



## STRATEGI KOMUNIKASI DIGITAL DALAM MENCIPTAKAN KERUKUNAN NETIZEN

**Muhdlar Abdullah**

**STIDKI AI-Hamidy**

[muhdlarabdullah91@gmail.com](mailto:muhdlarabdullah91@gmail.com)

### Article history

#### Received:

01.06.2024

#### Received in revised form:

05.06.2024

#### Accepted:

17.06.2024

#### Keywords:

*Stratgi, Komunikasi Digital, Kerukunan Netizen.*

### Abstract

*The rapid development of information and communication technology (ICT) has transformed the way humans interact in cyberspace, especially through social media. While offering convenience and freedom of communication, digital platforms also pose challenges, such as tensions and conflicts between individuals or groups, as well as the spread of hoaxes and hate speech. This phenomenon highlights the importance of implementing effective digital communication strategies to foster harmony among netizens. This study aims to identify strategies that can create healthy and productive communication in cyberspace. The proposed strategies include promoting communication ethics, digital education, content moderation, facilitating intergroup dialogue, and strengthening positive campaigns. The implementation of these strategies is expected to reduce social polarization, improve relationships among netizens, and create a more harmonious atmosphere in the digital world. With a good understanding of communication ethics and digital literacy, netizens can manage differences of opinion with respect, avoid conflicts, and contribute to building harmony in the digital world.*

### Abstrak

*Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengubah cara manusia berinteraksi di dunia maya, terutama melalui media sosial. Meskipun menawarkan kemudahan dan kebebasan berkomunikasi, platform digital juga memunculkan tantangan, seperti ketegangan dan konflik antar individu atau kelompok, serta penyebaran hoaks dan ujaran kebencian. Fenomena ini menunjukkan pentingnya penerapan strategi komunikasi digital yang efektif untuk menciptakan kerukunan di kalangan netizen. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi yang dapat menciptakan komunikasi yang sehat dan produktif di dunia maya. Beberapa strategi yang diusulkan antara lain promosi etika berkomunikasi, pendidikan digital, moderasi konten, fasilitasi dialog antar kelompok, dan penguatan kampanye positif. Implementasi strategi ini diharapkan dapat mengurangi polarisasi sosial, memperbaiki hubungan antar netizen, dan menciptakan suasana yang lebih harmonis di dunia maya. Dengan pemahaman yang baik mengenai etika komunikasi dan literasi digital, netizen dapat mengelola perbedaan pendapat dengan penuh rasa hormat, menghindari konflik, dan berkontribusi dalam membangun kerukunan di dunia digital.*

## PENDAHULUAN

Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam beberapa dekade terakhir telah mengubah hampir setiap aspek kehidupan manusia. Salah satu perubahan signifikan yang terjadi adalah cara manusia berinteraksi, berkomunikasi, dan berbagi informasi melalui berbagai platform digital. Kehadiran media sosial dan platform komunikasi digital lainnya telah menciptakan ruang interaksi yang sangat luas bagi masyarakat global. Di platform ini, individu atau kelompok dapat berkomunikasi secara langsung, berbagi informasi, serta terlibat dalam diskusi atau perdebatan tanpa batasan ruang dan waktu. Media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan berbagai aplikasi pesan instan telah menjadi sarana utama bagi netizen -sebutan bagi pengguna internet- untuk mengungkapkan pendapat, membagikan pengalaman, atau bahkan menyebarkan berita dan informasi.

Namun, di balik kemudahan dan kebebasan berkomunikasi yang ditawarkan oleh platform digital ini, terdapat tantangan besar yang mengiringi. Interaksi yang terjadi di dunia maya tidak selalu berjalan dengan damai dan harmonis. Ketegangan dan konflik seringkali muncul, baik antara individu maupun kelompok, dalam bentuk debat yang tidak sehat, perbedaan pendapat yang tajam, serta pertentangan ideologi yang dapat merusak hubungan sosial. Bahkan, penyebaran informasi yang tidak akurat atau hoaks, serta ujaran kebencian, telah menjadi masalah besar yang seringkali memicu polarisasi sosial dan memperburuk ketegangan di kalangan netizen. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi digital menawarkan banyak manfaat dalam hal komunikasi, ia juga membawa dampak negatif yang signifikan, terutama dalam hal bagaimana individu berinteraksi satu sama lain di dunia maya. Ketidakmampuan untuk mengelola perbedaan pendapat dengan cara yang sehat sering kali menyebabkan perselisihan yang berlarut-larut, yang bukan hanya memengaruhi hubungan antar individu, tetapi juga menciptakan ketegangan sosial yang lebih besar. Oleh karena itu, diperlukan suatu pendekatan yang dapat menciptakan suasana yang lebih harmonis dan menjaga kerukunan di antara netizen.

Salah satu solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi masalah ini adalah melalui strategi komunikasi digital yang efektif. Strategi ini tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi yang jelas dan akurat, tetapi juga pada bagaimana menciptakan hubungan positif antar netizen. Dengan komunikasi yang lebih baik, diharapkan interaksi di dunia maya dapat menjadi lebih produktif, saling menghormati, dan tidak mudah terprovokasi oleh berbagai perbedaan yang ada. Membangun komunikasi yang sehat di dunia digital melibatkan banyak aspek, mulai dari cara penyampaian pesan, pemilihan kata yang tepat, hingga kesadaran akan pentingnya etika dalam berkomunikasi. Dalam konteks ini, strategi komunikasi digital harus memperhatikan nilai-nilai inklusivitas, empati, dan toleransi, yang sangat penting dalam menjaga kerukunan di kalangan netizen. Di dunia maya, mudah bagi seseorang untuk mengekspresikan pendapatnya tanpa merasa terbatas oleh jarak atau waktu. Namun, kemudahan ini juga harus diimbangi dengan tanggung jawab untuk menghargai pendapat orang lain, menjaga etika dalam berkomunikasi, dan menghindari tindakan yang dapat merugikan pihak lain, seperti penyebaran hoaks atau ujaran kebencian. Oleh karena itu, komunikasi digital yang efektif harus mampu mendorong terciptanya dialog yang konstruktif, mengedepankan pemahaman yang mendalam tentang perbedaan pendapat, dan menghindari segala bentuk provokasi yang dapat memperburuk situasi.

Strategi komunikasi digital yang baik juga harus dapat mengatasi tantangan-tantangan yang muncul di dunia maya, seperti mudahnya informasi yang salah atau menyesatkan tersebar luas, serta kecenderungan untuk terjebak dalam filter bubble—fenomena di mana individu hanya terpapar pada

informasi yang sesuai dengan pandangan mereka saja, sehingga memperparah polarisasi. Selain itu, meskipun teknologi digital memungkinkan setiap orang untuk menjadi penyebar informasi, ada tantangan dalam memastikan bahwa informasi yang disebar tidak bersifat merugikan atau menyesatkan. Oleh karena itu, perlu adanya kebijakan dan mekanisme pengawasan yang dapat menanggulangi penyebaran informasi yang tidak benar, serta mengedukasi netizen tentang pentingnya berpikir kritis terhadap informasi yang diterima. Selain itu, peran media sosial sebagai alat untuk membangun kerukunan antar netizen juga tidak bisa dilepaskan dari tanggung jawab platform digital itu sendiri. Banyak platform sosial yang kini sudah memiliki fitur untuk memoderasi konten, namun keberhasilan dalam menciptakan kerukunan tidak hanya bergantung pada fitur teknis, tetapi juga pada komitmen pengguna untuk bertindak secara bertanggung jawab dalam berkomunikasi. Dalam hal ini, strategi komunikasi yang menekankan pada edukasi digital menjadi sangat penting. Pengguna internet perlu diberikan pemahaman tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan baik di dunia maya, serta bagaimana cara mengelola perbedaan pendapat dengan penuh toleransi dan rasa hormat.

Dengan pemahaman yang baik, netizen akan lebih mampu menghindari eskalasi konflik yang berpotensi merusak hubungan antar pengguna. Strategi komunikasi digital yang efektif juga harus mampu mendorong terciptanya budaya dialog yang konstruktif, di mana setiap individu merasa dihargai meskipun memiliki pandangan yang berbeda. Budaya ini tidak hanya mengedepankan kemampuan berbicara, tetapi juga kemampuan mendengarkan, saling memahami, dan berempati terhadap pandangan orang lain. Dalam dunia digital, di mana komunikasi sering kali bersifat tidak langsung dan terjadi dalam bentuk teks atau gambar, kemampuan untuk memahami niat dan konteks dari pesan yang disampaikan menjadi sangat penting.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembahasan dan analisis dalam penelitian ini bertujuan untuk menggali berbagai strategi komunikasi digital yang dapat diterapkan untuk menciptakan kerukunan di kalangan netizen. Dunia maya atau media sosial sebagai ruang interaksi memiliki kekuatan besar dalam membentuk opini publik dan mempengaruhi hubungan sosial. Namun, dunia maya juga dapat menjadi sarana bagi terjadinya ketegangan, perpecahan, dan konflik, seperti yang sering terlihat dalam bentuk ujaran kebencian, hoaks, dan perdebatan yang tidak sehat. Oleh karena itu, penting untuk merumuskan strategi komunikasi yang dapat menciptakan ruang interaksi yang lebih harmonis, positif, dan produktif. Berikut ini adalah lima strategi utama yang dapat diterapkan untuk menciptakan kerukunan antar netizen.

*Pertama*, promosi etika berkomunikasi di media sosial. Salah satu strategi utama yang dapat digunakan untuk menciptakan kerukunan antar netizen adalah promosi etika berkomunikasi di media sosial. Di dunia maya, interaksi sering kali bersifat anonim dan tanpa batasan langsung, yang memungkinkan orang untuk menyampaikan pendapat dengan cara yang lebih bebas, terkadang tanpa mempertimbangkan dampak dari kata-kata yang diucapkan. Oleh karena itu, sangat penting untuk membangun kesadaran mengenai pentingnya berkomunikasi dengan etika yang baik, yang mencakup penghindaran ujaran kebencian, hoaks, dan provokasi. Penting untuk mengingat bahwa komunikasi di dunia maya, meskipun dilakukan melalui media digital, tetap berpotensi memiliki dampak nyata terhadap kehidupan sosial dan emosional seseorang. Menghindari ujaran kebencian dan provokasi adalah langkah pertama untuk menciptakan komunikasi yang damai.

Penelitian menunjukkan bahwa ujaran kebencian dan provokasi dapat memperburuk ketegangan antar kelompok, memperparah polarisasi sosial, dan meningkatkan konflik di dunia maya. Oleh karena itu, platform digital dan penggunaannya harus dilibatkan dalam promosi nilai-nilai positif, seperti saling menghormati, menghindari serangan pribadi, serta berbicara dengan cara yang membangun dialog konstruktif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan membuat kampanye edukasi yang mengedepankan pentingnya etika berkomunikasi di media sosial. Kampanye ini bisa berfokus pada pengajaran netizen tentang bagaimana cara berkomunikasi dengan penuh penghargaan terhadap perbedaan pendapat, serta pentingnya menghindari komentar atau unggahan yang dapat menyinggung kelompok atau individu tertentu. Penguatan etika berkomunikasi ini dapat dilakukan melalui kolaborasi antara platform digital, pemerintah, dan organisasi masyarakat sipil untuk menyebarkan pesan yang positif dan mengedukasi netizen.

*Kedua*, pendidikan digital. Selain promosi etika berkomunikasi, strategi lainnya yang dapat diterapkan untuk menciptakan kerukunan netizen adalah pendidikan digital. Penggunaan teknologi informasi yang semakin luas membuka peluang bagi setiap individu untuk berinteraksi di dunia maya, namun juga menuntut kemampuan untuk mengelola informasi dengan bijak. Pendidikan digital ini mencakup pemahaman tentang bagaimana cara menggunakan media sosial dengan bijak dan bertanggung jawab, serta bagaimana cara mengelola perbedaan pendapat secara konstruktif. Pendidikan digital penting untuk mengajarkan netizen tentang literasi digital, termasuk cara mengidentifikasi hoaks, memahami algoritma media sosial, serta memitigasi dampak dari disinformasi. Pelatihan mengenai cara menyaring informasi yang beredar di dunia maya dapat mengurangi penyebaran hoaks dan misinformasi yang seringkali memicu ketegangan antar netizen. Lebih dari itu, pendidikan digital juga dapat mengajarkan netizen tentang pentingnya rasa empati dan pengertian dalam berinteraksi dengan orang lain yang memiliki pandangan berbeda.

Salah satu bentuk pendidikan digital yang dapat dilakukan adalah pelatihan bagi netizen untuk mengelola perbedaan pendapat secara konstruktif. Dalam dunia maya, perbedaan pendapat sering kali mengarah pada perdebatan yang tidak produktif, bahkan menjadi konflik terbuka. Oleh karena itu, pendidikan digital dapat memberikan keterampilan dalam berkomunikasi yang memungkinkan netizen untuk menyampaikan pendapat dengan cara yang sopan, mendengarkan argumen orang lain dengan objektif, serta mencari titik temu dalam perbedaan. Dengan ini, interaksi di dunia maya dapat menjadi lebih sehat dan lebih produktif, bahkan dalam situasi yang penuh perbedaan.

*Ketiga*, moderasi konten dan pengelolaan komunitas. Strategi selanjutnya adalah penerapan moderasi konten dan pengelolaan komunitas yang proaktif. Moderasi konten adalah salah satu aspek penting dalam menjaga kerukunan di dunia maya, terutama mengingat banyaknya konten yang dapat berpotensi menimbulkan konflik atau ketegangan. Moderasi yang baik dapat membantu memastikan bahwa platform digital tetap aman dan kondusif bagi interaksi yang positif. Sebagian besar platform digital saat ini memiliki sistem moderasi, namun sering kali moderasi ini bersifat reaktif dan tidak cukup cepat untuk mengatasi penyebaran konten negatif. Oleh karena itu, diperlukan sistem moderasi yang lebih proaktif dan responsif, yang bisa mengenali dan menangani konten yang berpotensi merusak kerukunan, seperti ujaran kebencian, konten yang memicu kekerasan, atau penyebaran hoaks. Moderasi ini dapat dilakukan dengan menggunakan teknologi, seperti kecerdasan buatan (AI) yang dapat mendeteksi konten berbahaya, serta pengawasan manual yang melibatkan moderator yang terlatih.

Pengelolaan komunitas juga penting dalam menciptakan kerukunan. Komunitas online yang baik tidak hanya mengharuskan netizen untuk mengikuti aturan, tetapi juga mendorong terciptanya suasana

yang saling mendukung dan berbagi. Komunitas yang dikelola dengan baik memiliki moderator yang aktif dalam menjaga kualitas diskusi dan memastikan bahwa setiap anggota merasa dihargai dan didengarkan. Dalam komunitas yang sehat, setiap perbedaan pandangan dapat diselesaikan dengan cara yang damai dan tidak menimbulkan perpecahan.

*Keempat*, fasilitasi dialog antar kelompok. Salah satu cara yang efektif untuk menciptakan kerukunan di dunia maya adalah dengan memfasilitasi dialog antar kelompok yang memiliki pandangan berbeda. Di dunia maya, seringkali terbentuk kelompok-kelompok yang hanya berinteraksi dengan orang yang memiliki pandangan serupa. Fenomena ini dikenal dengan istilah "echo chamber", di mana informasi yang diterima oleh kelompok tersebut hanya menguatkan pandangan mereka tanpa adanya ruang untuk mendengarkan pandangan yang berbeda. Untuk menciptakan kerukunan, penting bagi platform digital untuk menyediakan ruang atau fasilitas yang memungkinkan dialog antara kelompok-kelompok yang berbeda pandangan. Dialog yang sehat dan konstruktif antar kelompok dapat mengurangi polarisasi dan memperkecil potensi konflik. Dalam dialog tersebut, setiap pihak dapat mengungkapkan pandangannya, tetapi dengan tetap menghargai pihak lain.

Fasilitasi dialog ini juga memungkinkan setiap pihak untuk belajar memahami perspektif yang berbeda dan mencari kesepakatan yang saling menguntungkan. Platform digital dapat menciptakan ruang dialog ini melalui berbagai fitur, seperti forum diskusi terbuka, sesi debat terstruktur, atau acara virtual yang mengundang partisipasi berbagai kelompok dengan pandangan yang berbeda. Fasilitasi dialog ini perlu dilakukan dengan prinsip inklusivitas dan penghargaan terhadap keberagaman.

*Kelima*, penguatan kampanye positif. Terakhir, strategi yang dapat diterapkan untuk menciptakan kerukunan netizen adalah penguatan kampanye positif yang menekankan pentingnya solidaritas dan kerukunan dalam berinteraksi di dunia maya. Kampanye ini bisa melibatkan berbagai pihak, mulai dari platform digital itu sendiri hingga individu, organisasi, dan masyarakat luas. Kampanye positif dapat membantu memperkenalkan nilai-nilai kerukunan dan solidaritas, serta mendorong netizen untuk bertindak dengan cara yang lebih positif. Kampanye positif ini bisa berupa berbagai macam kegiatan, seperti gerakan bersama untuk mengurangi ujaran kebencian, promosi komunikasi yang lebih inklusif, atau kampanye yang mendorong netizen untuk berbagi pengalaman positif mereka dalam berinteraksi di dunia maya. Salah satu bentuk kampanye yang efektif adalah dengan memperkenalkan dan menonjolkan cerita-cerita inspiratif mengenai netizen yang mampu mengelola perbedaan dengan baik dan berkontribusi pada terciptanya suasana yang damai di dunia maya. Selain itu, platform digital juga dapat memperkenalkan penghargaan atau pengakuan bagi pengguna yang berkontribusi positif dalam membangun kerukunan di dunia maya. Dengan penguatan kampanye positif ini, diharapkan dapat tercipta budaya digital yang lebih konstruktif dan membawa dampak baik bagi kehidupan sosial di dunia maya.

## **KESIMPULAN**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru yang mendalam mengenai pentingnya strategi komunikasi digital dalam menciptakan kerukunan antar netizen. Dalam era digital yang semakin berkembang, interaksi antar pengguna media sosial telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari. Namun, seringkali dunia maya juga menjadi tempat munculnya konflik, ketegangan, dan polarisasi yang disebabkan oleh perbedaan pendapat, penyebaran hoaks, serta ujaran kebencian. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai strategi komunikasi

digital yang dapat mendorong terciptanya komunikasi yang lebih harmonis dan saling menghormati di dunia maya.

Dengan penerapan strategi komunikasi yang tepat, diharapkan interaksi antar netizen dapat menjadi lebih positif dan inklusif. Strategi ini tidak hanya mencakup aspek komunikasi verbal, tetapi juga bagaimana media sosial dan platform digital lainnya dapat berperan dalam membangun hubungan yang sehat dan saling mendukung antar pengguna. Sebagai contoh, promosi etika berkomunikasi yang menghindari ujaran kebencian, hoaks, dan provokasi dapat menjadi langkah awal dalam menciptakan suasana yang lebih damai. Selain itu, edukasi digital dan moderasi konten yang bijaksana akan meningkatkan kesadaran netizen tentang pentingnya berinteraksi dengan cara yang bertanggung jawab. Lebih lanjut, penelitian ini juga berusaha untuk menyarankan kebijakan praktis yang dapat diterapkan oleh platform digital, organisasi, dan pembuat kebijakan dalam memfasilitasi komunikasi yang lebih konstruktif. Dengan memperkenalkan model komunikasi yang dapat diikuti oleh para pengguna media sosial, diharapkan dapat tercipta masyarakat digital yang lebih harmonis dan produktif. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam membangun lingkungan digital yang lebih aman, damai, dan mendukung kerukunan antar netizen, sekaligus mengurangi potensi terjadinya konflik dan ketegangan yang sering muncul di dunia maya.

## REFERENSI

- Adams, P. (2020). *Digital Communication and Social Media: Impact on Society*. New York: Oxford University Press.
- Anderson, C. A., & Dill, K. E. (2000). *Video games and aggressive thoughts, feelings, and behavior in the laboratory and in life*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(4), 772-790.
- Baxter, L. A., & Montgomery, B. M. (1996). *Relating: Dialogues and dialectics*. New York: Guilford Press.
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford: Oxford University Press.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Neuman, W. R., & Robinson, J. P. (2001). *Social implications of the internet*. *Annual Review of Sociology*, 27, 307-336.
- Goffman, E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Garden City, NY: Doubleday.
- Haridakis, P. M., & Hanson, G. S. (2009). *Social Interaction in the Digital Age*. New York: Routledge.
- Himmelboim, I., McCreery, S., & Smith, M. A. (2013). *Communication and community: A social network approach*. *New Media & Society*, 15(2), 276-293.
- Jenkins, H. (2006). *Convergence Culture: Where Old and New Media Collide*. New York: New York University Press.
- Kiesler, S., & Cummings, J. N. (2002). *What is social about social software?*. Proceedings of the 2002 International ACM SIGGROUP Conference on Supporting Group Work, 79-80.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Lievrouw, L. A., & Livingstone, S. (2006). *Handbook of New Media: Social Shaping and Consequences of ICTs*. London: Sage.
- McLuhan, M. (1964). *Understanding Media: The Extensions of Man*. New York: McGraw-Hill.
- Preece, J. (2000). *Online Communities: Designing Usability, Supporting Sociability*. New York: John Wiley & Sons.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.

- Tufekci, Z. (2017). *Twitter and Tear Gas: The Power and Fragility of Networked Protest*. Yale University Press.
- Van Dijk, J. (2006). *The Network Society: Social Aspects of New Media*. Sage.