

Konflik Sosial dalam Komunitas Media Sosial di Kalangan Gen-Z

¹Septian Eka Angraeni, ²Mitro Prihantoro, ³Bambang Wahyudi, ⁴Wilopo

^{1,2,3}Program Studi Damai dan Resolusi Konflik, Universitas Pertahanan RI

⁴Program Studi Manajemen Bencana, Universitas Pertahanan RI

E-mail: 1septian.anggraeni@kn.idu.ac.id, 2mitrop91@gmail.com,
3buangwahyu2761@gmail.com, 4wilopo02@gmail.com

ABSTRAK

Kehadiran komunitas media sosial semakin memudahkan interaksi antarindividu ataupun kelompok. Interaksi dalam bentuk produksi, distribusi dan konsumsi pesan dalam komunitas media sosial tersebut berpeluang terjadinya konflik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab munculnya konflik dalam komunitas media sosial dan cara mengatasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui partisipasi daring, wawancara, dokumentasi dan studi literatur yang relevan dengan penelitian ini. Penelitian ini menemukan bahwa konflik sosial dalam komunitas media sosial Gen-Z disebabkan oleh kesalahpahaman dalam memahami teks atau pendapat, sensitivitas terhadap simbol, waktu dan fungsi komunitas, cyberbullying, postingan isu SARA dan egosentris terhadap perbedaan latar belakang anggota komunitas. Konflik ini membuat anggota komunitas media sosial terfragmentasi menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok konservatif, liberal dan silent reader. Ada beragam cara mengatasi konflik media sosial yang terjadi, di antaranya konsiliasi.

Kata kunci: Konflik sosial, Komunitas Media sosial, Gen-Z.

ABSTRACT

The social conflicts that occur in Indonesia are diverse and have various causes. This requires the involvement of intelligence in dealing with social disasters. This is also what happened during the May 1998 riots in Indonesia. This event was one of the largest social disasters in Indonesian history, causing loss of life, infrastructure damage, and widespread social trauma. The article uses a national case study approach to evaluate the effectiveness of intelligence in three main stages: detection and anticipation before the riots, collection and use of information during the crisis, and post-riot evaluation and accompanying policy reform. The findings show that Indonesian intelligence at that time failed to carry out its early warning function optimally due to a biased focus on regime stability, inefficient coordination, and internal conflicts within the security forces. The riots became an important momentum for intelligence and security sector reform in the post-New Order era, including the establishment of the State Intelligence Agency (BIN), strengthening the early detection system, and democratic oversight of intelligence activities. This article emphasizes that the success of intelligence in dealing with social disasters depends on professionalism, integrity, and cross-sector coordination in maintaining national and humanitarian security.

Keyword : Social conflict, Social Media Community, Gen-Z.

1. PENDAHULUAN

Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melakukan survei pada 2017 menunjukkan bahwa sebanyak 143,26 juta penduduk Indonesia dalam kehidupan sehari-hari mereka menggunakan internet. Pengguna internet tersebut secara keseluruhan, sekitar 89,35% merupakan jenis media sosial yang paling sering diakses untuk chatting. Data dari usia, maka pengguna internet banyak dilakukan oleh usia 13-18 tahun (75,50%) dan usia 19-34 tahun (72,23%).

Hal ini membuat tingginya antusias Gen-Z untuk mengakses media sosial. Ketertarikan Gen-Z tersebut semakin tinggi karena didukung oleh berbagai jenis aplikasi chatting dalam media sosial seperti whatsapp, blackberry messenger (BBM), facebook, dan sebagainya. Melalui aplikasi media sosial, seorang Gen-Z dapat membuka jaringan pertemanan, memperkuat hubungan emosional dengan orang lain bahkan berjumpa dengan teman lama dalam satu komunitas di dunia maya (komunitas media sosial) (Simangunsong, 2017). Menurut Jasmadi (2008), komunitas media sosial disebut juga sebagai komunitas daring, yakni sekelompok orang yang berkomunikasi menggunakan internet sebagai media utama, dan tidak mengandalkan pertemuan langsung secara fisik. Komunitas media sosial adalah area di mana orang-orang dapat berbagi pendapat dan berinteraksi secara daring (Laudon dan Traver, 2016).

Komunitas media sosial merupakan kumpulan anggota dalam jaringan internet yang terjalin atas motif tertentu seperti hobi, cara pandang, kebutuhan, dan kesamaan latar belakang (pendidikan, budaya, agama, profesi dan sebagainya). Pada dasarnya, pembentukan komunitas maya juga diinisiasi oleh faktor-faktor yang mendorong terbentuknya komunitas nyata pada umumnya. Di mana masyarakat nyata membentuk organisasi yang dilatarbelakangi oleh faktor kesamaan (Rangga, 2015: 3).

Melalui komunitas media sosial dalam media sosial, seseorang tidak hanya sebagai konsumen informasi, tetapi juga memproduksi informasi untuk disebarkan kepada anggota lainnya. Dalam situasi semacam ini, seseorang dapat menjadi penerima atau konsumen informasi, tetapi, di sisi lain, seseorang dapat menjadi produsen informasi bahkan distributor

informasi (Weeks and Holbert, 2013). Pola interaksi yang bersifat banyak arah itulah yang mengakibatkan Gen-Z antusias untuk menggeluti media sosial sebagai aktivitas interaksi sosial mereka sehari-hari.

Salah satu fitur media sosial yang belakangan ini diminati oleh kalangan Gen-Z adalah fitur whatsapp group. Whatsapp group menjadi primadona di kalangan Gen-Z dalam melakukan interaksi sosial dengan teman-teman sejawat. Melalui whatsapp group, Gen-Z dapat bertemu dan berkumpul dalam ruang maya (cyberspace) untuk saling menyapa, bertukar pikiran, sharing informasi, dan bahkan bercanda bersama.

Kehadiran komunitas media sosial (whatsapp group) mempunyai dampak positif, tapi juga negatif. Salah satu dampak negatif yang ditimbulkan oleh komunitas media sosial adalah kemampuannya dalam membuka ruang konflik antar-anggota. Banyak konflik sosial antar-Gen-Z diawali oleh aktivitas berkiriman pesan (chatting) dan bercanda di antara anggota yang menimbulkan sensitivitas beberapa anggota. Pesan yang disampaikan tersebut sering kali dianggap sebagai kebencian (hate Speech).. Di sini, ujaran kebencian dipahami sebagai suatu bentuk penghinaan (Wolfson dalam Syahputra, 2017).

Penelitian Syahputra (2017) menunjukkan perang siber di media sosial telah membentuk dua polarisasi netizen. Polarisasi tersebut dapat diidentifikasi sebagai kelompok konservatif dan kelompok liberal. Kedua kelompok tersebut aktif memproduksi wacana, opini, informasi, isu, dan rumors melalui ruang siber (cyberspace) membuat interaksi seseorang berlangsung secara termediasi sehingga seseorang tidak bisa memahami kondisi psikologi lawan bicaranya. Ini memicu terjadinya gap atau ketidakharmonisan terhadap interaksi sosial di ruang media sosial.

Komunitas media sosial yang terdiri dari berbagai model kepribadian anggota juga sering kali menampilkan citra diri (self image) masing-masing anggotanya. Setiap anggota akan selalu mempertahankan citra dirinya agar terlihat baik di hadapan anggota lainnya. Untuk mempertahankan citra diri tersebut, terkadang, setiap anggota mengedepankan sikap egoismenya sehingga konflik menjadi semakin mudah terjadi. Di samping itu, komunitas media sosial sebagai forum terbuka, berpeluang besar bagi setiap anggotanya untuk berkiriman pesan atau

informasi yang mengandung kebohongan (hoax). Hoax dengan mengacu pada pendapat Curtis D. Mac Dougall (dalam Syahputra, 2017) dipahami sebagai ketidakbenaran informasi yang diproduksi secara sengaja untuk membiaskan kebenaran.

Fenomena konflik di media sosial ini menarik untuk dikaji. Ini karena bukan hanya bahwa komunitas media sosial mampu ‘memediasi’ konflik dalam realitas sosial, tapi adalah penting agar setiap anggota mengetahui konsekuensi yang ditimbulkan oleh interaksi yang dilakukan melalui komunitas media sosial. Utamanya, dalam membuka ruang konflik di antara para partisipan atau anggota kelompok percakapan. Oleh karena itu, penelitian ini ingin mengkaji apa penyebab munculnya konflik di dalam komunitas media sosial, dan bagaimana cara mengatasi konflik tersebut. Komunitas media sosial ada dalam kehidupan sosial yang muncul sebagai akibat kehadiran media baru. Usaha-usaha untuk mengkaji fenomena itu penting karena munculnya pergeseran konflik, dari yang awalnya dalam dunia sosial ke dalam ruang-ruang mediasi. Kajian semacam itu masih langka sehingga memahaminya akan memberikan informasi penting dalam usaha kita memahami media baru, dan kontribusinya dalam interaksi sosial di kalangan Gen-Z.

2. LANDASAN TEORI

Konflik Sosial

a. Pengertian Konflik Sosial:

1. Menurut (KBBI) asal katanya, istilah konflik berasal dari bahasa Latin *confligo*, yang berarti bertabrakan, bertubrukan, terbentur, bentrokan, bertanding, berjuang, berselisih, atau berperang.

2. Menurut Soerjono Soekanto: Konflik sosial itu sendiri suatu proses sosial dimana individu atau kelompok berusaha untuk memenuhi tujuannya dengan jalan menantang pihak lawan dengan disertai ancaman dan kekerasan.

3. Menurut Lewis A. Coser: Konflik sosial adalah perselisihan mengenai nilai-nilai atau tuntutan-tuntutan berkenaan dengan status, kuasa, dan sumber-sumber kekayaan yang persediaannya terbatas. Pihak-pihak yang sedang berselisih tidak hanya bermaksud untuk memperoleh sumber-sumber yang diinginkan, tetapi juga memojokkan,

merugikan atau menghancurkan lawan mereka.

4. Menurut Leopold von Wiese: Konflik sosial adalah suatu proses sosial dimana orang perorangan atau kelompok manusia berusaha untuk memenuhi apa yang menjadi tujuannya dengan jalan menentang pihak lain disertai dengan ancaman dan/atau kekerasan.

5. Menurut Duane Ruth-Heffel bower: Konflik sosial adalah kondisi yang terjadi ketika dua pihak atau lebih menganggap ada perbedaan posisi yang tidak selaras, tidak cukup sumber, dan/atau tindakan salah satu pihak menghalangi, mencampuri atau dalam beberapa hal membuat tujuan pihak lain kurang berhasil.

Jadi dari pengertian di atas bisa disimpulkan bahwa Pengertian

Konflik adalah sebuah perjuangan untuk memperoleh hal-hal yang langka seperti:

nilai, status, kekuasaan, kekuatan sosial, dan proses sosial dimana orang perorangan atau kelompok.

b. Bentuk-bentuk Konflik Sosial

Konflik dalam masyarakat dapat klasifikasikan dalam berbagai bentuk konflik:

a. Berdasarkan sifatnya

Berdasarkan sifatnya konflik dapat dibedakan menjadi konflik destruktif dan konflik konstruktif.

1. Konflik Destruktif

Merupakan konflik yang muncul karena adanya perasaan tidak senang, rasa benci dan dendam dari seseorang ataupun kelompok terhadap pihak lain. Pada konflik ini terjadi bentrokan-bentrokan fisik yang mengakibatkan hilangnya nyawa dan harta benda seperti konflik Poso, Ambon, Kupang, Sambas, dan lain sebagainya.

2. Konflik Konstruktif

Merupakan konflik yang bersifat fungsional, konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari kelompok-kelompok dalam menghadapi suatu permasalahan. Konflik ini akan menghasilkan suatu konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan. Misalnya perbedaan pendapat dalam sebuah organisasi.

b. Berdasarkan Posisi Pelaku yang Berkonflik

1. Konflik Vertikal

Merupakan konflik antarkomponen masyarakat di dalam satu struktur yang memiliki hierarki. Contohnya, konflik yang terjadi antara atasan dengan bawahan dalam sebuah kantor.

2. Konflik Horizontal

Merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan yang relatif sama. Contohnya konflik yang terjadi antarorganisasi massa.

3. Konflik Diagonal

Merupakan konflik yang terjadi karena adanya ketidakadilan alokasi sumber daya ke seluruh organisasi sehingga menimbulkan pertentangan yang ekstrim. Contohnya konflik yang terjadi di Aceh.

c. Berdasarkan Sifat Pelaku yang Berkonflik

1. Konflik Terbuka

Merupakan konflik yang diketahui oleh semua pihak. Contohnya konflik Palestina dengan Israel.

2. Konflik Tertutup

Merupakan konflik yang hanya diketahui oleh orang-orang atau kelompok yang terlibat konflik.

d. Berdasarkan Konsentrasi Aktivitas Manusia di Dalam Masyarakat

1. Konflik Sosial

Merupakan konflik yang terjadi akibat adanya perbedaan kepentingan sosial dari pihak yang berkonflik. Konflik sosial ini dapat dibedakan menjadi konflik sosial vertikal dan konflik sosial horizontal. Konflik ini seringkali terjadi karena adanya provokasi dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab.

- Konflik Sosial Vertikal

Yaitu konflik yang terjadi antara masyarakat dan negara. Contohnya kemarahan massa yang berujung pada peristiwa Trisakti (12 Mei 1998).

- Konflik Sosial Horizontal

Yaitu konflik yang terjadi antaretnis, suku, golongan, atau antarkelompok masyarakat. contohnya konflik yang terjadi di Ambon.

2. Konflik Politik

Merupakan konflik yang terjadi karena adanya perbedaan kepentingan yang berkaitan dengan kekuasaan. Contohnya konflik yang terjadi antarpengusuh suatu parpol.

3. Konflik Ekonomi

Merupakan konflik akibat adanya perebutan sumber daya ekonomi dari pihak yang berkonflik. Contohnya konflik antar pengusaha ketika melakukan tender.

4. Konflik Budaya

Merupakan konflik yang terjadi karena adanya perbedaan kepentingan budaya dari pihak yang berkonflik. Contohnya adanya perbedaan pendapat antarkelompok dalam menafsirkan RUU antipornografi dan pornoaksi

Komunitas

Komunitas berasal dari bahasa latin communities yang berarti "kesamaan", kemudian dapat diturunkan dari communis yang berarti "sama, publik, dibagi oleh semua atau banyak". Komunitas sebagai sebuah kelompok sosial dari beberapa organisme yang berbagi lingkungan, umumnya memiliki ketertarikan dan habitat yang sama. Dalam komunitas manusia, individu-individu di dalamnya dapat memiliki maksud, kepercayaan, sumber daya, preferensi, kebutuhan, risiko dan sejumlah kondisi lain yang serupa. (Wenger, 2002:4)

Pengertian komunitas menurut Kertajaya Hermawan (2008), adalah sekelompok orang yang peduli satu sama lain yang lebih dari yang seharusnya, dimana dalam sebuah komunitas terjadi relasi pribadi yang erat antar anggota komunitas tersebut karena adanya kesamaan interest atau values.

Menurut Crow dan Allan, komunitas dapat terbagi menjadi 2 komponen :

1. Berdasarkan lokasi atau tempat wilayah atau tempat sebuah komunitas dapat dilihat sebagai tempat dimana sekumpulan orang mempunyai sesuatu yang sama secara geografis.

2. Berdasarkan minat sekelompok orang yang mendirikan suatu komunitas karena mempunyai ketertarikan dan minat yang sama, misalnya agama, pekerjaan, suku, ras, maupun berdasarkan kelainan seksual.

Proses pembentukannya bersifat horizontal karena dilakukan oleh individu-individu yang kedudukannya setara. Komunitas adalah sebuah

identifikasi dan interaksi sosial yang dibangun dengan berbagai dimensi kebutuhan fungsional (Soenarno, 2002).

Kekuatan pengikat suatu komunitas, terutama adlah kepentingan bersama dalam memenuhi kebutuhan kehidupan sosialnya yang biasanya didasarkan atas kesamaan latar belakang budaya, ideologi, sosial ekonomi. Disamping itu secara fisik suatu komunitas biasanya diikat oleh batas lokasi atau wilayah geografis masing-masing komunitas. Karenanya akan memiliki cara dan mekanisme yang berbeda dalam menanggapi dan menyikapi keterbatasan yang dihadapinya serta mengembangkan kemampuan kelompoknya. Menurut Vanina Delobelle, definisi suatu komunitas adalah group beberapa orang yang barbagi minat yang sama, yang terbentuk oleh 4 faktor, yaitu :

1. Komunikasi dan keinginan berbagi (sharing)
2. Tempat yang disepakati bersama untuk bertemu
3. Ritual dan kebiasaan : orang-orang datang secara teratur dan periodik
4. Influencer : Influencer merintis sesuatu hal dan para anggota selanjutnya ikut terlibat Vanina juga menjelaskan bahwa komunitas mempunyai beberapa aturan sendiri, yaitu :

1. Saling berbagi : mereka saling menolong dan berbagi satu sama lain dalam komunitas.
2. Komunikasi : mereka saling respon dan komunikasi satu sama lain.
3. Kejujuran : dilarang keras untuk berbohong. Sekali seseorang berbohong, maka akan segera ditinggalkan.
4. Transparansi : saling bicara terbuka dan tidak boleh menyembunyikan sesuatu hal.
5. Partisipasi : semua anggota harus disana dan berpartisipasi pada acara bersama komunitas.

Generasi Z

1. Pengertian Generasi Z

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

mengartikan generasi sebagai kumpulan individu yang hidup secara bersamaan. Menurut teori generasi yang sudah ada sejak masyarakat umum pertama kali mengetahuinya, ada lima generasi: (1) Generasi Baby Boomer, yaitu generasi yang lahir antara tahun 1946 hingga 1964. (2) Generasi X, yang diartikan sebagai generasi yang lahir antara tahun 1946 dan 1964. 1965 dan 1980. (3) Generasi Y: mereka yang lahir antara tahun 1981 hingga 1994. (4) Generasi Z: mereka yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010. (5) Generasi Alpha, diartikan sebagai mereka yang lahir antara tahun 2011 dan 2025.

Dalam penelitian ini lebih mengerucut pada

Generasi Z. Generasi Z, yaitu mereka yang terlahir pada tahun 1995 – 2012

1. Pengertian Generasi Z

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengartikan generasi sebagai kumpulan individu yang hidup secara bersamaan.

Menurut teori generasi yang sudah ada sejak masyarakat umum pertama kali mengetahuinya, ada lima generasi: (1) Generasi Baby Boomer, yaitu generasi yang lahir antara tahun 1946 hingga 1964. (2) Generasi X, yang diartikan sebagai generasi yang lahir antara tahun 1946 dan 1964. 1965 dan 1980. (3) Generasi Y: mereka yang lahir antara tahun 1981 hingga 1994. (4) Generasi Z: mereka yang lahir antara tahun 1995 hingga 2010. (5) Generasi Alpha, diartikan sebagai mereka yang lahir antara tahun 2011 dan 2025.²³ Dalam penelitian ini lebih mengerucut pada Generasi Z. Generasi Z, yaitu mereka yang terlahir pada tahun 1995 – 2012.

3. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan memfokuskan pada fenomena sosial yang terjadi di masyarakat daring, yang secara khusus melihat tentang mengapa orang berperilaku dan berbuat seperti yang mereka lakukan (Hancock, Ockleford, & Windridge, 2009). Lebih spesifik, penelitian kualitatif ini

mengacu pada Hammersley & Atkinson (2007) yang mempelajari data-data yang diperoleh untuk pengembangan konsep-konsep terkait konflik sosial di media sosial.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam pada narasumber penelitian. Mengacu pada Wimmer dan Dominick (2014), wawancara mendalam dimaksudkan untuk mengetahui informasi dari informan secara detail. Informan yang diwawancarai adalah Gen-Z yang tergabung dalam komunitas media sosial, baik yang terlibat maupun yang tidak terlibat dalam konflik komunitas media sosial mereka. Pemilihan informan mengacu pada Stokes (2016). Informan dipilih berdasarkan kelayakan dan ketersediaan akses peneliti terhadap narasumber.

Selain wawancara mendalam, pengumpulan data juga dilakukan dengan teknik observasi partisipan. Subagyo (2011) mengemukakan bahwa observasi partisipan dilakukan untuk mengamati perubahan-perubahan yang terjadi dalam komunitas media sosial untuk kemudian dilakukan penilaian.

Selain itu, pengumpulan data juga menggunakan teknik studi dokumentasi dan literatur. Penggunaan dokumentasi semata-mata untuk mendukung perolehan data. Data dokumentasi untuk melengkapi data yang ada (Gunawan, 2014). Penulis melakukan studi dokumentasi dengan cara mencari screenshot percakapan (chatting) anggota saat melakukan konflik di dalam komunitas media sosial mereka melalui bantuan narasumber penelitian, sedangkan studi literatur dilakukan dengan menginterpretasi data yang diperoleh dengan menggunakan literasi-literasi yang terkait.

Data-data tersebut selanjutnya diproses dalam sejumlah kategori yang mengarah pada upaya generalisasi untuk kemudian disajikan secara interpretative dan descriptive. Untuk menjaga validitas data penulis menggunakan teknik triangulasi data. Triangulasi data dilakukan dengan memanfaatkan interpretasi peneliti, sumber data, dan teori (Bungin, 2000). Selanjutnya, penulis menganalisis dengan metode deskriptif kualitatif

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data penelitian, konflik sosial dalam komunitas media sosial setidaknya diinisiasi oleh lima aspek penting, yaitu kesalahpahaman, sensitivitas, Cyberbullying,

postingan isu SARA, dan egosentris dalam komunitas media sosial.

Kesalahpahaman dalam komunitas media sosial

Mayfield (2008) menyebutkan bahwa media sosial dapat mempermudah penggunaannya untuk mengirim dan memproduksi pesan melalui jejaring sosial, media daring, dan forum dunia maya. Media sosial pada dasarnya membuka ruang kemudahan bagi seseorang untuk berinteraksi secara cepat tanpa jarak dan waktu. Stockdale dan Borovicka (2006) menyebutnya dengan kemudahan aksesibilitas.

Kemudahan mengeluarkan pendapat di media sosial tidak hanya disampingkan dalam akun pribadi, melainkan dalam komunitas media sosial seperti group whatsapp, group facebook dan sebagainya. Komunitas media sosial membantu seseorang untuk mengeluarkan aspirasinya baik dalam menilai, menanggapi ataupun mengkritik informasi yang diberikan anggota lainnya. Jika dalam ruang nyata, seseorang enggan mengeluarkan pendapatnya karena diperhatikan langsung oleh orang di sekitarnya atau singkatnya punya beban mental, sedangkan melalui komunitas media sosial seseorang lebih leluasa untuk memberikan pendapatnya karena tidak terlihat langsung oleh anggota lainnya.

Keleluasan mengeluarkan pendapat dalam komunitas media sosial terkadang berimplikasi menimbulkan kesalahpahaman antaranggota yang berujung pada ujaran kebencian atau peperangan teks dalam ruang media sosial. Menurut Rid (2013), peperangan di media sosial tidak membutuhkan tempat, tidak mengenal waktu, dan bahkan tidak mengenal dengan baik siapa pihak yang saling berperang.

Peneliti mengidentifikasi ada beberapa hal yang menimbulkan kesalahpahaman dalam komunitas media sosial. Pertama, perbedaan dalam interpretasi teks. Kesalahpahaman biasanya muncul akibat perbedaan interpretasi terhadap teks yang dikirim oleh salah seorang anggota komunitas media sosial. Perbedaan dalam menginterpretasi pesan terkadang menimbulkan perdebatan antara keduanya, sehingga sering kali berujung pada konflik sosial. Soekanto (1992) menyebut konflik antarindividu yang disebabkan oleh perbedaan pandangan dengan istilah pertentangan pribadi.

Di samping itu, terkadang komunikasi menggunakan teks yang berlangsung dalam komunitas media sosial tidak sesuai dengan

ejaan yang disempurnakan (EYD). Seseorang lebih bebas untuk menuliskan pesan singkatnya sesuai kemauannya sendiri, seperti menulis singkatan dan sebagainya. Keleluasaan memberi singkatan tersebut terkadang menimbulkan interpretasi yang berakhir dengan perang argumen antaranggota dalam komunitas media sosial. Kedua, kesalahan penggunaan simbol. Komunikasi dalam komunitas media sosial mempunyai kelemahan tersendiri, seperti tidak bisa melihat raut wajah lawan bicaranya.

Inovasi media sosial adalah menyediakan aplikasi simbol (emotion) yang mewakili dapat mengendalikan pengaruhnya, apalagi menghilangkan efek pesan tersebut. Pesan yang awal dikirim akan langsung diterima dan dimaknai oleh si penerima. Namun, peneliti mempunyai asumsi lain terhadap konflik kesalahan menggunakan simbol tersebut. Peneliti mengidentifikasi ada variabel lain yang mendorong konflik terhadap kesalahan simbol ini. menganggap sebagai prinsip dasar komunikasi yang bersifat irreversible. Menurut Mulyana (2007), irreversible diartikan bahwa dalam komunikasi sekali pesan dikirimkan maka si pengirim tidak Variabel itu adalah kondisi psikologis penerima simbol yang sedang tidak stabil sehingga cenderung mudah tersinggung, dan memunculkan ujaran kebencian.

Sensitivitas dalam komunitas media social.

Keterbukaan akses pada komunitas media sosial mengakibatkan setiap anggotanya berkirim pesan dan melakukan interaksi secara bebas. Di samping itu, setiap anggota bebas merepresentasikan dirinya dalam komunitas media sosial sesuai keinginannya. Kebebasan ini yang terkadang membuat beberapa anggota merasa sensitif terhadap postingan atau interaksi dari anggota lainnya. Ada beberapa konflik dalam komunitas media sosial yang disebabkan oleh kesensitivitasan para anggota. Pertama, sensitivitas linguistik. Sensitivitas linguistik yang dimaksud peneliti adalah kemampuan seseorang merespon negatif penggunaan bahasa anggota lainnya dalam komunitas media sosial. Keragaman suku, budaya, agama, dan pendidikan yang menyusun sebuah komunitas media sosial mengakibatkan terbentuknya heterogenitas sikap dan perilaku anggotanya.

Penggunaan bahasa daerah oleh sekelompok anggota dalam komunitas media

sosial mengakibatkan kesensitivitasan anggota lain yang tidak sesuku ataupun sebudaya. Kesensitivitasan tersebut mengakibatkan beberapa anggota lain melakukan komentar pedas terhadap perilaku anggota yang menggunakan bahasa daerah. Komentar pedas tersebut akhirnya mengakibatkan ketersinggungan antar anggota sehingga berakhir dengan konflik budaya.

Perbedaan budaya kiranya dapat menjadi sumber konflik. Seperti dikemukakan Narwoko dan Bagong Suyanto (2005), perbedaan kebudayaan tidak hanya akan menimbulkan konflik antar individu, tetapi juga antar kelompok. Pola-pola kebudayaan yang berbeda akan menimbulkan pola-pola kepribadian dan pola-pola perilaku yang berbeda pula di kalangan khalayak luas. Selain itu, perbedaan kebudayaan akan mengakibatkan adanya sikap etnosentrisme, yaitu sikap yang ditunjukkan kepada kelompok lain bahwa kelompoknya adalah yang paling baik. Jika masing-masing kelompok yang ada dalam kehidupan sosial sama-sama memiliki sikap demikian, maka akan memicu timbulnya konflik antar penganut kebudayaan. Soekanto (1992) menyebut fenomena semacam ini sebagai konflik pertentangan rasial, yaitu pertentangan yang disebabkan oleh perbedaan ras.

Cyberbullying

Komunitas media social tidak hanya dijadikan sebagai sarana berkirim informasi, tapi juga sebagai sarana menghibur diri dan bercanda bersama anggota lainnya. Kelakar di dalam komunitas media sosial biasanya dilampiaskan dalam bentuk tindakan ejekan atau menyebar gambar-gambar yang mempermalukan anggota lainnya sehingga pada akhirnya menimbulkan perilaku saling bully atau mengejek satu sama lain. Perilaku saling mengejek di ruang media sosial di sebut dengan cyberbullying.

Menurut Hertz (2008), cyberbullying adalah bentuk penindasan atau kekerasan dengan bentuk mengejek, mengatakan kebohongan, melontarkan kata-kata kasar, menyebarkan rumor maupun melakukan ancaman atau berkomentar agresif yang dilakukan melalui media-media seperti email, chat room, pesan instan, website (termasuk blog) atau pesan singkat (SMS). Di samping itu, secara umum, media sosial merupakan tempat yang paling sering digunakan untuk menyebarkan virus bullying. Hal ini mengacu

pada hasil penelitian Whittaker dan Robin M. Kowalski (2015). Penelitian ini juga menunjukkan bahwa salah satu penyebab konflik dalam komunitas media social adalah perilaku bullying. Interaksi yang berawal dari sebuah candaan berlanjut menjadi interaksi saling mengejek antaranggota sehingga pada akhirnya salah seorang anggota merasa tersudutkan dan berujung saling menghujat satu sama lain.

Egosentris dalam komunitas media sosial

Egosentris tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan individu. Egosentris adalah sikap mementingkan diri sendiri dan tidak dapat memahami orang lain. Shaffer (2009) menyebutkan egosentris sebagai kecenderungan seseorang untuk melihat dunia dari perspektifnya sendiri dan enggan untuk memahami orang lain. komunitas media sosial, egosentris menjadi faktor utama yang menimbulkan konflik. Seperti dijelaskan di awal, setiap anggota dalam komunitas media sosial cenderung menjaga personal branding-nya sehingga terkadang mempertahankan pendapatnya walaupun salah demi menjaga nama baiknya di hadapan anggota komunitas media sosial lainnya. Sikap mempertahankan pendapat nya (egoisme) kerap sekali menimbulkan konflik di antara mereka sehingga saling berujung kebencian.

Konflik dalam komunitas media sosial cenderung pada perang ideologi atau perang pendapat, sedangkan konflik di ruang nyata dapat mengarah pada perang fisik. Lauer (2001) menyebutnya sebagai konflik konstruktif, yaitu konflik yang bersifat fungsional. Konflik ini muncul karena adanya perbedaan pendapat dari kelompok- kelompok dalam menghadapi suatu permasalahan. Konflik ini akan menghasilkan suatu konsensus dari berbagai pendapat tersebut dan menghasilkan suatu perbaikan, misalnya, perbedaan pendapat dalam sebuah organisasi. Di samping itu, konflik- konflik yang terjadi dalam komunitas media sosial cenderung dilakukan oleh anggota yang sebaya. Kusnadi (2002) menyebutnya dengan konflik horizontal. Konflik horizontal merupakan konflik yang terjadi antara individu atau kelompok yang memiliki kedudukan yang relatif sama.

Konflik dalam komunitas media sosial yang salah satunya disebabkan oleh kondisi psikologis yang tidak stabil akan dijelaskan

dalam pembahasan berikutnya. Dengan demikian, simbol atau lebih tepatnya emoticon mungkin menciptakan kesalahpahaman, tapi kondisi psikologis si penerima juga harus diperhatikan terkadang membuat anggota lainnya tersinggung dan tersudutkan meskipun terkadang pesan yang memuat simbol tersebut ditarik atau dihapus oleh si pengirim. Namun, ini tidak dapat mengubah efek ketersinggungan anggota terhadap simbol awal yang dikirimkan. Melihat fenomena tersebut, peneliti pahaman antaranggota komunitas media sosial salah satunya disebabkan oleh kesalahan penggunaan simbol-simbol tersebut. Simbol yang dikirimkan memaknai simbol tersebut sebagai representasi lawan bicaranya. Kesalahan dalam ruang nyata. Seseorang akan ekspresi wajah dan perilaku seseorang,

Menurut peneliti, konflik budaya sangat rentan terjadi pada komunitas media sosial yang bersifat heterogen, sedangkan komunitas media sosial yang bersifat homogen cenderung terhindar dari konflik budaya. Komunitas media sosial heterogen cenderung sulit untuk menyatukan persepsi anggota- nya, sedangkan komunitas media sosial homogen cenderung mudah untuk menyatukan persepsi anggotanya.

Peneliti dapat memberikan contoh tentang komunitas media sosial yang bersifat heterogen seperti komunitas media sosial alumni (terdiri dari satu almamater, tetapi mempunyai bermacam suku, budaya dan agama di dalamnya), komunitas media sosial keorganisasian kampus (terbentuk dari visi dan misi yang sama, tapi setiap anggota mempunyai latar belakang yang berbeda) dan sebagainya. Komunitas media sosial yang bersifat homogen seperti komunitas media sosial masyarakat minang (terdiri dari suku dan budaya yang sama), komunitas media sosial English club (terdiri dari beberapa anggota yang memiliki minat bahasa yang sama), dan sebagainya. Meskipun demikian, menurut peneliti, akan sulit mendeteksi komunitas media sosial yang bersifat homogen secara totalitas. Ini terjadi karena homogenitas dan heterogenitas sering kali tumpang tindih. Dalam konteks sensitivitas linguistik, standar kehomogenitasan- nya terletak pada bahasa.

Kedua, sensitivitas timing. Sensitivitas timing yang dimaksud peneliti adalah kemampuan seseorang untuk merespon negatif waktu aktivitas dalam komunitas media sosial. Ketidakjelasan aturan baku dalam komunitas

media sosial mengakibatkan setiap anggota bebas mengirim informasi atau melakukan interaksi kapan saja dalam komunitas media sosial. Ketidakterikatan waktu untuk melakukan aktivitas dalam komunitas media sosial ini mengakibatkan kesensitivitasan anggota lainnya.

Beberapa anggota terkadang melakukan interaksi dalam komunitas media sosial hingga larut malam sehingga mengganggu waktu istirahat anggota lainnya. Atas ketidaknyamanan itu, beberapa anggota melakukan teguran dengan melontarkan kalimat yang menyinggung sehingga antaranggota saling berujung kebencian, dan berakhir dengan kesalahpahaman yang membuat konflik antara keduanya. Dengan demikian, ujaran kebencian muncul karena ketidaktepatan waktu pengiriman informasi (posting) dengan kondisi psikologi anggota lainnya sehingga menimbulkan interpretasi yang negatif. Postingan yang dikirim pada saat anggota lain sedang sibuk akan berbeda interpretasinya dibandingkan dalam keadaan santai. Kemedial sosialitasan inilah yang mengakibatkan setiap anggota tidak bisa mengidentifikasi kondisi psikologi anggota lainnya. Kesalahan timing dalam aktivitas komunitas media sosial inilah yang pada akhirnya mengakibatkan kesensitivitasan anggota lainnya.

Ketiga, sensitivitas community functions. Sensitivitas community functions yang dimaksud peneliti adalah kemampuan seseorang untuk merespon negatif aktivitas yang bertentangan dengan fungsi komunitas media sosial. Interaksi dalam komunitas media sosial idealnya dilakukan untuk kepentingan komunitas. Namun, beberapa anggota melakukan interaksi yang bersifat pribadi yang idealnya dilakukan di ruang pribadi (personal space). Perilaku ini sering ditanggapi dengan teguran-teguran yang pada akhirnya menimbulkan kesalahpahaman dan terjadi konflik di antara keduanya. Pelaku chat pribadi merasa bahwa dirinya sedang berinteraksi dengan sesama anggota komunitas juga, tetapi tidak menyadari bahwa interaksinya memuat unsur pribadi yang menimbulkan sensitifitas bagi unsur lainnya

Keagresifan melakukan bullying dalam komunitas media sosial mengakibatkan pola interaksi yang awalnya candaan menjadi saling berujung kebencian. Studi Whittaker dan Robin

M. Kowalski (2015) menyebutkan bahwa komentar yang agresif mempengaruhi persepsi munculnya cyberbullying. Peneliti mengidentifikasi bahwa pada dasarnya setiap anggota dalam komunitas media sosial selalu menjaga image atau citra baik di hadapan anggota lainnya. Pretuce (2006) menyebutkan bahwa media sosial digunakan sebagai cara untuk mempromosikan dan membuat personal branding mereka untuk selalu menampilkan dirinya yang terbaik di ruang maya sehingga bullying dalam komunitas media sosial sering berujung pada konflik antaranggota. Ini karena bully yang dilakukan anggota lainnya telah merusak image personalnya. Di samping itu, dalam komunitas media sosial, informasi akan cepat menyebar sehingga hal ini menjadi beban moral tersendiri bagi korban cyberbullying.

Postingan Isu SARA dalam Komunitas Media sosial Isu-isu SARA (suku, agama, ras, dan antargolongan) sangat akrab di media sosial sehingga terkadang isu-isu tersebut menjadi bahan perbincangan dalam komunitas media sosial. Beberapa informan dalam penelitian ini menyebutkan bahwa postingan tentang isu-isu SARA juga bisa menimbulkan konflik dalam komunitas media sosial. Salah satu informan mengemukakan, “Menurut saya penyebab konflik di group whatsapp adalah perbedaan pendapat terhadap postingan yang mengandung SARA, seperti video gif Habib Rizieq yang sempat kontroversial.”

Kutipan di atas menunjukkan bahwa postingan isu-isu SARA seperti video gif Habib Rizieq menjadi isu hangat yang diperbincangkan. Postingan video gif Habib Rizieq menimbulkan perbedaan pandangan antaranggota dalam komunitas media sosial tersebut. Video yang sangat kontroversial tersebut mengakibatkan anggota komunitas media sosial terfragmentasi menjadi tiga kelompok, yakni kelompok yang menerima postingan, kelompok yang menolak dan meragukan postingan, dan menerima postingan berdasarkan kekompleksitasan isu.

Kelompok penerima postingan menganggap bahwa postingan tersebut merupakan aksi solidaritas terhadap pelecehan ulama oleh oknum tertentu. Dalam penelitian Syahputra (2017), komunitas media sosial. pemirsa melalui aksi bela Islam. Di samping itu, gif tersebut berhubungan dengan seorang ulama (Habib Rizieq) yang oleh Syahputra (2017) disebut sebagai opinion marker tentang penistaan agama

di media sosial.

Kelompok yang menolak dan meragukan postingan, di sisi lain, adalah kelompok liberal. Mengacu pada Syahputra (2017), kelompok ini disebut kelompok liberal yang meragukan sistem yang berlaku. Kelompok ini menganggap bahwa postingan tersebut hanya usaha (Pilkada) DKI Jakarta 2017, dikenal dengan aksi bela Islam (ABI). Menurut peneliti, anggota yang menerima postingan dan membuka gif tersebut karena merasa terpancing dengan gerakan konservatif ini. Singkatnya, media telah mengkonstruksi informasi dan isu yang dianggap memojokkan umat Islam di media sosial konservatif.

Hoax atau pemberitaan palsu atau fake news adalah usaha untuk menipu atau mempengaruhi pembaca untuk meyakini sesuatu yang tidak jelas kebenarannya. Pada saat ini, hoax syarat dengan muatan politis (UI Lib, 2017). Kelompok silent reader meyakini bahwa gif Habib Rizieq merupakan hoax karena beberapa alasan tertentu tersebut, maka semakin banyak pula keuntungan yang diperoleh melalui gif Habib Rizieq dengan asumsi semakin banyak yang membuka gif. Kelompok tersebut beranggapan bahwa seharusnya gif tersebut tidak diposting dalam keuntungan oknum tertentu untuk mencari material dan non material.

Menurut peneliti, sifat egosentris para anggota cenderung didasarkan pada usaha mempertahankan personal branding-nya di hadapan anggota lainnya. Ketidakbakuan aturan dalam komunitas media sosial juga berimplikasi pada kesewenang-wenangan (egoisme) anggota untuk melakukan aktivitas di dalam komunitas media sosial.

Konflik dalam komunitas media sosial juga mempunyai dua dampak, yaitu dampak positif dan dampak negatif. Dampak negatif berdasarkan konflik yang terjadi dalam komunitas media sosial di antaranya antarpelaku konflik tidak bertegur sapa di dalam group maupun di dalam ruang nyata. Pelaku konflik akan kehilangan kepercayaan diri dalam komunitas media sosial tersebut. Menurut Setiadi dan Usman Kolip (2011), dampak seperti itu disebut dengan perubahan kepribadian individu. Perubahan kepribadian individu itu tercermin dari yang awalnya anggota percaya diri untuk berpendapat dan memposting isu-isu tertentu kemudian menjadi pribadi yang pendiam. Di samping itu, terjadi

kesenjangan dalam group sehingga group akan sunyi dalam beberapa waktu.

Konflik tidak selamanya berdampak negatif, terkadang konflik mempunyai dampak yang positif. Coser (1964) menyebut konflik berkontribusi terhadap pembentukan dan penegasan kembali identitas kelompok. Dampak positif konflik dalam komunitas media sosial adalah membuat norma-norma baru dalam komunitas media sosial, seperti aturan memposting dan sebagainya. Di samping itu, dengan adanya konflik yang terjadi dalam komunitas media sosial, hubungan antar anggota menjadi lebih harmonis. Biasanya, anggota lainnya akan membully para pelaku konflik setelah konflik mulai mereda sehingga menimbulkan rasa solidaritas yang lebih tinggi.

Mengacu pada Narwoko dan Bagong Suyanto (2005), dampak positif terjadinya konflik yaitu bertambahnya solidaritas intern dan rasa in-group suatu kelompok.

5. KESIMPULAN

Kesimpulan penelitian ini Komunitas media sosial tidak hanya memudahkan seseorang untuk berinteraksi, berkiriman pesan dan saling menyapa dengan anggota lainnya. Namun, komunitas media sosial juga cenderung mengindikasikan penyebab terjadinya kesenjangan atau konflik antaranggota di dalamnya. Beberapa konflik yang terjadi dalam komunitas media sosial disebabkan oleh beberapa hal, di antaranya kesalahpahaman memahami teks atau pendapat di dalam ruang interaksi media sosial; sensitivitas terhadap simbol, timing dan fungsi komunitas (community function); cyber-bullying yang berakhir pada ketersinggungan; kiriman (postingan isu SARA) dalam komunitas media sosial sehingga mengakibatkan anggota terfragmentasi menjadi tiga kelompok, yaitu kelompok konservatif, liberal dan silent reader; dan egosentris dalam komunitas media sosial yang disebabkan oleh perbedaan latar belakang anggota.

Dampak yang ditimbulkan konflik dalam komunitas media sosial, yaitu dampak positif yang berimplikasi pada semakin tingginya tingkat solidaritas anggota; dan dampak negatif yang berimplikasi pada perubahan kepribadian individu dan kesenjangan dalam komunitas media sosial.

Peneliti menegaskan pentingnya etika komunikasi bagi para partisipan komunikasi atau emphatic communication, terutama dalam

komunitas-komunitas media sosial yang beragam.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Mitro Prihantoro, M.Sc. atas bimbingan, masukan, serta dukungan yang berharga sepanjang pelaksanaan penelitian ini. Semoga temuan penelitian mampu berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Poerwodarminto, (1984), Kamus Besar Bahasa Indonesia, Jakarta: Balai Pustaka, hal 735.
- Damsar, (2010), Pengantar Sosiologi Konflik, Fajar Interpratama Offset, Jakarta, hal. 52
- Sarlito W. Sarwono dkk, (2009) Psikologi Sosial, Jakarta: Salemba Humanika, hal. 171.
- Agusman M. Ali, (2014), Pengantar Konflik Sosial, Jakarta: Pustaka Iltizam. Hal 47.
- Soejono soekanto, (2006), Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- Soetopo, (1999) Teori Konflik, Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Fisher, Simon, (2001), Mengelola Konflik, Keterampilan dan Strategi untuk bertindak, Cetakan pertama, Jakarta.
- Nasikun, (1993), Sistem Sosial Indonesia, Jakarta.
- George Ritzen, (2010) Sosiologi Ilmu pengetahuan Berpradigma ganda, Jakarta PT Grafindo Persada, hal, 26
- Lewis A, koser dan Douglas J, Gootman, (2014) Teori Sosiologi modren, Jakarta , Prenada media, hal 154
- Wahi Din, (2005) Penyebab konflik, Jakarta.
- Soejono soekanto, Wahi Din (2005), Penyebab konflik, Jakarta,
- Soejono soekanto, Wahi Din, Penyebab konflik, Jakarta, 2005
- Soejono soekanto, (2006) Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2006 Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2006 (Sosiologi Suatu Pengantar, Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- Bungin, Burhan. (2000). Penelitian Kualitatif, Komunikasi, ekonomi, kebijakan public dan ilmu sosial lainnya. Jakarta: Kencana.
- Coser, Lewis A. (1964). The Functions of Social Conflict. New York, NY: Free Press.
- Gunawan, Imam. (2014). Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik. Jakarta: Bumi Aksara.
- J. Dwi Narwoko dan Bagong Suyanto. (2005). Sosiologi Teks Pengantar dan Terapan. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Jasmadi. (2008). Membangun Komunitas Online Secara Praktis dan Gratis. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kusnadi. (2002). Masalah Kerja Sama, Konflik dan Kinerja. Malang : Taroda.
- Laudon, Kenneth C and Carol Guercio Traver. (2016). E-Commerce: Business, Technology, Society. Twelfth Edition. England: Pearson Education Limited.
- Mayfield, Antony. (2008). What is Social Media?, an e-book by Antony Mayfield from I Crossing, V 1.4 updated 01.08.08
- Hancock, B., Ockleford, E., & Windridge, K. (2009). An Introduction to Qualitative Research. Yorkshire, UK: The National Institute Health Research for Yorkshire and the Humber.
- Hammersley, M., & Atkinson, P. (2007). Ethnography: Principles in Practice (3rd ed). London ; New York: Routledge.
- Wirawan. (2010). Konflik dan Manajemen Konflik: Teori. Aplikasi dan Penelitian. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wimmer, R.D and Dominick, J.R. (2014). Mass Media Research an Introduction. Wadsworth: Cengage Learning.
- Aditya, Rangga. (2015). Pengaruh Media Sosial Instagram Terhadap Minat Fotografi Pada Komunitas Fotografi Pekanbaru. Jurnal Komunikasi, 2(2) Universitas Riau.
- Dasuki, Muhammad Ramdon. (2016). Media Sosial: Antara Kebutuhan dan Ancaman, 8(2), 14.
- Petrucce, Irine. (2016). Personal Branding Through Social Media. International Journal of Communication Research, 6(4), 389-392.
- Mulyana, Deddy. (2007). Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar. Bandung: Gen-Z Rosdakarya.
- Nasikun. (2003). Sistem Sosial Indonesia. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Rid, Thomas. (2013). Cyber War will not Take Place. London: Hurst/Oxford Press
- Lauer, Robert H. (2001). Perspektif Tentang Perubahan Sosial. Jakarta : PT. Rineka

Cipta.

Setiadi, Elly M. dan Usman Kolip. (2011).
Pengantar Sosiologi Pemahaman Fakta
dan Gejala Permasalahan Sosial: Teori,
Aplikasi, dan Pemecahannya. Jakarta:
Kencana Prenada Media Group.

APJII: Infografis Panetrasi dan Perilaku
Pengguna Internet di Indonesia. (2017).
Tersedia dari:
<https://apjii.or.id/survei2017/kiri> mlink,
diakses 31 November 2018.