

BAB II

LANDASAN TEORI

A. *Hate Speech* di Media Sosial dan Dampaknya terhadap Komentar Sosial

1. Konsep Media Sosial sebagai Ruang Komunikasi Publik Digital

Media sosial adalah sarana daring yang memungkinkan penggunanya untuk berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan konten. Beberapa contohnya yang paling populer adalah Instagram, Facebook, dan TikTok, selain itu juga termasuk wiki, forum, dan dunia virtual. Media sosial tidak hanya sebagai tempat berbagi informasi, tetapi juga memungkinkan terjadinya interaksi sosial secara langsung, di mana komunikasi berubah menjadi dialog yang lebih interaktif. Singkatnya, media sosial adalah kumpulan alat komunikasi dan kolaborasi baru yang membuka peluang

interaksi yang sebelumnya sulit dilakukan oleh masyarakat umum.¹

Seiring dengan semakin kuatnya kehadiran platform-platform tersebut, era digital pun membawa perubahan besar dalam dunia komunikasi. Cara masyarakat berinteraksi, bertukar informasi, dan membentuk pandangan mengalami pergeseran yang signifikan. Kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi menjadikan media sosial bagian tak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari. Kehadirannya tidak hanya mengubah pola komunikasi interpersonal, tetapi juga memberi pengaruh luas terhadap ranah sosial, politik, dan budaya. Dalam perkembangan selanjutnya, media sosial muncul sebagai ruang yang sangat menentukan dalam pembentukan opini publik. Platform seperti Facebook, Instagram, Whatsaap, hingga TikTok tidak lagi sekadar tempat untuk bersosialisasi, melainkan

¹ Tongkotow Liedfray, Fonny J Waani, and Jouke J Lasut, "Peran Media Sosial Dalam Mempererat Interaksi Antar Keluarga Di Desa Esandom Kecamatan Tombatu Timur Kabupaten Tombatu Timur Kabupaten Minasa Tenggara," *Jurnal Ilmiah Society* 2, no. 1 (2022): 2.

telah berubah menjadi ruang publik digital yang memfasilitasi pertukaran ide, diskusi, dan perdebatan terbuka. Kemudahan akses serta cepatnya penyebaran informasi menciptakan ekosistem informasi yang kompleks dan dinamis, di mana suara individu dapat menyebar dengan cepat dan memengaruhi cara pandang masyarakat secara kolektif.² Selain fungsi dasarnya sebagai media komunikasi dan interaksi sosial, beberapa penelitian menyatakan bahwa media sosial juga berperan dalam membentuk opini publik dan dinamika sosial, sehingga setiap komentar yang muncul di platform ini dapat berkontribusi pada persepsi kolektif masyarakat. Hal ini menjadikan media sosial sebagai ruang di mana pendapat dan reaksi terhadap isu sosial dapat tersebar dengan cepat dan luas, sekaligus menciptakan tekanan sosial untuk menyetujui atau menolak opini tertentu.

² Feny Selly Pratiwi, "Peran Komunikasi Digital Dalam Pembentukan Opini Publik : Studi Kasus Media Sosial," 2024, 293–94.

2. Pengertian dan Karakteristik *Hate Speech* (Ujaran Kebencian)

Ujaran kebencian (*Hate Speech*) adalah perkataan atau tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang untuk menghina, memprovokasi, atau menyebarkan kebencian terhadap orang lain atau kelompok tertentu. Biasanya ini berkaitan dengan hal-hal seperti ras, warna kulit, suku, jenis kelamin, disabilitas, orientasi seksual, kewarganegaraan, agama, dan sebagainya. *Hate speech* artinya “perkataan atau tindakan yang mendorong kebencian atau kerugian terhadap orang atau kelompok tertentu karena identitas sosial atau kelompok mereka.” Menurut *Council of Europe*, *hate speech* termasuk semua bentuk perkataan atau tindakan yang menyebarkan atau membenarkan kebencian, misalnya kebencian rasial, xenofobia, anti-Semitisme, atau intoleransi lain. Ini juga mencakup sikap agresif terhadap kelompok minoritas, imigran, atau

orang dari latar belakang tertentu.³ Dalam kajian komunikasi digital, ujaran kebencian di media sosial juga dipandang sebagai bagian dari fenomena yang lebih luas dalam *cyber-democracy* di mana kebebasan berekspresi di ruang digital dapat mengalami konflik antara kebebasan berpendapat dan tanggung jawab sosial. Ujaran kebencian yang semakin meluas dapat menunjukkan lemahnya kontrol komunitas dalam menjaga norma komunikasi yang sehat.⁴

3. Bentuk-Bentuk *Hate Speech* yang Umum di Media Sosial

Ujaran kebencian muncul karena adanya tindakan yang mengandung unsur kebencian, antara lain:

- a. **Perilaku lisan atau tulisan**, seperti berbicara, menulis, atau bertindak dengan tujuan mendorong

³ Siregar and Manurung, "Literasi Digital Sebagai Upaya Antisipasi Ujaran Kebencian Di Media Sosial."

⁴ Digital Democracy, "Demokrasi Digital dan Ujaran Kebencian: Antara Kebebasan Bereksprei dan Represi Politik Digital Democracy and *Hate Speech*: Between Freedom of Expression and Political" 6, no. 3 (2025): 261–67.

orang atau kelompok lain melakukan apa yang diinginkan pelaku.

- b. **Pembullying atau diskriminasi**, tindakan yang membatasi, mengecualikan, atau membedakan orang lain sehingga hak asasi dan kebebasan mereka dalam bidang ekonomi, politik, sosial, atau budaya terganggu.
- c. **Kekerasan**, tindakan yang menimbulkan kerugian fisik, psikologis, atau tekanan seksual pada orang lain.
- d. **Konflik sosial**, pertikaian atau kekerasan antara dua kelompok atau lebih dalam masyarakat yang dapat berlangsung lama, menimbulkan dampak luas, mengganggu keamanan, dan menghambat pembangunan.
- e. **Agitasi**, usaha untuk mempengaruhi atau mendorong orang lain agar ikut melakukan kekerasan, permusuhan, atau tindakan diskriminatif.

- f. **Penggunaan instrumen atau sarana**, memakai berbagai media atau alat, seperti buku, email, flyer, foto, atau gambar yang ditempel di tempat umum, untuk menyebarkan ujaran kebencian.⁵

Penelitian sosiolinguistik juga menunjukkan bahwa *hate speech* bukan hanya sekadar konten ofensif, tetapi juga sarana ekspresi nilai-nilai sosial tertentu yang merefleksikan *ideologi, emosi, dan struktur kekuasaan* di ruang digital. Perbedaan pola bahasa antara kelompok yang mengeluarkan *hate speech* dan targetnya dapat membantu menjelaskan bagaimana *hate speech* menguatkan stereotip sosial dan konflik interpersonal.⁶

4. Faktor Penyebab Munculnya *Hate Speech* di Media Sosial

Hate speech bisa dilakukan oleh siapa saja yang menggunakan akun media sosial. Banyak pengguna yang

⁵ Media Sosial X et al., “Analisis Ujaran Kebencian dalam Kolom Komentar pada” 2, no. 4 (2023): 646–47.

⁶ Putri Ambarwati and Sailal Arimi, “Hate Speech in Digital Space : A Sociolinguistic Analysis of the ‘ CIN ’ Domestic Violence Case on Instagram,” no. 0341 (2025): 691.

mengirim komentar kebencian memakai akun palsu sehingga identitas asli mereka sulit diketahui. Hal ini membuat pelaku sulit ditelusuri. Ujaran kebencian biasanya muncul karena adanya isu-isu panas yang menimbulkan pro dan kontra, serta sering dipicu oleh kepentingan pribadi atau kelompok tertentu. Penelitian oleh Intan Putri Cahyani menunjukkan bahwa grup WhatsApp juga berperan sebagai media komunikasi dan pertukaran informasi, di mana sebagian besar penggunaanya secara tidak sengaja ikut menyebarkan berita palsu dan ujaran kebencian, karena mereka mengikuti prinsip “sharing is caring” tanpa memeriksa kebenaran informasi terlebih dahulu. Faktor lain yang juga ditemukan dalam studi empiris adalah peran algoritma platform media sosial yang secara tidak langsung mempromosikan konten viral, termasuk konten yang mengandung *hate speech*. Algoritma yang memperbesar konten dengan interaksi tinggi dapat mempercepat penyebaran ujaran kebencian, terutama

jika komentar provokatif mendapatkan respons lebih banyak dibanding komunikasi yang bersifat rasional dan konstruktif.⁷

5. Dampak *Hate Speech* terhadap Komentar Sosial dan Kehidupan Sosial Masyarakat

Ujaran kebencian yang beredar di media sosial memberikan pengaruh besar terhadap cara masyarakat menyampaikan komentar sosial. Paparan konten bernada kebencian dapat membuat seseorang terbiasa menggunakan bahasa yang keras, kasar, dan penuh emosi saat berkomentar, baik di dunia maya maupun dalam kehidupan sehari-hari. Akibatnya, kualitas komunikasi publik menurun dan sikap saling menghargai antarindividu semakin melemah. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa ujaran kebencian dapat memicu konflik verbal, memperdalam perbedaan pandangan di masyarakat, serta membentuk penilaian negatif terhadap kelompok tertentu. Dalam lingkungan masyarakat lokal, dampak ini tidak hanya berhenti di

⁷ Media Sosial et al., “Penanggulangan Penyebaran *Hoax* dan *Hate Speech*,” *Jurnal Penelitian Multidisplin* 3 (2025): 1701–3.

media sosial, tetapi juga terbawa ke kehidupan nyata. Hal tersebut dapat terlihat dari munculnya rasa saling curiga, berkurangnya rasa kebersamaan, dan terganggunya hubungan sosial antarwarga.

Bagi masyarakat desa yang selama ini menjunjung nilai kebersamaan dan komunikasi langsung, pengaruh ujaran kebencian menjadi tantangan tersendiri. Cara berkomentar yang sebelumnya santun dan kekeluargaan bisa berubah menjadi lebih keras dan berhadapan secara langsung akibat pengaruh interaksi di media sosial. Jika situasi ini terus dibiarkan, bukan tidak mungkin akan muncul konflik sosial yang dapat mengganggu ketenteraman dan keharmonisan hidup bermasyarakat. Fenomena ini sejalan dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa paparan ujaran kebencian tidak hanya mengubah pola interaksi sosial, tetapi juga berdampak pada kondisi psikologis individu. Dampak tersebut termasuk munculnya stres, rasa takut, atau keengganan untuk berpartisipasi dalam ruang diskusi

digital. Hal ini dapat mengakibatkan penurunan partisipasi sosial di media sosial, terutama di kalangan kelompok rentan yang menjadi target ujaran kebencian.⁸

6. Upaya Penanggulangan *Hate Speech* melalui Literasi Digital dan Etika Komunikasi

Upaya menanggulangi ujaran kebencian di media sosial tidak cukup hanya dengan menguasai teknologi atau berpikir kritis. Literasi digital perlu dikembangkan dengan menanamkan nilai moral dan etika komunikasi, karena kurangnya kesadaran moral menjadi salah satu faktor munculnya *hate speech*. Penguatan norma dan etika ini berfungsi sebagai benteng agar informasi, baik benar maupun salah, tidak disalahgunakan untuk merugikan individu atau kelompok tertentu. Model literasi digital sebaiknya juga mencakup kompetensi moral, yang membimbing pengguna untuk menyaring, mengevaluasi, dan menyampaikan informasi secara bertanggung jawab. Dengan pemahaman moral yang

⁸ Program Studi et al., “*Teenagers ’ Perception of Hate Speech at Social Media TikTok Persepsi Remaja Terhadap Hate Speech di Media Sosial Masyarakat, Khu,*” *Jurnal Ilmu Komunikasi* 4, no. 1 (2025): 119.

kuat, pengguna dapat mengekspresikan pendapatnya di media sosial tanpa memicu provokasi atau menyebarkan kebencian. Strategi penanggulangan hate speech melalui literasi digital juga menekankan pentingnya pendekatan struktural, seperti regulasi konten oleh platform digital dan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, serta lembaga pendidikan untuk menciptakan lingkungan informasi yang sehat. Literasi digital yang efektif menggabungkan pemahaman teknis dan moral terhadap cara menyaring dan menilai informasi di media sosial.

Selain itu, literasi digital perlu menekankan perilaku etis, yakni kemampuan memahami konten media berdasarkan norma sosial, standar etika, dan nilai-nilai yang diterima bersama. Hal ini membantu memastikan setiap komunikasi di media sosial tetap selaras dengan nilai moral masyarakat. Yang tidak kalah penting adalah kapasitas motivasi, yaitu kemampuan untuk memengaruhi dan memberi pengaruh positif kepada orang lain melalui media sosial. Dengan literasi

digital yang baik, pengguna tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga kesadaran untuk berinteraksi secara bertanggung jawab, membangun komunikasi yang sehat, dan mencegah munculnya konflik akibat ujaran kebencian.⁹

B. Komentar Sosial dan Interaksi Sosial dalam Konteks Masyarakat Desa

1. Komentar Sosial

Komentar sosial merupakan bentuk tanggapan atau pendapat yang disampaikan seseorang terhadap suatu informasi, peristiwa, atau keadaan yang terjadi di lingkungan masyarakat. Komentar dapat menjadi salah satu bentuk komunikasi karena melalui komentar seseorang dapat menyampaikan pendapat, penilaian, dukungan, kritik, maupun tanggapan terhadap orang lain. Dalam perkembangan media sosial, komentar tidak hanya disampaikan secara langsung, tetapi juga dapat

⁹ Falsafah, Peradaban, and Paramadina, “Literasi Digital dan Berkembangnya *Hate Speech* di Media Sosial Dalam Pilpres 2024.”

disampaikan melalui ruang digital seperti kolom komentar pada berbagai platform media sosial.

Media sosial memberikan ruang kepada masyarakat untuk menyampaikan pendapat dan memberikan tanggapan terhadap berbagai informasi yang mereka lihat. Fitur komentar menjadi salah satu bagian penting dalam penggunaan media sosial karena memungkinkan pengguna untuk memberikan respons terhadap suatu konten. Husna dan Rianto menjelaskan bahwa kolom komentar merupakan salah satu bagian penting dalam penggunaan media sosial dan dapat digunakan pengguna untuk memberikan respons terhadap berbagai konten yang tersedia di dalamnya.¹⁰

Komentar sosial dapat memberikan pengaruh terhadap hubungan antarmasyarakat. Komentar yang disampaikan dengan bahasa yang baik dapat menjadi sarana untuk menyampaikan pendapat dan membangun

¹⁰ Athifah Nur Husna and Puji Rianto, "Membaca Komentar Di Media Sosial Sebagai Hiburan Reading Comments on Social Media for Entertainment" 1 (2021): 30.

komunikasi. Sebaliknya, komentar yang menggunakan kata-kata kasar, penghinaan, atau bahasa yang merendahkan dapat menimbulkan perdebatan dan konflik. Penelitian Islamiah dan Ardhianti menunjukkan bahwa kolom komentar di media sosial dapat menjadi ruang terjadinya konflik, perdebatan, bahkan perpecahan ketika kebebasan berpendapat tidak disertai dengan penggunaan bahasa yang baik.¹¹

2. *Hate Speech* di Media Sosial

Platform media sosial yang umum digunakan masyarakat desa, seperti Facebook, WhatsApp, Tiktok, memberikan kesempatan bagi warga desa untuk berkomunikasi dan menyampaikan pendapat mereka secara terbuka. Melalui berbagai forum online, mereka dapat membagikan informasi, pengalaman, serta opini, sehingga tetap menjaga hubungan dengan teman, keluarga, dan komunitas yang lebih luas. Di sisi lain, media sosial juga membawa dampak negatif. Penyebaran

¹¹ Rahma Nadia Islamiah et al., “Perang Bahasa Dalam Komentar Di Media Sosial : Kajian Pragmatik” 8, no. 2 (2024): 114–20.

konten kebencian, informasi palsu, dan bahasa yang menyinggung dapat memengaruhi interaksi sosial di desa, bahkan memicu konflik atau persepsi negatif antar kelompok. Dengan demikian, meskipun media sosial memudahkan komunikasi dan ekspresi, komentar sosial masyarakat desa bisa terbentuk atau terdampak oleh informasi yang salah atau bernada kebencian.¹² Ujaran kebencian yang muncul di platform digital tidak hanya memengaruhi cara masyarakat menanggapi satu sama lain, tetapi juga dapat memperkuat stereotip dan ketegangan sosial di tingkat lokal. Penelitian empiris lainnya menunjukkan bahwa meskipun media sosial dapat memperluas jangkauan interaksi sosial, ketidaksetaraan akses dan keterampilan literasi digital di berbagai kelompok masyarakat dapat menyebabkan perbedaan dalam cara komentar sosial dipahami dan disampaikan. Hal ini dapat memperburuk ketegangan sosial ketika kelompok dengan tingkat literasi rendah

¹² Sumera Batool, Maryam Aslam, and Ehsan Elahi, "Hate Speech on Social Media : A Study of User ' s Perspective" 5, no. 2 (2024): 303–4.

lebih rentan terhadap ujaran kebencian dan informasi sesat.

3. **Interaksi Sosial Akibat *Hate speech***

Interaksi sosial merupakan proses hubungan antara individu dengan individu maupun antara individu dengan kelompok yang terjadi melalui komunikasi dan tindakan sosial. Dalam perkembangan teknologi digital, interaksi sosial tidak hanya berlangsung secara langsung, tetapi juga dapat dilakukan melalui media sosial. Media sosial memberikan ruang bagi masyarakat untuk berkomunikasi, menyampaikan pendapat, berbagi informasi, dan memberikan tanggapan kepada pengguna lainnya. Namun, ruang komunikasi tersebut juga dapat menjadi tempat munculnya komunikasi negatif, salah satunya berupa *hate speech* atau ujaran kebencian. *Hate speech* yang disampaikan melalui media sosial dapat memengaruhi proses interaksi sosial karena komentar atau pernyataan yang bersifat menghina dan merendahkan dapat mengganggu komunikasi antara

pengguna. Numani menjelaskan bahwa media sosial yang banyak digunakan sebagai sarana komunikasi juga dapat disalahgunakan untuk menyebarkan *hate speech*. Hal tersebut menunjukkan bahwa perkembangan media sosial tidak hanya memberikan kemudahan dalam berinteraksi, tetapi juga dapat menimbulkan permasalahan ketika digunakan untuk menyampaikan ujaran kebencian.

Hate speech juga dapat menimbulkan dampak sosial karena komunikasi yang seharusnya digunakan untuk menyampaikan pendapat dapat berubah menjadi pertentangan. Pukallus dan Arthur menjelaskan bahwa media sosial dapat menjadi ruang komunikasi yang di dalamnya *hate speech* semakin berkembang dan dapat digunakan untuk melakukan penindasan terhadap kelompok tertentu. Oleh karena itu, keberadaan *hate speech* di media sosial perlu diperhatikan karena dapat

mengganggu hubungan sosial dan menciptakan suasana komunikasi yang tidak sehat.¹³

Selain itu, respons pengguna terhadap *hate speech* juga dapat memengaruhi berlangsungnya interaksi di media sosial. Schmid, Kümpel, dan Rieger menunjukkan bahwa pengguna media sosial memiliki berbagai alasan untuk merespons atau tidak merespons *hate speech*, termasuk alasan yang berkaitan dengan kepentingan pribadi dan sosial. Hal ini menunjukkan bahwa *hate speech* tidak hanya berkaitan dengan orang yang menyampaikan komentar, tetapi juga dapat memengaruhi bagaimana pengguna lain berinteraksi dan memberikan tanggapan terhadap komentar tersebut. Dampak *hate speech* terhadap interaksi sosial dalam penelitian ini dapat dilihat dari perubahan hubungan dan komunikasi setelah seseorang menerima komentar negatif. Komentar yang mengandung penghinaan,

¹³ Stefanie Pukallus and Catherine Arthur, "Combating Hate Speech on Social Media: Applying Targeted Regulation, Developing Civil-Communicative Skills and Utilising Local Evidence-Based Anti-Hate Speech Interventions," 2024, 467.

ejekan, sindiran, atau perkataan yang merendahkan dapat menimbulkan rasa tidak nyaman, tersinggung, marah, dan dapat menyebabkan seseorang mengurangi komunikasi dengan pihak yang memberikan komentar tersebut. Jika hal tersebut terus terjadi, hubungan sosial yang sebelumnya baik dapat menjadi renggang dan komunikasi antarmasyarakat dapat terganggu.¹⁴

Berdasarkan uraian tersebut, interaksi sosial akibat hate speech dalam penelitian ini dipahami sebagai perubahan atau gangguan dalam hubungan dan komunikasi antarmasyarakat yang terjadi setelah adanya komentar atau pernyataan yang mengandung penghinaan, ejekan, sindiran, atau perkataan yang merendahkan melalui media sosial. Dampaknya dapat terlihat dari munculnya rasa tidak nyaman, emosi, konflik, berkurangnya komunikasi, serta renggangnya hubungan sosial antarwarga.

¹⁴ Ursula Kristin Schmid, Anna Sophie Kümpel, and Diana Rieger, "Social Media Users ' Motives for (Not) Engaging With Hate Speech : An Explorative Investigation," 2024, <https://doi.org/10.1177/20563051241306322>.

4. Teori Tindakan Komunikatif Habermas sebagai Landasan Analisis

Menurut Jurgen Habermas, komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dilakukan secara rasional, terbuka, dan bertujuan mencapai kesepakatan bersama. Dalam teori tindakan komunikatif, Jurgen Habermas menjelaskan beberapa unsur penting dalam komunikasi sosial yang dapat digunakan untuk memahami fenomena *hate speech* di media sosial.

a. Komunikasi Harus Bertujuan Mencapai Kesepakatan

Jurgen Habermas menjelaskan bahwa komunikasi seharusnya dilakukan untuk menciptakan pengertian dan kesepakatan antarindividu, bukan untuk menyerang atau menjatuhkan orang lain. Namun, dalam praktik di media sosial, *hate speech* sering digunakan untuk menghina, menyudutkan, atau memprovokasi pihak tertentu sehingga komunikasi tidak lagi berjalan secara sehat.

b. **Komunikasi Harus Dilakukan Secara Rasional**

Menurut Jurgen Habermas, seseorang harus menyampaikan pendapat berdasarkan alasan yang logis dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam *hate speech*, komentar yang disampaikan biasanya lebih dipengaruhi emosi, kemarahan, dan prasangka dibandingkan pemikiran rasional. Akibatnya, komunikasi di media sosial menjadi penuh konflik dan perdebatan.

c. **Komunikasi Harus Memenuhi Klaim Kebenaran**

Jurgen Habermas menjelaskan bahwa komunikasi yang baik harus mengandung kebenaran dan sesuai fakta. Namun, *hate speech* di media sosial sering kali disertai informasi yang belum jelas kebenarannya, fitnah, atau tuduhan tanpa bukti sehingga dapat memengaruhi opini masyarakat dan memicu kesalahpahaman sosial.

d. **Komunikasi Harus Sesuai Norma dan Etika Sosial**

Jurgen Habermas menyatakan bahwa komunikasi harus memperhatikan norma dan etika dalam masyarakat. Penggunaan kata-kata kasar, hinaan, dan sindiran dalam *hate speech* menunjukkan adanya pelanggaran terhadap etika komunikasi karena dapat merusak hubungan sosial dan mengurangi rasa saling menghargai antarwarga.

e. **Distorsi Komunikasi dalam Media Sosial**

Jurgen Habermas menjelaskan bahwa komunikasi dapat mengalami distorsi apabila dipengaruhi oleh kepentingan, tekanan, atau emosi tertentu. *Hate speech* merupakan bentuk distorsi komunikasi karena komunikasi yang terjadi tidak lagi bertujuan membangun dialog, melainkan

menimbulkan konflik, permusuhan, dan perpecahan sosial.¹⁵



¹⁵ Tiara Nisa Aryanto and Fitzgerald Kennedy Sitorus, “Kajian Teori Komunikasi J urgen Habermas : Fondasi Rasionalitas Dalam Interaksi Sosial” 6, no. 2 (2025): 374–75.