**“Faktor Produksi Ujaran Kebencian melalui Media Sosial”**

**Farra Lailatus Sa’idah1 , Dyan Evita Santi 2 ,Suryanto 3**

Program Studi Magister Psikologi

Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, Jawa Timur, Indonesia, 031-5931800 / 031-5927817

Email : [farra\_s2@untag-sby.ac.id](mailto:farra_s2@untag-sby.ac.id)

Fakultas Psikologi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email :arma\_luna@yahoo.com

Fakultas Psikologi Universitas Airlangga Surabaya

Email : suryanto@psikologi.unair.ac.id

**Abstrak**

*Penelitian ini**bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pelaku melakukan ujaran dalam media sosial Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Tehnik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi dari ujaran kebencian di media sosial seperti instagram, twitter, facebook yang mengarah pada bentuk penghinaan, menghasut, provokasi politik, sosial, ekonomi dan agama; serta wawancara dengan beberapa wawancara dari pengguna media sosial. Analisis data menggunakan dengan pengkodean, dan memverivikasi data. Hasil penelitian ini adalah factor penyebab pelaku melakukan ujaran kebencian terdiri dari faktor keadaan psikologis individu yaitu kejiwaan, factor lingkungan, factor sarana, fasilitas dan kemajuan teknologi, faktor kurangnya control sosial, faktor ketidak tahuan masyarakat, dan faktor kepentingan masyarakat.*

**Kata kunci** : *Faktor ujaran kebencian, Media sosial*

**PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sangat canggih dan mudah, sehingga menjadi gaya hidup bagi masyarakat di seluruh dunia, tidak terkecuali di Indonesia. Salah satu pemanfaatan teknologi informatika dengan munculnya berbagai macam situs jejaring sosial, di antaranya *facebook, twitter, instagram, whatsapp*, dan masih banyak yang lainnya (Febriyani, 2018). Media sosial adalah media berbasis internet yang berupa ruang interaksi virtual oleh teknologi multimedia (Mawarti, 2018).

Hal ini juga berpengaruh pada hak dalam mengemukakan pendapat. Namun sebagian orang memanfaatkan media sosial ini untuk mengungkapkan hal yang negatif, di antaranya adalah ujaran kebencian yang bisa menimbulkan kebencian dan menyerang kehormatan individu ataupun golongan lainnya (Nithaqaini, 2018). Diperlukan upaya dalam mengkaji apa saja penyebab seseorang atau individu melakukan ujaran kebencian tersebut.

Contoh kasus ujaran kebencian yang terjadi di Indonesia sendiri adalah kasus yang terjadi pada penghinaan suku Lampung karena sakit hati terhadap wanita bernama Lilis yang berasal dari Lampung yang di-posting oleh Deni (2010). Dimana ia mengungkapkan kekesalannya di *facebook* pada linimasa dengan akun palsu. Yang menjadikan permasalahan adalah apa yang dituliskan Deni adalah penghinaan suku Lampung yang mengandung unsur SARA.

Internet menjadi sebuah kekuatan informasi bagi manusia, selain karena dampak yang ditimbulkan, mulai dari segi positif hingga sebaliknya. Ujaran kebencian atau *hate speech* sejak sekitar tahun 2000an semakin meningkat kuantitasnya setelah diperkenalkannya *social media* mulai sejak peluncuran facebook. Meskipun saat itu sudah ada friendster, twitter, yahoo, kemunculan facebook mengubah hampir sebagian orang Indonesia harus memilikinya mulai dari akun yang menampilkan data diri asli, atau akun anon yang tidak bernama.

Bahkan bentuk ujaran kebencian sudah mengarah pada bentuk kejahatan. Masyarakat awan yang belum banyak memahami hate speech dengan kebebasan berpendapat menjadikan pengguna media sosial menuliskan pendapat terlalu bebas.

Fenomena *hate speech* di media sosial ini pernah dilakukan oleh Implicit Association Test yang dikutip oleh Carole Wade dan Carol Travis (2008) yang mengukur tentang kecepatan asosiasi positif dan negatf seseorang dalam kelompok sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mahasiswa kulit putih membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memahami dan merespon kata-kata positif (seperti nama – salah satu orang kulit hitam sukses, jujur, baik) daripada kata-kata negatif yang diasosiasikan pada orang hitam (seperti kata jahat, gagal).

Pada sisi lain, sosial media digunakan oleh banyak orang yang dikenal juga dengan sebutan netizen dari status-status postingannya. Penggunaan ini sebagai bentuk mengungkapkan hal-hal yang bersifat personal. Sehingga tidak mengherankan sosial media menjadi media untuk mengekspresikan perasaan, atau bersifat seperti curahan hati, marah, kecewa, senang, nasihat, pengetahuan, religiousitas, dan lain-lain.

Fenomena ini, telah menggeser cara berkomunikasi manusia, dari komunikasi di dunia nyata menjadi komunikasi di dunia maya. Bahkan eksistensi seseorang juga diukur dengan kepemilikannya akan akun di jejaring social (Zubair, 2010).

Selain itu, media sosial tersebut kini telah menjadi sarana bisnis online, berbagi ide, menyebarkan informasi, bahkan efektif digunakan untuk berbagai praktik penipuan, intimidasi, fitnah, provokasi kebencian, dan sejenisnya. Singkatnya, media sosial kini dapat digunakan untuk tujuan apa pun dan sulit dibendung.

Dampak negatifnya kemudian adalah fenomena *haters*. *Haters* secara harfiah berasal dari bahasa Inggris yang berarti *a person who hate* (“pembenci” atau “orang yang membenci”) (http://artikata.com).

Pemanfaatan media sosial dan situs berita *online* yang cenderung meningkat dari tahun ke tahun ini menimbulkan fenomena baru. Setiap orang bebas mengungkapkan apa saja melalui akun media sosial mereka. Atau bahkan berita-berita pada situs berita dengan mudah di *share* ke media sosial dan kemudian dapat dikomentari oleh netizen lainnya. Bahkan kini dalam situs berita *online* pun disiapkan ruang komentar untuk para pembaca.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan diambil bahwa permasalahan yang akan dikaji, apa saja faktor-faktor penyebab pelaku melakukan ujaran kebencian di media sosial?

Penlitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui faktor-faktor penyebab pelaku melakukan ujaran kebencian di media sosial.

**KERANGKA TEORITIS**

Kerangka teoritis merupakan hasil pemikiran atau kerangka acuan yang pada dasarnya bertujuan untuk mengadakan identifikasi terhadap dimensi-dimensi yang dianggap relevan. Membahas permasalahan dalam jurnal ini penulis mencoba mengadakan pendekatan-pendekatan menggunakan teori penyebab terjadinya ujaran kebecian melalui media sosial pada mahasiswa.

*Hate Speech*

Ujaran kebencian mengandung karakteristik yang berbahaya dan dapat menjadi ancaman terhadap pluralistik masyarakat Indonesia. Ada beberapa alasan yang mendasari hal di atas yaitu :

Pertama, perbuatan penyebaran ujaran kebencian dilakukan oleh orang atau kelompok yang intoleran terhadap keberadaan kelompok lain. Kedua, ujaran kebencian mengandung muatan pesan bahwa kelompok tertentu adalah warga kelas rendah (*sub-human*) dan karena itu tidak hanya berbahaya tetapi juga tidak berhak mendapatkan perlakuan setara oleh negara.

Bisa dikatakan bahwa ujaran kebencian pada dasarnya adalah *anti-free speech* karena ujaran kebencian menuntut pembatasan terhadap ujaran/ pembicaraan yang mendukung pluralisme (*pluralistic* *speech)*. Ketiga, ujaran kebencian mempunyai kaitan baik secara langsung dan tidak langsung dengan terjadinya diskriminasi, permusuhan dan kekerasan.

Keempat, dengan kata lain ujaran kebencian hadir justru untuk mempersempit serta menghambat orang atau sekelompok orang untuk berpendapat dan berekspresi sehingga bertentangan dengan keberlangsungan demokrasi. Dengan melihat karakteristik di atas, ujaran kebencian dapat mengubah tatanan sosial dan politik masyarakat, sehingga dapat menimbulkan konflik.

Konflik adalah suatu pertentangan dan ketidaksesuaian kepentingan, tujuan, dan kebutuhan dalam situasi formal, sosial, dan psikologis, sehingga menjadi antagonis, ambivalen dan emosional. Dampak konflik, sebagai akibat dari meluasnya ujaran kebencian, merupakan tujuan dari kelompok tertentu untuk merusak kekondusifan negara baik secara sosial, politik dan ekonomi. Kebebasan politik yang belum lama dinikmati oleh masyarakat Indonesia pasca era Orde Baru menyebabkan segala upaya untuk menekan kebebasan mudah untuk dicurigai. Peraturan perundang-undangan terkait *hate speech* bertautan dengan klausul tentang penodaan yang selama ini digunakan menjadi sumber legitimasi bagi diskriminasi, permusuhan dan kekerasan (persekusi) terhadap kelompok keagamaan minoritas.

**METODE**

**Tipe Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian *grounded theory*. Unit analisis dalam penelitian ini adalah ujaran kebencian melalui media sosialpada mahasiswa.

**Subjek Penelitian**

Penelitian ini melibatkan tiga orang mahasiswa yang terlibat langsung pada fenomena ujaran kebencuan di media sosial. Selain menggali data dari kedua subjek utama, penelitian ini juga menggali data dari *significant* *other.* Informan dalam penelitian ini adalah pengguna aktif media sosial yang masih berusia 16-30 tahun, yang terdapat komentar jahat (ujaran kebencian) atau berkomentar yang mengandung SARA. Baik berjenis kelamin laki-laki dan perempuan.

**Teknik Penggalian Data**

Teknik penggalian data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik wawancara dan observasi dengan mengamati laman media sosial. Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam atau *depth* *interview*, yakni untuk memperoleh pemahaman secara menyeluruh dan mendalam mengenai ujaran kebencian.

**Teknik Pengorganisasian Data dan Analisis Data**

Proses pengorganisasian dan analisis data Proses pengorganisasian dan analisis data dimulai dengan mengorganisasikan data terlebih dahulu. Dengan data yang beragam, penulis mengorganisasikan data dengan rapi, sistematis dan selengkap mungkin (Poerwandari, 2011).

**HASIL DAN BAHASAN**

Penelitian ini melakukan orientasi lapangan tentang kemungkinan dilakukannya penelitian sesuai dengan tema yang peneliti lakukan sebelum melakukan penelitian. Orientasi dilakukan pada bulan Agustus 2019 dengan melakukan wawancara awal pada hasil observasi laman sosial media dari masing-masing macam sosial media, untuk memperoleh gambaran umum dari faktor-faktor atau alasan ujaran kebencian terseut dilakukan pada media sosial.

Subjek 1

DM adalah seorang guru BK dan juga mahsiswa yang sedang menemppuh magister. Berusia 28 tahun. Sering menangani kasus bullying pada siswanya yang berawal pada media sosial. Mulai dari berita-berita hoax yang menyebar di media sosial, dan komentar-komentar yang menjadi penyebab bully atau perisakan yang dialami murid-murid dan dirinya sendiri. Perbedaan pendapat alasan terbanyak menjadi pemicu terjadi ujaran kebencian satu dengan yang lain. DM sendiri menuturkan dalam wawancaranya menangani anak-anak yang bermasalah dengan *bullying* dimulai dari perbedaan pendapat. Berlanjut pada pembullyan baik di *real life* maupun di media sosial yang berupa *hate speech.* Banyak dampak yang dirasakan korban mulai dari pengucilan.

Komentar-komentar jahat yang terus bertentang dari berita yang sedang trending saat itu, dan perbedaan pendapat dalam menanggapi permasalahan dari berita tersebut. DM merasa hal tersebut sebenarnya dapat diminimalisir dengan sosialisasi dan pengawasan ligkungan. Namun, hal ini juga perlu dilakukan dengan pengadaan sosialisasi dan penanaman moral untuk saling menghargai antar manusia untuk dapat menerima dan saling menghormati satu dengan yang lain, mengingat Indonesia adalah negara yang berisi banyak suku dan budaya, pemahaman akan moral untuk saling menghargai dan toleransi harusnya ditanamkan sejak dini.

Dari segi lingkungan keluarga dan juga lingkup pertemanan menjadi lingkaran untuk menjadi salah satu faktor dari *hate speech* itu sendiri. Mulai dari pola asuh dengan menggunakan kata-kata yang tidak pantas atau pengarahan dan pengajaran dari orang tua ke anak yang tidak sepantasnya, menjadi contoh anak-anak dalam berinteraksi baik di dunia nyata / *real life* dan juga di media sosial.

Subjek 2

AS adalah salah satu korban *hate speech / bullying*  di media sosial, di mana AS mendapatkan ujaran kebencian yang diberikan oleh teman seangkatan di *facebook*. Ujaran kebencian yang didapatkan lantara AS memposting salah satu calon presiden dalam laman profilenya, dan kemudian mendapat komnetar yang bernada tidak menyenangkan dari salah satu *user* yang bahkan tidak berteman dengan AS. Permasalahan ini memang tidak dibawa AS ke ranah hukum, atau penanganan lebih lanjut, karena AS merasa bahwa komentar-komentar yang diterima memang wajar dan pasti akan ada pihak yang tidak setuju dnegan pendapatnya.

Ujaran kebencian atau komentar jahat tersebut mulai mengganggu ketika mulai mendapatkan komentar serta pesan pada media sosialnya, yaitu *facebook* yang mulai bernada ancaman. Dengan embel-embel antek yang selalu didapatkan AS hanya merasa khawatir pada lingkup pertemanan dan keluarganya. Dan hal tersebut benar terjadi, AS mendapat beberapa komentar jahat (*hate speech*) dari kertas-kertas bekas yang ditinggalkan di motornya. Entah ulah iseng atau memang bertindak kriminal dengan nada mengancam. Sejauh ini AS tidak mendapatkan perlakuan terlalu signifikan, namun tetap merasakan kecemasan-kecemasan yang bisa saja terjadi kapan saja.

1**.** Faktor-faktor Produksi Ujaran Kebencian

*Hatespeech* juga merupakan bagian dari marjinalisasi dimana seseorang atau sekelompok orang digambarkan buruk (Eriyanto, 2011: 124). Dalam hal ini, marjinalisasi dilakukan dengan beberapa cara yaitu:

a. *Eufimisme* (penghalusan makna), umumnya digunakan untuk memperhalus “keburukan”. Eufimisme banyak dipakai oleh media serta banyak dipakai untuk menyebut tindakan kelompok dominan kepada masyarakat bawah, sehingga dalam banyak hal bisa menipu, terutama menipu rakyat (Eriyanto, 2011: 125).

b. *Disfemisme* (pengasaran bahasa) digunakan untuk “memburukkan” sesuatu.

c. *Labeling* adalah pemakaian kata-kata yang ofensif kepada individu, kelompok, atau kegiatan.

d. *Stereotipe* adalah penyamaan sebuah kata yang menunjukkan sifat-sifat negatif atau positif (umumnya negatif) dengan orang, kelas, atau perangkat tindakan. Di sini, stereotipe adalah praktik representasi yang menggambarkan sesuatu dengan penuh prasangka, konotasi yang negatif dan bersifat subjektif (Eriyanto,2011: 126-127).

**Media Sosial**

Secara sederhana, istilah media bisa dijelaskan sebagai alat komunikasi sebagaimana defenisi yang selama ini diketahui. Terkadang media ini cenderung lebih dekat terhadap sifatnya yang massa karena terlihat dari berbagai teori yang muncul dalam komunikasi massa. Kata sosial dalam media sosial secara teori semestinya didekati oleh ranah sosiologi. Kata sosial secara sederhana merujuk pada relasi sosial. Relasi sosial itu sendiri bisa dilihat dalam kategori aksi sosial dan relasi sosial.

Dua pengertian dasar tentang media dan sosial telah dijelaskan, namun tidak mudah membuat sebuah defenisi tetang media sosial berdasarkan perangkat teknologi semata. Diperlukan pedekatan teori-teori sosial yang memperjelas apa yang membedakan antara media sosial dan media lainnya di internet sebelum pada kesimpulan apa yang dimaksud dengan media sosial.

Media Sosial adalah medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerjasama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual. Istilah lain dari media ini adalah *New media* yang merupakan media yang menawarkan *digitisation, convergence, interactiviy*, dan *development of network* terkait pembuatan pesan dan penyampaian pesannya. Kemampuanya menawarkan interaktifitas ini memungkinkan pengguna dari new media memiliki pilihan informasi apa yang dikonsumsi, sekaligus mengendalikan keluaran informasi yang dihasilkan serta melakukan pilihan-pilihan yang diinginkannya. Kemampuan menawarkan suatu interactivity inilah yang merupakan konsep sentral dari pemahaman tentang new media. (Flew, 2002: 11-22).

Munculnya *virtual reality*, komunitas virtual identitas virtual merupakan fenomena yang banyak muncul seiring dnegan hadirnya new media. Fenomena ini muncul karena *new media* memungkinkan penggunanya untuk menggunakan ruang seluas-luasnya di *new media*, memperluas jaringan seluas-luasnya, dan menunjukkan identitas yang lain dengan yang dimiliki pengguna tersebut di dunia nyata. (Flew, 2002: 25)

Sebutan media baru/new media ini merupakan pengistilahan untuk menggambarkan kerakteristik media yang berbeda dari yang telah ada selama ini. Media seperti televisi, radio, majalah, koran digolongkan menjadi media lama/*old media*, dan media internet yang mengandung muatan interaktif digolongkan sebagai media baru/ *new media*. Sehingga pengistilahan ini bukan lah berarti kemudian media lama menjadi hilang digantikan media baru, namun ini merupakan pengistilahan untuk menggambarkan karakteristik yang muncul saja.

Media sosial/social media atau yang dikenal juga dengan jejaring sosial merupakan bagian dari media baru. Jelas kiranya bahwa muatan interaktif dalam media baru sangatlah tinggi. Media sosial, dikutip dari Wikipedia, didefinisikan sebagai sebuah media online, dengan para penggunanya bisa dengan mudah berpartisipasi, berbagi, dan menciptakan isi meliputi blog, jejaring sosial, wiki, forum dan dunia virtual. Blog, jejaring sosial dan wiki merupakan bentuk media sosial yang paling umum digunakan oleh masyarakat di seluruh dunia.

Media sosial online, disebut jejaring sosial online bukan media massa online karena media sosial memiliki kekuatan sosial yang sangat mempengaruhi opini publik yang berkembang di masyarakat. Penggalangan dukungan atau gerakan massa bisa terbentuk karena kekuatan media online karena apa yang ada di dalam media sosial, terbukti mampu membentuk opini, sikap dan perilaku publik atau masyarakat. Fenomena media sosial ini bisa dilihat dari kasus Prita Mulyasari versus Rumah Sakit Omni International. Inilah alasan mengapa media ini disebut media sosial bukan media massa. (Ardianto, 2011: 12).

Menurut Andreas Kaplan dan Michael Haenlein mendefinisikan media sosial sebagai sebuah kelompok aplikasi berbasis internet yang dibangun diatas dasar ideologi dan teknologi Web 2.0, dan memungkinkan penciptaan dan pertukaran *user-generated content*. Web 2.0 menjadi platform dasar media sosial. Media sosial ada dalam ada dalam berbagai bentuk yang berbeda, termasuk social network, forum internet, weblogs, social blogs, micro blogging, wikis, podcasts, gambar, video, rating, dan bookmark sosial. Menurut Kaplan dan Haenlein ada enam jenis media sosial: proyek kolaborasi (misalnya, wikipedia), blog dan microblogs (misalnya, twitter), komunitas konten (misalnya, youtube), situs jaringan sosial (misalnya facebook, instagram), virtual game (misalnya *world of warcraft*), dan virtual social (misalnya, *second life*).

Menurut Horrigan (2000:25), terdapat dua hal mendasar yang harus diamati untuk mengetahui intensitas penggunaan intenet seseorang, yakni frekuensi internet yang sering digunakan dan lama menggunakan tiap kali mengakses internet yang dilakukan oleh pengguna internet. The Graphic, Visualization & Usability Center, the Georgia Institute of Technology (dalam Michell: 2002:25) menggolongkan pengguna internet menjadi tiga kategori dengan berdasarkan intensitas internet yang digunakan: 1) Heavy users (lebih dari 40 jam per bulan). 2) Medium users (antara 10 sampai 40 jam per bulan) 3) Light users (kurang dari 10 jam per bulan).

**Dampak Hate Speech**

Sebuah studi yang berjudul “*Countering Online Hate Speech*” yang dilakukan Unesco (2015) menyebutkan bahwa fenomena *hatespeech* secara *online* semakin berkembang dan menimbulkan beragam masalah baik di dalam maupun di luar Eropa. *Hatespeech* secara *online* merupakan salah satu tren utama dari tahun sebelumnya. Laporan ini juga menekankan bahwa *hatespeech* melalui media *online* sudah semakin pesat dan memiliki potensi untuk mencapai audiens yang lebih besar (Gagliardone dkk, 2015).

Temuan riset tentang bahaya sosial media ini dipaparkan Angga Pradipta, Mahasiswa Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Undip, saat mempertahankan skripsi hasil riset dengan judul ”*Fenomena Haters di Media Sosial*”. ”Dari 130 responden yang pernah diwawancarai tentang tren perilaku penggunaan sosial media di Facebook dan Instagram mayoritas pernah melakukan ujaran kebencian (*haters*). (*Edukasia,* 2016). Perilaku tersebut tampak dari 90 persen di antaranya mem-*posting* kalimat menuduh atau menghakimi setidaknya satu hingga dua kali dalam sehari. (*Edukasia,* 2016).

Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh Khelmy K. Pribadi, dari Maarif Institute yang menyimpulkan bahwa konten negatif yang menyebar di media sosial berupa ujaran kebencian, berita bohong dan sentimen bernada SARA (suku, ras dan agama), berdampak besar pada pola pikir maupun sikap generasi muda, terutama di tingkat Sekolah Menengah Atas (kompas.com).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Juditha (2016) dengan judul “Antara Kebebasan Berpendapat Dan Praktik *Cyberbullying* Terhadap Kasus Narkoba Di Media *Online*” menyimpulkan bahwa kebanyakan netizen mengeluarkan pendapat secara bebas menanggapi kasus narkoba yang melibatkan Guru Besar Universitas Hasanuddin. Kebanyakan pendapat tersebut berisikan kalimat-kalimat *bullying* bagi orang-orang yang terlibat dalam kasus tersebut. Sanksi sosial yang ditujukan kepada pelaku juga jauh lebih berat ketimbang sanksi hukum yang kelak diterima tersangka jika terbukti bersalah. Media sosial digunakan sebagai pengadilan bagi pelaku dan hakim-hakimnya adalah para netizen. Meski penelitian ini membahas soal *bullying* di media sosial, namun *bullying* dan *hatespeech* memiliki beberapa kesamaan antara lain sama-sama menyerang dengan kata-kata yang menjatuhkan, menjelek-jelekkan terhadap suatu objek (orang, institusi dan lain-lain).

Freedom Institute dan FNS meluncurkan studi berjudul *Ensuring the Law and Civil Rights: Press, Film and Publishing* (2010). Penelitian gabungan ini merupakan contoh penelitian yang menggunakan perspektif hak warga negara dalam mengamati perkembangan terbaru media dan pers di Indonesia. Secara khusus, penelitian ini mendiskusikan hak warga negara dalam ruang lingkup pers, film, dan literatur (Nugroho, et al., 2012).

Herawati (2016), menyebutkan bahwa dampak dari para pengguna media sosial dalam menggunakan teknologi internet, tidal memiliki sikap dan budaya kritis akan persoalan yang akan dihadapinya. Misalnya, berita *hoax* membentuk pola komunikasi di masyarakat *cyber* yaitu 10 dari 90, yang berarti 10% warga internet membuat berita *hoax* dan sebanyak 90% sisanya menyebarkan informasi tersebut secara sukarela melalui media sosial.

**PEMBAHASAN**

Proses ujaran kebencian terjadi dikarenakan bermula dari kekecewaan yang terjadi pada realitas yang ada di lingkungan. Mulai dari permasalahan politik, personal, yang berhubungan dengan SARA, dan lain-lain, menjadi pemicu komentar-komentar yang akhirnya menjadi ujaran kebencian.

Dalam wawancara yang telah dilakukan, menurut subjek I ujaran kebencian diarahkan kepadanya karena rasa benci dan iri dari apa yang ditampilkan subjek di media sosial. Mulai dari foto, caption foto, bahkan hanya tulisan kadang menjadi pemicu ujaran kebencian bagi *haters*.

Tidak menutup kemungkinan juga kadang ujaran kebencian itu langsung di pesan yang hanya bisa dibaca oleh subjek. Menggunakan kalimat-kalimat yang tidak pantas, disertai dengan gambar-gambar yang tidak senonoh. Hal ini menjadi pemicu karena memang tidak semua orang menyukai orang lain sepenuhnya, pasti ada beberapa orang yang tidak suka.

Hal ini berdampak pada lingkungan sosial yang dirasakan oleh subjek. Subjek merasa kadang tertekan karena uajran kebencian yang diterima berasal dari akun tak bernama atau akun anon, dimana bisa menjadi siapa saja pelaku yang melakukan ujaran kebencian tersebut.

Sedangkan subjek II adalah salah satu penerima atau pernah terlibat masalah dari komen yang pernah dilakukan di Twitter, yang menjadikan orang lain melakukan komen balik dengan ujaran kebencian karena komentar mendukung salah satu calon presiden. Dampak dari kejadian tersebut tidak terlalu signifikan atau berpengaruh dalam kehidupan sosial subjek.

Hal tersebut dikarenakan pemikiran subjek terhadap permasalahan tersebut tidak terllau dianggap pusing sebagai sesuatu yang mengancam atau membahayakan hidupnya. Meskipun, bisa dibilang ujaran kebencian yang diterimanya cukup sering karena terang-terangan mendukung, namun tidak pernah membuat suatu caption atau pernyataan yang mengarah pada kebencian. Tidak jarang ujaran kebencian menyasar lebih dari satu identitas yang melekat dalam diri objeknya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Saran yang dapat diberikan peneliti mengenai faktor produksi ujaran kebencian melalui media sosial di kalangan mahasiswa ini, terjadi karena adanya beberapa hal, di antaranya dapat dipicu oleh adanya iri hati (ketidakpuasan); dimana tidak semua orang bisa menerima apa yang diekspresikan oleh orang lain, misalnya bisa terjadi pada seniman atau hal tersebut biasanya bertentangan dengan norma dan kebiasaan masyarakat yang ada di sekitarnya; kesenjangan kapitalis, dimana semua orang sudah memiliki pandangan, dan tidak sedikit yang memaksakan pandangannya atau pendapatnya diterima oleh orang lain; dendam, dimana kadang sebagai bentuk *coping* dari pengujar kebencian mengungkapkan apa yang dirasakannya tanpa melihat norma dan menutupi tanpa mengungkapkan identitas mereka, dan rasa sakit hati tersalurkan; dampak yang ditimbulkan dari ujaran kebencian ini berbeda untuk setiap individu, tetapi tidak menutup dampak negatif dari ujaran kebencian untuk kelangsungan hidup individu juga dapat mempengaruhi, karena salah satu bentuk dari *bulliying.*

**DAFTAR PUSTAKA**

Albertine Minderop. (2010). *Psychology of Literature: Literary Works, Methods, Theories, and Case Examples. 2nd edition*. Jakarta: Torch Library Foundation.

Alivermana Wiguna. (2014). *Contemporary Issues of Islamic Education*. Yogyakarta: Deepublish.

Andri Priyatna. (2010). *Let's End Bullying: Understanding, Preventing and Overcoming Bullying.* Jakarta. PT. Elex Media Komputindo.

Anne Weber. (2009). *Manual on Hate Speech. France: Council of Europe Publishing.* California: Corwin Press.

Erdianto, Kristian. (2017), *Hate Speech Triggers Young Generation Intolerant and Discriminatory".*

F. Hartono, SJ. (2007). *Injured Child-Magic Child. 5th printing*. Yogyakarta: Canisius.

Flew, Terry, (2001). *New Media: An Introduction*. New York: Oxford University Press,

Frandsen, Finn., Winni, Johansen. (2011). *The Study of Internal Crisis Communication: Towards An Integrative Framework. Corporate Communication: An International Journal* Vol. 16, No. 4, Emerald Group Publishing Limited, ISSN 1356-3289. Page 1-16.

Herawati, Ismail Pulungan. (2006). *Factor Related to Contact Farmer Participaption in Agricultural Extension Progam Planning.* Vol. 2, No. 2. Jurnal Penyuluhan ; IPB, Bogor.

Horrigan, John B. (2002). *New Internet Users: What They Do Online, What They Don't, and Implications for the ‘Net’s Future*, available at http://www.pewinternet.org/pdfs/New\_User\_Report.pdf

James M. Henslin. (2006). *Sociology with Grounded Approach. Volume-I, 6th Edition. Tarnslator Kamanto Sunarto.* Jakarta: Erlangga Publisher.

Josua Sitompul. (2013). *Handling of Cyber ​​Crime in Indonesia*. Jakarta: Erlangga Publisher.

Journal of International & Comparative Jubilee. (2010). *Photoshop HOAX*. Jakarta: PT. Elex Komputido.

Kartini Kartono. (2001). *Social Pathology*. Jakarta: Rajawali Press.

Mawarti, Sri. (2018). *HATE SPEECH PHENOMENON : Impact of Hate Speech. TOLERANCE: Communication Media for Religious People*. Vol. 10, No. 1, January. Pekanbaru, Riau : UIN SUSKA Publisher.

Muzammil Sanusi. (2010). *The Hacking the Data Breaker*. Jakarta: PT. Elex Komputindo.

Poerwandari, Kristi. (2001). *Qualitative Approach to Research in Human Behavior. Faculty of Psychology, University of Indonesia: Institute for Development of Psychology Measurement and Education Facilities* (LPSP3).

Sullivan, K., Cleary, M., & Sullivan, G. (2005). *Bullying in secondary schools.*

Wade, Carole., Carol Travirs. (2008). *Psychology. 9th Edition*. Jakarta: Erlangga Publisher. P. 321.

Zubair, Agustina. (2010). "The phenomenon of Facebook: The involvement of communication technology in the development of human communication". Journal ASPIKOM, vol. 1: 1. UNS Publisher : Surakarta.

https://health.detik.com/berita-detikhealth/d-3060430/ phenomenon- spreader-hate-speech-see-from-glasses-psychology