perkembangan keseimbangan hidup masyarakat (Dahrendorf 1959).

Teori konflik Dahrendorf dalam penerapannya pada penelitian ini lebih menyoroti perkembangan teknologi dan semakin mudah diaksesnya internet sehingga memunculkan adanya kampanye negatif media sosial. Konflik dari kampanye negatif ini mungkin tidak membawa perubahan dalam pemerintahan Indonesia namun konflik dalam bentuk ujaran kebencian membawa perubahan dalam penggunaan media sosial terhadap kehidupan sosial masyarakat.

Media sosial adalah platform online yang menyediakan fasilitas yang mendukung interaksi sosial. Media sosial adalah medium internet yang memberikan fasilitas bagi pengguna untuk merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan atau membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah 2017).

Berdasarkan pengertian media sosial tersebut, dapat diketahui fungsi media sosial sebagai berikut: 1) Untuk memperluas interaksi sosial manusia menggunakan internet dan teknologi web; 2) Mentransformasi praktik komunikasi searah media siaran dari satu institusi ke banyak penerima informasi / *audience* ("one to many") menjadi praktik komunikasi dialogis antar banyak penerima informasi / *audience* ("many to many"); dan 3) Mendukung demokratisasi pengetahuan dan informasi, merubah

manusia dari pengguna isi pesan menjadi pembuat pesan itu sendiri (Doni 2017).

Adapun fungsi media sosial khususnya twitter setelah terjadinya fenomena konflik sosial kampanye negatif dengan menggunakan ujaran kebencian, antara lain: 1) Memperluas ruang interaksi individu maupun kelompok, dimana akun semua pengguna media sosial terutama Twitter menjadi *receiver*; 2) Media sosial sebagai tempat mengungkapkan aspirasi, pendapat maupun pemikiran terhadap suatu hal. Demokrasi virtual dari, untuk, dan oleh warganet; 3) Media sosial untuk penyampaian suatu kepentingan, seperti politik, ekonomi, geografis. Misalnya, media sosial digunakan oleh Jokowi dan Prabowo maupun tokoh politik lainnya untuk menyampaikan pesan-pesan politis kepada masyarakat selama kampanye dan untuk melihat perbandingan *share of awareness* dalam memenangkan pemilihan umum berdasarkan aktivitasnya di media sosial; 4) Sebagai media berbayar untuk suatu kepentingan tertentu. Contohnya dalam kampanye yang dilakukan di media sosial terdapat beberapa akun yang *disetting* untuk menyampaikan dan menanggapi hal-hal yang sudah ditentukan. Akun ini sering disebut dengan akun *bot* atau *buzzer*, dan akun-akun ini dapat ditemui dalam dua tagar yang diamati oleh peneliti.

Fungsi laten dari media sosial tersebut di atas mulai dianggap sebagai hal yang biasa bagi pengguna media sosial khususnya Twitter. Kemungkinan perubahan atau perkembangan dari fungsi laten menjadi fungsi manifes sangat besar apalagi semakin banyak masyarakat yang milenial dan hidup bergantung pada internet dan perkembangan teknologi.

SIMPULAN

Kesimpulan yang dihasilkan oleh penelitian ini adalah sebagai berikut : (1) dalam kaitan dengan konflik, dunia maya dengan dunia nyata memiliki relasi yang bersifat diadik; (2) hal-hal yang terjadi di dunia maya dapat diupayakan terwujud di dunia nyata, dan begitu pula sebaliknya; (3) dunia maya adalah wilayah imajiner yang dikonstruksi oleh sekelompok orang karena adanya sejumlah kendala interaksi di dunia nyata; (4) konflik di dunia maya berfungsi sebagai salah satu sarana untuk memperkuat solidaritas internal kelompok, yaitu pendukung calon presiden petahana dan pendukung calon presiden penantang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barnidge, M., Kim, B., Sherrill, L.A., Luknar, Z., and Zhang, J. (2019). "Perceived Exposure to and Avoidance of Hate Speech in Various Communication Settings." *Telematics and Informatics* 44(August):101263.
- Bliuc, A.M., Faulkner, N., Jakubowicz, A., and McGarty, C., (2018). "Online Networks of Racial Hate: A Systematic Review of 10 years of Research on Cyber-Racism." *Computers in Human Behavior* 87(May):75-86.
- Chetty, N., and Alathur, S., (2018). "Hate Speech Review in the Context of Online Social Networks." *Aggression and Violent Behavior* 40(March 2017):108-18.
- Coser, L.A. (1956). *The Functions of Social Conflict*. Oxon: Routledge.
- Dahrendorf, R. (1959). *Class Conflict in Industrial Society*. Stanford CA: Stanford University Press.
- Damanik, E.L (2018). Hashtag #2019GantiPresiden: Sentimen Anti-petahana dan Orientasi Politik Pemilih Pemula menghadapi Pilpres 2019 di Pematangsiantar. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political UMA)*, 6 (2): 166-176.
- Dashti, A.A., Ali A. Al-Kandari, and Hamed H. Al-Abdullah. (2015). "The Influence of Sectarian and Tribal Discourse in Newspapers Readers' Online Comments about Freedom of Expression, Censorship and National Unity in Kuwait." *Telematics and Informatics* 32(2):245-53.

- Doni, F.R. (2017). "Perilaku Penggunaan Media Sosial Pada Kalangan Remaja." *Indonesian Journal on Software Engineering* 3(2):15-23.
- Dorđević, J.P. (2020). "The Sociocognitive Dimension of Hate Speech in Readers' Comments on Serbian News Websites." *Discourse, Context and Media* 33.
- Engelke, M. (2002). "The Problem of Belief: Evans-Pritchard and Victor Turner on 'The Inner Life.'" *Anthropology Today* 18(6):3-8.
- Fangen, K. and Holter, C.R.. (2019). "The Battle for Truth: How Online Newspaper Commenters Defend Their Censored Expressions." *Poetics* (April):101423.
- Ito, K. (2014). "Anti-Korean Sentiment and Hate Speech in the Current Japan: A Report from the Street." *Procedia Environmental Sciences* 20:434-43.
- Kaakinen, M., Oksanen, A. and Räsänen, P.. (2018). "Did the Risk of Exposure to Online Hate Increase after the November 2015 Paris Attacks? A Group Relations Approach." *Computers in Human Behavior* 78:90-97.
- Kasakowskij, T., Fürst, J., Fischer, J. and Fietkiewicz, K.J. (2020). "Network Enforcement as Denunciation Endorsement? A Critical Study on Legal Enforcement in Social Media." *Telematics and Informatics* 46(October 2019):101317.
- Lee, C., and Chau, D. (2018). "Language as Pride, Love, and Hate: Archiving Emotions through Multilingual Instagram Hashtags." *Discourse, Context and Media* 22:21-29.
- Miller, D. and Slater, D. (2000). *The Internet: An Ethnographic Approach*. Oxford: Berg.
- Mossie, Z., and Wang, J.H. (2019). "Vulnerable Community Identification Using Hate Speech Detection on Social Media." *Information Processing and Management* (November 2018):102087.
- Nasrullah, R. (2017). *Media Sosial: Perspektif Komunikasi Budaya Dan Sosioteknologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ray, L. (2007). *Globalization and Everyday Life (The New Sociology)*. London: Routledge.
- Sairin, S. (2002). *Perubahan Sosial Masyarakat Indonesia Perspektif Antropologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Syahputra, I. (2017). "Demokrasi Virtual Dan Perang Siber Di Media Sosial: Perspektif Netizen Indonesia." *ASPIKOM* 3(3):457-75.
- Weber, M., Viehmann, C., Ziegele, M., and Schemer, C., (2020). "Online Hate Does Not Stay Online - How Implicit and Explicit Attitudes Mediate the Effect of Civil Negativity and Hate in User Comments on Prosocial Behavior." *Computers in Human Behavior* 104(June 2019):106192.