

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peredaran informasi berkonten SARA (Suku, Agama, Ras, dan Golongan) di media sosial, cenderung memunculkan *cognitive dissonance* dan perubahan suasana emosional dalam aktivitas pemrosesan informasi dari individu yang mengakses informasi teraktual melalui media internet. Adanya sejumlah kasus yang berkaitan dengan hoaks atau berita bohong serta peristiwa SARA yang dipicu oleh hoaks yang telah terjadi sebelumnya, membentuk pengetahuan baru bagi para pengguna media internet. Namun pada sisi yang berbeda, prasangka diantara para individu juga dapat terbentuk dari informasi SARA yang memaparnya, yang diekspresikan melalui variasi komentar atau tindakan individu, meskipun elemen faktual dari informasi tersebut masih perlu untuk diketahui. Oleh karena itu, ketika terjadi pengungkapan kasus yang berkaitan dengan penyebaran hoaks SARA ke dalam wilayah publik, muncul berbagai reaksi dan tanggapan dari masyarakat yang menggunakan media sosial.

Dalam catatan John C. Mowen dan Michael Minor dijelaskan bahwa *cognitive dissonance* (ketidaksesuaian kognitif) adalah keadaan emosional yang tidak menyenangkan, yang dirasakan ketika terjadi ketidakkonsistenan logis di antara unsur-unsur kognitif (Mowen, 2002 : 375). Sebagian dari individu pengguna media internet cenderung tidak dapat mengetahui secara langsung

bahwa informasi SARA yang diaksesnya merupakan berita faktual atau hoaks, sehingga menempatkan mereka pada situasi *uncertainty* untuk sementara waktu. Selain itu, informasi SARA yang memapar para individu pengguna internet, juga menumbuhkan prasangka terhadap individu lain. Dalam perspektif bidang psikologi sosial, prasangka merupakan sikap yang negatif terhadap kelompok tertentu atau seseorang, karena keanggotaannya pada kelompok tertentu (Sarwono, 2002 : 267). Ketidaktahuan masyarakat mengenai elemen faktual yang terkandung di dalam informasi SARA yang diaksesnya secara langsung, berpotensi mendorong prasangka yang telah terbentuk untuk diekspresikan melalui perilaku yang destruktif dalam kehidupan masyarakat yang multikultur.

Salah satu kasus yang cenderung masih diingat publik yaitu kasus Saracen. Beberapa waktu setelah kasus ini dipublikasikan, muncul reaksi dari sejumlah pihak. Salah satunya yaitu pengamat media sosial dari Provetic, Iwan Setiawan, yang menuturkan bahwa kelompok Saracen berupaya mengarahkan opini orang lain, agar dapat sesuai dengan kepentingan mereka. Selain itu, ia juga menambahkan bahwa penyebaran informasi yang dilakukan oleh Saracen merupakan upaya yang terorganisir, sehingga potensi dampak yang ditimbulkan bagi persepsi khalayak lebih besar daripada upaya yang dilakukan oleh perseorangan. Selanjutnya, anggota Provetic ini berkomentar demikian :

"Kemungkinannya, mereka telah mengetahui target marketnya, karena bahasa yang digunakan untuk media sosial berbeda dengan bahasa yang digunakan untuk konteks umum, sehingga pesan atau informasinya dapat terpenetrasi dengan mudah. Selain itu, mereka juga memahami bahwa konten mereka ditujukan bagi masyarakat jenis kelas sosial tertentu."

(<https://news.detik.com/berita/d-3616459/saracen-penyebar-konten-sara-yang-dapat-memecah-belah-bangsa>, diakses pada 20 Desember 2017 pukul 21.00).

Seorang pegiat media sosial yang lain, yaitu Cyril Raoul Hakim, menyampaikan pendapatnya melalui portal berita detik.com. Dalam penilaiannya, Saracen dapat disebut sebagai korporasi, karena bekerja berdasarkan atas pesanan pihak lain. Meskipun produk yang dihasilkannya adalah konten informasi yang bersifat negatif. Bahkan dirinya sangat prihatin dengan keberadaan sejumlah oknum orang-orang yang telah dikenal publik, yang berada di sekitar para tersangka. Selanjutnya ia berkomentar seperti ini :

“Bahkan ada oknum purnawirawan TNI yang terlibat di dalamnya, sehingga terkesan Sapta Marga dan Lemhannas tidak digunakan serta diabaikan. Jika anda masih bukan orang yang berjiwa Pancasila dan melakukan tindakan-tindakan yang melanggar prinsip dasar Negara, maka anda harus kembali bersekolah.” (<https://news.detik.com/berita/3613557/bahas-soal-saracen-pegiat-medsos-jokowi-bilang-ini-mengerikan>, diakses pada tanggal 16 November 2017 pukul 21.00).

Berbeda dengan pendapat dari Iwan dan Cyril yang menyoroti pihak Saracen, Agus Sudibyo, Direktur Indonesia New Media Watch lebih memperhatikan kepada pihak pengelola media sosial. Dalam diskusi publik yang diadakan di kawasan Cikini Jakarta Pusat pada hari Sabtu 26 Agustus 2017, ia menyampaikan harapannya kepada Pemerintah Indonesia, agar pengelola media sosial Facebook dapat menjadi subyek hukum, sehingga dapat dituntut untuk melakukan pertanggungjawaban atas segala informasi yang dipublikasikan melalui medianya. Ditambahkannya, informasi-informasi yang bersifat kontroversial, dapat memberikan keuntungan finansial bagi pihak pengelola media sosial. Untuk ini, dia berkata demikian :

“Semakin kontroversial suatu informasi hoaks di media sosial, maka semakin populer media sosial tersebut, sehingga meningkatkan grade dan rating-nya. Dengan demikian, nilai saham

dan potesial reserve dari media sosial itu juga meningkat. Jadi, dalam penyebaran informasi hoaks, perusahaan media sosial merupakan pihak yang memperoleh keuntungan.” (<http://news.liputan6.com/read/3072781/saracen-terungkap-perusahaan-medsos-diminta-tanggung-jawab-hoaks>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 21.00).

Selain terdapat komentar dari beberapa individu di atas, dalam laman facebook Saracen Cyber Team juga terdapat beberapa posting komentar dari para *netizen*. Beragam komentar tersebut muncul, setelah adanya pemberitaan mengenai penetapan tiga orang tersangka dalam kasus ini oleh Kepolisian Republik Indonesia. Dari catatan pengamatan peneliti, komentar para individu *netizen* berawal pada tanggal 24 Agustus 2017. Berbagai komentar individu netizen ini mengekspresikan nada komparatif, bercanda, dan ada yang terkesan mengungkapkan kemarahannya.

Nama akun media sosial Frank Delatista merupakan salah satu individu *netizen* yang terkesan mengekspresikan kemarahannya melalui tulisan. Menurutnya, para penyebar informasi hoaks, fitnah, kebencian SARA, isu intoleran, dan lain sebagainya melalui media sosial yang menggunakan agama sebagai kuda troyanya, disebabkan oleh adanya sejumlah tujuan terselubung dari para penyebar informasi, yang memanfaatkan dinamika situasi sosial di masyarakat. Dalam pengamatan Frank, motif-motif para penyebar informasi hoaks antara lain ingin menjadikan Indonesia sebagai Negara khilafah yang berdasarkan Syariat Islam, ada juga kaum penganut radikalisme, dan pihak-pihak yang dimanfaatkan oleh para elit politik yang tidak berjiwa besar karena mengalami kekalahan dan masih berambisi meraih kekuasaan. Selain itu, ia juga menambahkan pendapatnya demikian

(https://m.facebook.com/story.php?story_fbid=10155842321952079&id=374777

242078&_rdr, diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pada pukul 20.45) :

“Momentum politis seperti pemilihan presiden (pilpres), pemilihan kepala daerah (pilkada), dan momentum politis lainnya, merupakan kesempatan bagi mereka untuk menciptakan kekacauan di negeri ini. Agama selalu digunakan sebagai alat, karena dalam agama terdapat massa atau pengikut dan fanatisme dari pengikutnya. Oleh karena itu, nalar dan logika diperlukan, agar kita dapat berpikir realistis dalam mengambil sikap. Tanpa landasan moral dan etika, keagamaan kita menjadi sia-sia.”

Komentar lain muncul dari akun bernama Nonon B. Suhadiyono yang menilai bahwa di dalam media sosial masih terdapat kelompok-kelompok lain yang juga menyebarkan hoaks berkonten kebencian SARA seperti Saracen. Oleh karena itu, ia berharap pihak kepolisian dapat mengungkap dan menangkap para penyebar informasi yang berkaitan dengan kebencian SARA. Seorang individu *netizen* yang lainnya, yaitu Ashabul Hawariyiin Alfath berupaya untuk memberikan komentar yang lebih komparatif. Dalam penilaiannya, ada banyak akun di media sosial yang mengungkapkan komentar bernada penghinaan terhadap Rizieq Shihab (Pemimpin Front Pembela Islam). Namun demikian, dirinya mempersoalkan para penegak hukum yang tidak melakukan penindakan hukum terhadap akun-akun tersebut. Sedangkan akun Reno Arnesta menyampaikan komentarnya dengan nada menyindir dan bercanda sebagai berikut :

“Silakan dikelola berita tentang Saracen secara terus-menerus. Lama-kelamaan muncul saracin, saradewi, dan sarajem.”

Beberapa penilaian individual di atas merupakan bentuk tanggapan dari sejumlah individu yang mengetahui perkembangan kasus Saracen dari sejumlah saluran informasi dan pemberitaan. Saracen merupakan kelompok individu yang

dianggap sebagai pelaku penyebaran informasi hoaks berkonten SARA di media sosial berdasarkan permintaan atau pesanan pihak tertentu. Terbongkarnya sindikat ini, berawal dari tertangkapnya Sri Rahayu Ningsin pada tanggal 5 Agustus 2017 sebagai tersangka kasus penghinaan Presiden Jokowi. Setelah dilakukan penyelidikan lebih mendalam oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia, secara berurutan tertangkap tersangka lain yaitu Jasriadi, Ropi Yatsman, dan Muhammad Faisal Tanong yang secara terorganisir mengoperasikan sejumlah akun di media sosial untuk menyebarkan hoaks dan ujaran kebencian yang mengandung SARA (<http://m.liputan6.com/news/read/3070426/kronologi-terungkapnya-sindikat-saracen-ada-unsur-kebetulan>, diakses pada tanggal 25 November 2017 pukul 20.45).

Berbagai reaksi individu tersebut merupakan variasi bentuk respon afektif yang berasal dari pengalaman mereka mengakses beragam informasi mengenai fenomena Saracen. Menurut James F. Engel, Roger D. Blackwell, dan Paul W. Miniard, respon afektif menggambarkan perasaan dan emosi yang dihasilkan oleh sebuah stimulus (Engel, 1995 : 32). Adanya gangguan kognisi yang disebabkan oleh disonansi atas sejumlah informasi yang diaksesnya, mendorong individu untuk mengekspresikan perasaannya dengan berbagai variasi. Ungkapan emosional dari para individu mengenai kasus Saracen, merupakan wujud dari kecemasan pengguna media sosial yang berbasis internet, karena adanya

peredaran informasi SARA yang mengandung hoaks atau berita bohong dan disebarakan oleh pihak tertentu dengan sengaja, sehingga dapat menyesatkan para pengguna yang mengaksesnya untuk percaya terhadap informasi tersebut.

Kasus lain yang masih relatif baru, yang juga cenderung memperoleh perhatian dari publik dan pemberitaan media adalah kasus Muslim Cyber Army (MCA), yang menyebarkan isu provokatif seperti kebangkitan Partai Komunis Indonesia (PKI), penculikan ulama, pencemaran nama baik presiden, penyerangan terhadap pemerintah, dan tokoh-tokoh tertentu melalui media sosial. Kasus ini berhasil diungkap oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia pada awal tahun 2018, dengan menahan enam orang yang diduga secara aktif menyebarkan hoaks serta ujaran kebencian melalui akun media sosial mereka. Selain itu, MCA juga diduga menyebarkan virus, yang dapat merusak perangkat elektronik penerima pesan, yang dianggap sebagai kelompok musuhnya (<https://news.okezone.com/read/2018/03/26/337/1878029/polri-segera-rampungkan-berkas-kasus-muslim-cyber-army>, diakses pada tanggal 10 April 2018 pukul 21.00).

Terungkapnya kasus Muslim Cyber Army (MCA) dalam wilayah publik melalui berbagai pemberitaan media, memunculkan beragam tanggapan dari sejumlah individu. Dari kalangan agama, politisi, hingga warga biasa yang mengungkapkan pendapat mereka melalui media sosial. Ketua Umum Pengurus Besar Nahdlatul Ulama yang mewakili pendapat kalangan agama, Said Aqil Siroj,

mengungkapkan bahwa tindakan yang dilakukan oleh MCA merupakan perbuatan yang memalukan dan tidak seharusnya dilakukan, karena menggunakan nama Muslim. Menurut Said, perilaku individu MCA bertentangan dengan ajaran agama Islam. Ia berkomentar demikian :

“Perbuatan mereka sangat bertentangan dengan ajaran dari Kitab Suci Al-Quran, karena terdapat ayat-ayat yang melarang untuk melakukan adu domba dan saling membenci diantara manusia.” (<https://news.detik.com/berita/d-3891648/said-aqil-soal-kasus-muslim-cyber-army-bertentangan-dengan-alquran>, diakses pada tanggal 10 April 2018 pukul 22.00).

Tanggapan yang berbeda dan bernada lebih kritis, diungkapkan oleh Wakil Ketua Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) Fadli Zon. Menurut politisi dari Partai Gerindra ini, penangkapan para tersangka MCA oleh aparat kepolisian merupakan wujud dari upaya untuk mematikan sistem demokrasi di Indonesia, yang mementingkan pada adanya kebebasan individu dalam berpendapat. Dalam penilaian Fadli, pendapat-pendapat yang berasal dari kelompok-kelompok kontra terhadap pemerintah, selalu berakibat pada penindakan hukum terhadap orang-orang tersebut. Namun sebaliknya, bagi kalangan yang tidak kontra terhadap pemerintah, tidak memperoleh penindakan hukum. Bagi Fadli, seharusnya penindakan kasus-kasus penyebaran hoaks dan ujaran kebencian di media sosial oleh pihak *cyber police*, juga mengedepankan aspek keadilan (<https://news.detik.com/berita/3892844/pengungkapan-kasus-muslim-cyber-army-fadli-upaya-matikan-demokrasi>, diakses pada tanggal 10 April 2018 pukul 22.05).

Dalam pengamatan yang dilakukan oleh peneliti pada bulan Maret hingga April 2018 di media sosial twitter, terdapat sejumlah individu *netizen* yang secara

aktif berkomentar terhadap pengungkapan kasus Muslim Cyber Army (MCA) oleh pihak kepolisian. Komentar mereka beragam, dari yang kritis terhadap keberadaan MCA, merasa bangga terhadap kinerja kepolisian, merasa jengkel, hingga cenderung bersikap defensif. Akun bernama @ekowBoy mengungkapkan bahwa dirinya merasa asing terhadap nama Saracen dan MCA. Namun demikian, menurutnya berita atau informasi yang dibagikan oleh kedua akun tersebut termasuk menarik perhatian, meskipun pada realitasnya tidak berdasarkan kenyataan. Komentar yang agak berbeda dan mengarah pada topik-topik yang terkait dengan politik, diungkapkan oleh akun bernama @agungwirawan100. Ia mempertanyakan keberadaan MCA dan Saracen yang tidak mengulas tentang Partai Gerindra, PKS, dan PAN dalam memproduksi dan menyebarkan berbagai informasinya. Selain itu, dirinya juga mengkritik sikap Pemimpin Front Pembela Islam (FPI) Rizieq Shihab, yang menyatakan bahwa MCA adalah pembela kebenaran dan pihak yang melawan fitnah.

Sedangkan akun @tikasinaga cenderung mengekspresikan emosionalnya dalam menanggapi keberadaan MCA. Ia berkomentar seperti ini :

“Ternyata Muslim Cyber Army (MCA) dan Saracen ‘bersaudara’. Kalian pantas untuk dibuang ke laut!”

Sementara itu, akun @Ronin_ cenderung bersikap defensif dan berupaya persuasif kepada para *followernya* dengan menyatakan bahwa kemunculan MCA hanya seperti transformasi Saracen. Oleh karena itu, para pengguna media sosial perlu untuk lebih bersikap waspada terhadap efek dari kemunculannya.

Beragam komentar dari sejumlah individu ini merupakan gambaran pengalaman komunikator yang berusaha menginterpretasikan stimulus berbentuk informasi digital yang diaksesnya dalam konteks kasus Saracen dan Muslim Cyber Army (MCA). Ketika kedua kasus ini diungkap oleh pihak Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dan menjadi pemberitaan media nasional, sejumlah individu berupaya memberikan tanggapan mereka yang berbeda-beda melalui saluran informasi yang bervariasi. Saracen dan MCA merupakan kelompok individu yang memproduksi serta menyebarkan informasi hoaks berkonten SARA melalui sejumlah akun media sosialnya kepada para pengguna lain, sehingga dapat menyesatkan atau memprovokasi individu *netizen* yang mengakses konten informasinya, namun cenderung tidak mengetahui bahwa informasi yang dikonsumsi mereka merupakan hoaks.

Berdasarkan survei yang dilakukan oleh lembaga Masyarakat Telematika Indonesia (Mastel) pada tanggal 13 Pebruari 2017 mengenai “Wabah Hoaks Nasional”, ditemukan sekitar 54 persen responden menyatakan keraguannya dengan informasi yang diterimanya sebagai informasi hoaks atau berita faktual. Sedangkan 18 persen responden menyatakan bahwa mereka tidak mengetahui bahwa informasi yang diaksesnya sebagai hoaks dan sekitar 28 persen menyatakan dapat langsung mengetahui suatu informasi merupakan hoaks. Sementara dari hasil survei yang dilakukan oleh Majalah Tempo pada akhir tahun 2016 menemukan bahwa sekitar 19,0 persen responden menyatakan bahwa

dirinya tidak dapat membedakan antara berita faktual atau berita palsu di media sosial (Majalah Tempo, 8 Januari 2017 : 10). Oleh karena itu, peredaran informasi hoaks berkonten SARA cenderung menjadi tantangan bagi para pengguna media sosial yang berbasis internet.

Peredaran informasi hoaks berkonten SARA di media sosial termasuk dalam kategori tinggi. Hasil survei Mastel menunjukkan bahwa sekitar 88,60 persen responden mengaku pernah menerima informasi hoaks SARA. Sementara data yang dihimpun oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemkominfo) pada tahun 2017 mencatat bahwa terdapat 32.000 laporan pengaduan masyarakat. Laporan tertinggi berkaitan dengan konten SARA (5.142) dan berita palsu atau hoaks (5.070) (<http://teknoliputan6.com/read/3053599/jumlah-aduan-hoaks-dan-sara-lampau-konten-pornografi>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 19.00). Realitas ini mendorong pemerintah untuk memberikan perhatian secara khusus. Bahkan Presiden Joko Widodo memerintahkan adanya penegakan hukum yang tegas dan keras bagi para penyebar hoaks (Majalah Tempo, 8 Januari 2017 : 10).

Pada situasi yang berbeda, Kemkominfo melakukan sejumlah upaya persuasif kepada para penyedia layanan. Telegram merupakan penyedia layanan yang memberikan respon tertinggi dengan melakukan tindakan blokir terhadap 90 persen pengaduan. Sedangkan Instagram, Facebook, dan Youtube merespon 55 persen pengaduan. Sementara Twitter menjadi penyedia layanan yang

memberikan respon terendah dengan jumlah 22,5 persen dari aduan publik (<http://tekno.liputan6.com/read/3053599/jumlah-aduan-hoaks-dan-sara-lampau-konten-pornografi>, diakses pada tanggal 21 Oktober 2017 pukul 19.00). Upaya ini dilakukan untuk meminimalisir potensi penyebaran hoaks melalui media sosial. Menurut hasil survei Mastel, media sosial seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan Path merupakan media yang paling sering digunakan untuk menyebarkan hoaks, dengan mencapai angka sekitar 92,40 persen. Sedangkan aplikasi chatting seperti what's app, line, dan telegram mencapai sekitar 62,80 persen.

Istilah hoaks atau berita bohong digunakan sejak era industri sekitar tahun 1808. Hoaks berasal dari kata *hocus* (mantra *hocus pocus*) atau istilah *sim salabim* yang digunakan oleh para pesulap, yang bertujuan untuk melakukan tipuan (Walsh, 2006 : 17). Sebuah hoaks biasanya digunakan sebagai lelucon, untuk membuat malu pihak tertentu, atau untuk memicu adanya perubahan sosial (Conner, 2011 : 152).

SARA merupakan singkatan dari istilah Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan, yang digunakan untuk menggambarkan suatu realitas sosial budaya yang beragam di masyarakat. Menurut catatan sejarah, konsep SARA “diperkenalkan” dan “disosialisasikan” kepada masyarakat oleh Pemerintah Orde Baru, yang mengkhawatirkan adanya kerentanan terhadap konflik suku, agama, ras, dan golongan, sehingga masyarakat diliputi perasaan cemas untuk berada dalam suasana pergaulan yang majemuk (Liliweri, 2009 : 2). Namun demikian,

dalam pandangan Turnomo Rahardjo, adanya pembatasan perdebatan yang mengarah pada topik SARA sebagai wacana terbuka untuk publik oleh pemerintah, mendorong munculnya distorsi pengetahuan (Rahardjo, 2005 : 8). Oleh karena itu, persoalan SARA cenderung tidak dipahami dan dirasakan oleh masyarakat secara sadar sebagai suatu kenyataan yang konkrit, namun sebaliknya mendorong tumbuhnya potensi konflik tersembunyi untuk bertransformasi menjadi konflik sosial terbuka, yang berasal dari prasangka diantara individu atau kelompok masyarakat.

Sejarah mencatat bahwa Indonesia sebagai Negara majemuk, memiliki sejumlah peristiwa konflik terbuka yang bernuansa SARA. Dari konflik agama (konflik Poso, konflik Ambon, konflik Ahmadiyah) hingga konflik etnis (konflik Sampit, konflik Sambas, dan konflik yang melibatkan etnis bumiputra dengan etnis Tionghoa di sejumlah tempat) telah mewarnai relasi antarwarga.

Tabel 1.1

Tabel Konflik Terbuka Bernuansa SARA di Indonesia

NO.	TAHUN	JENIS KONFLIK	LOKASI	KELOMPOK YANG TERLIBAT
1.	1946	Konflik Etnis	Tangerang	Etnis Tionghoa dengan etnis bumiputra (pribumi)
2.	1946	Konflik Etnis	Bagan Siapi-API	Etnis Tionghoa dengan etnis pribumi
3.	1996-1997	Konflik Etnis	Sambas	Etnis Madura dengan etnis Dayak
4.	1998	Konflik Etnis	Beberapa kota	Etnis Tionghoa dengan etnis pribumi
5.	1998	Konflik Agama	Poso	Komunitas Islam dengan komunitas Kristen
6.	1998	Konflik Agama	Ambon	Komunitas Islam dengan komunitas Kristen
7.	2001	Konflik Etnis	Sampit	Etnis Madura dengan etnis Dayak
8.	2008	Konflik Agama	Jakarta	Ahmadiyah dengan FPI (Front Pembela Islam)

Sumber : Wirawan, 2010 : 71

Bahkan pada akhir tahun 2012, di Lampung Selatan terjadi konflik antara etnis Lampung dengan etnis Bali, yang menyebabkan 12 orang meninggal dunia dan sejumlah rumah serta tempat ibadah dibakar (<https://nasional.tempo.co/read/439647/warga-bali-minta-maaf-konflik-di-lampung-mereda/full&view=ok>, diakses pada tanggal 22 Februari 2019 pukul 20.05). Sejumlah peristiwa konflik sosial yang terjadi ini memperlihatkan bahwa intoleransi cenderung masih menjadi persoalan yang menonjol di dalam masyarakat.

Pada tahun 2018, Setara Institute menyusun Indeks Kota Toleran (IKT) dan memberikan penilaian untuk 94 kota di seluruh Indonesia. Peringkat sepuluh tertinggi sebagai kota toleran ditempati Singkawang, Salatiga, Pematang Siantar,

Manado, Ambon, Bekasi, Kupang, Tomohon, Binjai, dan Surabaya
(<https://www.liputan6.com/news/read/3802166/94-daftar-kota-toleransi-tertinggi-dan-terendah-versi-setara-institute>, diakses pada tanggal 2 Februari 2019 pukul 21.00).

Tabel 1.2

Tabel Peringkat Tertinggi Kota Toleran di Indonesia

PERINGKAT	NAMA KOTA	JUMLAH SKOR
1	Singkawang	6.513
2	Salatiga	6.447
3	Pematang Siantar	6.280
4	Manado	6.030
5	Ambon	5.960
6	Bekasi	5.890
7	Kupang	5.857
8	Tomohon	5.833
9	Binjai	5.830
10	Surabaya	5.823
11	Tebing Tinggi	5.810
12	Blitar	5.700
13	Parepare	5.650
14	Tegal	5.620
15	Batu	5.600
16	Pangkal Pinang	5.590
17	Bitung	5.550
18	Sibolga	5.510
19	Semarang	5.450
20	Sukabumi	5.430

Sumber : Setara Institute, 2018

Tabel 1.3

Tabel Peringkat Terendah Kota Toleran di Indonesia

PERINGKAT	NAMA KOTA	JUMLAH SKOR
1	Tanjung Balai	2.817
2	Banda Aceh	2.830
3	Jakarta	2.880
4	Cilegon	3.420
5	Padang	3.450
6	Depok	3.490
7	Bogor	3.533
8	Makassar	3.637
9	Medan	3.710
10	Sabang	3.757

Sumber : Setara Institute, 2018

Peredaran informasi hoaks SARA yang relatif tinggi di masyarakat merupakan salah satu dampak dari adanya media sosial yang berjaringan seperti Facebook, Twitter, Youtube, What's app, Telegram, Instagram, dan lain-lain, yang berbasis pada media baru yaitu internet. Meski demikian, hoaks telah mulai muncul sebelum diciptakannya internet, namun peredarannya tidak terlalu meluas untuk diakses masyarakat, karena adanya sejumlah aturan yang mengikat dan mengatur pemberitaan media cetak. Di Indonesia, pada era Orde Baru, pemerintah memberlakukan kebijakan pembredelan media atau pencabutan Surat Ijin Usaha Penerbitan Pers (SIUPP) pada media yang memberitakan informasi negatif, terutama yang menyerang pemerintah secara langsung (Majalah UI Lib, 2017 : 3).

Sebagai jenis media baru, internet telah digunakan secara massal. Menurut Laquey, internet merupakan jaringan longgar dari ribuan komputer yang menjangkau jutaan orang di seluruh dunia. Pada awalnya, tujuan diciptakan internet adalah menyediakan sarana bagi para peneliti untuk mengakses data dari sejumlah sumber daya perangkat keras komputer yang mahal. Pada tahun 1969, pihak Kementerian Pertahanan Amerika Serikat (AS) membuat suatu proyek eksperimen yang bernama *Department of Defense Advanced Research Projects Agency* (DARPA), yang menghasilkan Arpanet.

Misi awal mereka yaitu menggali teknologi jaringan yang dapat menghubungkan para peneliti dengan berbagai sumber daya yang jauh, seperti sistem komputer dan pangkalan data yang besar. Dengan Arpanet, sejumlah jaringan dapat dihubungkan dan diberdayakan. Beberapa tahun kemudian, sistem ini bertransformasi menjadi sistem yang memiliki daya jangkauan semakin luas, yang dapat mencakup puluhan juta orang atau pengguna dan ribuan jaringan (Ardianto, 2009 : 150).

Menurut data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), hampir 55 persen atau sekitar 132 juta penduduk Indonesia merupakan pengakses internet. Dari jumlah tersebut, 54 persen adalah pengguna Facebook dan 5,54 persen adalah pengguna Twitter (<http://nasional.kompas.com/read/2017/04/18/13294431/pengguna.medsos.tinggi.berita.hoaks.semakin.mudah.menyebar>, diakses pada tanggal 2 Juli 2017 pukul

19.00). Penyebaran para pengguna internet yang termasuk tinggi hanya berada di sejumlah wilayah. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh tim dari Markplus pada tahun 2017 ditemukan bahwa khalayak atau masyarakat yang menjadikan internet sebagai media informasi utama terbanyak berada di wilayah Jabodetabek, Bandung, Manado, Semarang, dan Surabaya (Marketeers, 2017 : 1).

Sebagai medium pesan komunikasi massa, internet juga dapat memberikan efek psikologis bagi khalayak. Efek tersebut bertahap dari efek kognitif, efek prososial kognitif, efek afektif, dan efek behavioral atau perilaku (Ardianto, 2009 : 52). Efek terpaan dari informasi hoaks SARA tidak hanya dapat mempengaruhi sisi afektif dari individu yang tidak mengetahui bahwa informasi yang diaksesnya merupakan hoaks, sehingga memunculkan disonansi di dalam kognisinya. Terjadinya peristiwa amuk massa yang membakar Wihara dan Kelenteng di Tanjung Balai Sumatera Utara pada Bulan Juli tahun 2016 serta tawuran antarkelompok warga di Depok Jawa Barat pada pertengahan Desember tahun 2016, yang menyebabkan dua orang tewas dan satu orang kritis (Majalah Tempo, 8 Januari 2017 : 25), memperlihatkan bahwa terpaan informasi hoaks yang mengandung unsur SARA dapat memprovokasi serta memancing emosional kelompok individu untuk melakukan tindakan destruktif. Dengan kata lain, efek dari hoaks SARA juga dapat mempengaruhi level perilaku (*behavior*) individu.

Adanya istilah pemrosesan informasi menunjukkan suatu aktivitas yang terjadi di dalam sistem kognitif individu komunikator yang mengakses informasi.

Dalam perspektif komunikasi pemasaran, terutama studi yang berkaitan dengan perilaku konsumen, pemrosesan informasi didefinisikan sebagai proses diarahkannya konsumen (individu) menuju informasi, diajak untuk mencari informasi, memahami informasi, menempatkan informasi dalam memori mereka, serta membukanya kembali untuk dipergunakan kemudian (Mowen, 2002 : 78). Para individu yang berinteraksi dengan informasi teraktual dari media internet dan media sosial sehari-hari, akan berpeluang untuk terterpa berbagai informasi, baik yang dicari dengan sengaja maupun tidak sengaja, termasuk hoaks SARA. Oleh karena itu, mereka memiliki pengalaman yang beragam sebagai hasil interaksinya dengan jenis informasi hoaks berkonten SARA, yang tersimpan di dalam memori pikiran individu.

Pada era digital yang didominasi oleh media internet, kebutuhan kognitif dan perilaku informasi individu mengalami perubahan. Kebutuhan kognitif berkaitan erat dengan kebutuhan untuk memperkuat informasi, pengetahuan, dan pemahaman individu mengenai lingkungannya (Yusup, 2009 : 206). Individu sebagai khalayak media massa internet, disodori beragam informasi yang dapat diseleksinya secara individual yang sesuai dengan keinginan dan harapannya, dibandingkan dengan jenis media massa sebelumnya yang lebih membatasi kategorisasi informasi yang disebarkan kepada khalayak. Selain itu, mereka juga dapat saling berinteraksi dengan menggunakan media sosial, sehingga pertukaran informasi dapat dilakukan secara global.

1.2 Rumusan Masalah

Sebagai media massa terbaru, kehadiran media internet menunjukkan kemajuan teknologi dan peradaban yang membawa sejumlah perubahan bagi aktivitas kehidupan manusia. Kemudahan dan kecepatan dalam mengakses berbagai informasi sehari-hari secara global dan berjaringan, merupakan salah satu manfaat positif yang dirasakan para pengguna. Oleh karena itu, jutaan individu tertarik untuk menggunakan media internet sebagai saluran informasi utama mereka sehari-hari. Namun demikian, pada sisi yang berbeda, keberadaan internet yang menghasilkan beragam bentuk media sosial cenderung memunculkan persoalan-persoalan digital yang meresahkan. Rasa saling curiga dan prasangka antara individu atau kelompok individu tercipta dalam relasi mereka.

Salah satu fenomena digital yang cenderung meresahkan dan menciptakan prasangka individu dengan individu lainnya yaitu informasi yang berkonten SARA. Konsep SARA (Suku, Agama, Ras, dan Golongan) yang mulai diperkenalkan pada era Orde Baru, digunakan untuk menggambarkan kondisi keragaman yang telah menjadi realitas sosial-budaya masyarakat Indonesia. Bahkan semboyan hidup *bhinneka tunggal ika* yang bermakna berbeda-beda namun tetap satu bangsa dan Negara, yang juga digunakan untuk ‘mengikat’ realitas keragaman itu, telah diinformasikan oleh pemerintah sejak rezim Orde Lama melalui sejumlah media. Namun demikian, dalam perkembangannya saat ini, SARA yang hadir dalam bentuk informasi digital dan dapat diakses oleh para

pengguna media internet, terutama di media sosial, cenderung menjadi persoalan yang berpotensi menciptakan disintegrasi sosial di masyarakat, karena perbedaan-perbedaan sosial dan kultural ditonjolkan oleh sejumlah pihak dalam informasi yang disebarakan secara beragam bentuknya tersebut, sehingga berpotensi menciptakan prasangka diantara individu. Selain itu, sebagian individu pengguna juga cenderung tidak memahami bahwa informasi yang diaksesnya tersebut merupakan berita faktual atau berita bohong (hoaks), sehingga mempengaruhi bagaimana sikap individual mereka akan terbentuk.

Setiap individu yang sehari-hari berinteraksi dengan media internet dan media sosial, cenderung dapat dengan mudah menemukan berbagai jenis informasi berkonten SARA, yang kemudian akan diproses dalam sistem kognitif individual mereka. Efek terpaan informasi SARA ini, tidak hanya berhenti pada level kognitif individu saja, namun juga dapat memancing reaksi emosional dan perilaku mereka dalam kehidupan sehari-hari. Adanya peristiwa pembakaran Wihara dan Kelenteng di Tanjung Balai Sumatera Utara serta perkelahian warga di Depok Jawa Barat yang mengakibatkan dua korban tewas, memperlihatkan bahwa efek dari terpaan informasi SARA, dapat memprovokasi dan memicu kemarahan individu secara massal. Meskipun pada dua kasus tersebut, informasi yang diakses oleh para individu termasuk dalam kategori berita bohong (hoaks), karena fakta yang terkandung di dalam informasinya masih dipersoalkan. Namun ketidaktahuan masyarakat mengenai fakta yang terkandung di dalam berbagai

informasi SARA, yang diyakini sebagai berita faktual dan valid kebenarannya, memicu sentimen sosial serta pembatasan relasi diri dengan orang lain, yang hanya berdasarkan pada persamaan identitas individu atau kelompoknya masing-masing.

Munculnya kasus Saracen, Muslim Cyber Army, dan lain-lain yang dianggap sebagai produsen serta distributor hoaks SARA, juga menunjukkan bahwa peredaran informasi bohong atau hoaks dengan sengaja didesain serta disebar untuk mencapai tujuan tertentu. Terbongkarnya kasus-kasus ini, memancing reaksi dan tanggapan yang bervariasi dari masyarakat pengguna internet dan media sosial, yang telah mengikuti perkembangan kasus-kasus tersebut serta mengkonsumsi berbagai bentuk informasi yang telah diproduksi mereka. Pengalaman otentik individu ini terbentuk dari aktivitas mereka sehari-hari mengakses informasi dari media internet serta media sosial yang cenderung digunakan oleh para produsen informasi hoaks SARA untuk menyebarkan berbagai ‘produk’ informasinya, dan memproses berbagai informasi yang diaksesnya tersebut. Oleh karena itu, individu memiliki kemungkinan untuk melakukan elaborasi stimulus (informasi) yang akan membentuk pemahaman serta sikap individual mengenai fenomena yang ditangkapnya, yang mengarah pada perilaku mereka sehari-hari.

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki dua tujuan yaitu :

1. Mengetahui pengalaman individu dalam memproses informasi SARA dari media sosial
2. Mengetahui pengalaman individu dalam memaknai fenomena hoaks SARA di media sosial

1.4 Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam bidang :

1. Akademis : Memberikan tambahan referensi dalam pengembangan riset komunikasi, terutama studi mengenai komunikator yang menggunakan gabungan pemikiran teoritik dari tradisi sibernetika dan tradisi fenomenologi. Penggunaan *Elaboration Likelihood Theory* memberikan gambaran mengenai aktivitas pemrosesan informasi SARA dari media sosial yang terjadi di dalam sistem kognitif individu, yang diketahui melalui pengalaman individu.
2. Praktis : Memberikan gambaran mengenai pengalaman otentik individu dalam melakukan interaksi dengan sejumlah informasi SARA yang diperoleh melalui sejumlah saluran informasi. Pengalaman individu berinteraksi dengan berbagai informasi SARA, menghasilkan pengetahuan mengenai fenomena informasi SARA yang terproses dalam sistem kognitif individu, sehingga dapat diketahui informasi yang bersifat faktual atau hoaks.
3. Sosial : Memberikan pengetahuan bagi masyarakat, terutama para pengguna media sosial, yang berpeluang lebih besar terpapar berbagai informasi SARA, sehingga dapat berhati-hati untuk mengevaluasi dan menilai suatu informasi

yang diperolehnya. Hoaks SARA dapat ditemukan dalam berbagai informasi yang disebarakan melalui media sosial atau media informasi lainnya.

1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

1.5.1 *State of The Art*

Tabel 1.4

Penelitian yang Berkaitan dengan Fenomena Hoaks

No.	Judul Penelitian	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Temuan Penelitian
1.	Penyalahgunaan Informasi Hoaks di Media Sosial	Abner, Khaidir, Mohammad Ridho Abdillah, Rizky Bimantoro, dan Weiby Reinaldy (2017)	Deskriptif dengan Pendekatan Studi Kasus	<ul style="list-style-type: none"> a. Peningkatan potensi penyebaran informasi hoaks, dengan adanya peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia b. Regulasi atau aturan hukum positif yang belum cukup untuk meredam kasus hoaks c. Faktor eksternal yang berasal dari Negara produsen internet dan Negara yang lebih maju secara teknologi, memicu tersebarnya hoaks secara meluas
2.	Perubahan dan Permasalahan Media Sosial	Fahmi Anwar (2017)	Deskriptif Analitis dengan Pendekatan Literatur	<ul style="list-style-type: none"> a. Kehadiran internet yang membawa dampak perubahan secara sosial-budaya kepada khalayak b. Penggunaan media sosial yang merubah

				<p>khalayak pengguna secara psikologis dan munculnya gangguan terhadap <i>privacy</i> seseorang</p> <p>c. Munculnya fenomena baru yaitu hoaks, <i>cyber-hate</i>, dan <i>cyber-bullying</i> di sejumlah tempat yang memicu permasalahan baru secara digital dan sosial</p>
3.	<p>Hubungan Perilaku Pengguna dan Informasi Hoaks di Media Sosial</p>	<p>Dedi Rianto Rahadi (2017)</p>	<p>Kuantitatif</p>	<p>a. Seluruh responden menyatakan memiliki media sosial</p> <p>b. Seluruh reponden menyatakan memiliki beberapa akun media sosial seperti aplikasi what'sapp, line, facebook, instagram, path, dan twitter</p> <p>c. Para responden menggunakan media sosial secara variatif yaitu melakukan komunikasi dengan teman-teman, bersenang-senang (hiburan), menyebarkan informasi, dan mencari penghasilan</p> <p>d. Para responden memberikan jawaban yang bervariasi ketika memperoleh</p>

				<p>informasi yaitu : meneruskan kepada pihak lain, melakukan <i>cross check</i> kebenaran informasi, menghapus informasi, bersikap diam, mengubah informasi menjadi informasi baru</p> <p>e. Para responden mengungkap alasan menyebarkan informasi secara beragam yaitu : agar bermanfaat bagi orang lain, mempengaruhi sikap orang lain, menjadi terkenal, dan ingin memperbanyak <i>follower</i></p> <p>f. Seluruh responden menyatakan bahwa hoaks merupakan informasi yang tidak dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya, karena tidak adanya kejelasan sumber</p> <p>g. Para responden menggunakan berbagai cara untuk memperoleh kebenaran dari suatu informasi di media sosial yaitu : melakukan <i>cross check</i> melalui media sosial yang sama,</p>
--	--	--	--	--

				<p>melakukan pencarian informasi melalui <i>search engine machine</i> (google), mencari informasi dari berita media massa, dan bertanya kepada orang lain yang dianggap paham</p> <p>h. Para responden menyatakan bentuk hoaks yang diterima ke dalam beberapa jenis yaitu : tulisan dan gambar, tulisan, gambar, dan video</p>
4.	<p>Mengembangkan Model Literasi Media yang Berkebhinnekaan dalam Menganalisis Informasi Berita Palsu (Hoaks) di Media Sosial</p>	<p>Vibriza Juliswara (2017)</p>	<p>Deskriptif dengan Pendekatan Studi Kasus Intrinsik</p>	<p>a. Meningkatnya jumlah ujaran kebencian secara <i>online</i></p> <p>b. Model literasi media dengan melakukan komparasi berita dari berbagai sumber, dapat digunakan untuk menilai akurasi kebenaran dari suatu informasi atau berita</p> <p>c. Model literasi media dapat memberikan edukasi bagi khalayak dalam menerima informasi</p> <p>d. Khalayak yang memiliki kemampuan literasi media cukup tinggi, memiliki kesadaran etika berkomunikasi dan keterampilan</p>

				dalam menerima, memproduksi, dan membagikan informasi
--	--	--	--	---

Penelitian-penelitian sebelumnya menggunakan pendekatan studi kasus, literatur, dan positivistik dalam mengungkap kehadiran fenomena hoaks sebagai bagian dari fenomena digital. Sedangkan pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah gagasan pemikiran teoritik dari tradisi sibernetika dan tradisi fenomenologi. Selain itu, fokus kajian penelitian ilmu komunikasi ini, terletak pada bagaimana individu komunikator memproses informasi SARA dan memaknai fenomena hoaks SARA dari media sosial sebagai bagian dari aktivitas mereka mengakses informasi teraktual sehari-hari dari internet.

1.5.2. *Genre* Interpretif : Memahami Makna Hoaks SARA dalam Dunia Aktor Sosial

Studi mengenai pengalaman individu dalam memproses informasi SARA, secara teoritik menggunakan gagasan *genre* interpretif, yaitu pemikiran-pemikiran teoritik (komunikasi) yang berusaha menemukan makna dalam tindakan dan teks. Teori-teori dalam aliran interpretif, menjelaskan proses pemahaman yang terjadi dan membuat perbedaan yang tajam antara pemahaman dan penjelasan ilmiah. Tujuan dari interpretasi bukan untuk menemukan hukum yang mengatur kejadian-

kejadian, namun untuk mengungkap cara orang / individu dalam memahami pengalaman mereka (Littlejohn, 1999 : 15). Gagasan dari teori-teori aliran interpretif menganggap bahwa pengalaman manusia, termasuk komunikasi, adalah subyektif dan perilaku manusia tidak dapat ditetapkan serta diprediksikan sebelumnya. Tujuan dari penelitian yang menggunakan pendekatan interpretif adalah untuk memahami dan menjelaskan perilaku (Martin and Nakayama, 2007 : 56).

Genre interpretif digunakan oleh peneliti sebagai landasan atau basis berpikir untuk mengungkap dan mengkaji bagaimana individu-individu memahami serta menginterpretasikan pengalaman mereka dalam memproses informasi SARA dan memaknai fenomena hoaks SARA serta peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan isu SARA, yang berdasarkan atas pembingkaiannya subyektif. Berbagai tanggapan diungkapkan oleh para individu dalam memaknai fenomena kasus Saracen dan Muslim Cyber Army (MCA). Oleh karena itu, peneliti disini berusaha konsisten dengan gagasan pemikiran aliran interpretif untuk memahami proses pemahaman yang terbentuk, melalui pengalaman individu dalam memproses segala informasi yang berkaitan dengan SARA.

Pada penelitian ini terdapat dua tradisi pemikiran teoritis yang digunakan, yaitu tradisi sibernetika dan tradisi fenomenologi. Asumsi

dasar penggunaan tradisi sibernetika dalam kerangka berpikir teoritik ini adalah adanya aktivitas pemrosesan informasi yang terjadi dalam sistem kognitif individu. Para individu yang mengkonsumsi informasi berkonten SARA dari media sosial, akan memproses segala informasi yang diperolehnya terlebih dahulu dalam sistem kognitif mereka, untuk selanjutnya mengalami proses pembentukan pengetahuan individual. Selanjutnya, gagasan pemikiran teoritik dari tradisi fenomenologi bekerja dalam mendeskripsikan hasil dari proses kognitif, yaitu berupa pengetahuan otentik dan unik individu, yang terbingkai secara subyektif dalam pengalaman hidup sehari-hari, yang terungkap melalui berbagai penilaian-penilaian mereka mengenai sejumlah informasi SARA yang dianggap sebagai hoaks.

1.5.3 Tradisi Sibernetika : Pemrosesan Informasi SARA dalam Sistem Kognitif Individu

Pemilihan tradisi sibernetika sebagai salah satu bagian dari upaya membangun kerangka berpikir teoritik dalam studi ini yaitu kemampuannya dalam memahami komunikasi sebagai kegiatan pemrosesan informasi. Istilah sibernetika atau *cybernetics*, diciptakan oleh Norbert Wiener, seorang ilmuwan MIT, untuk menggambarkan kecerdasan buatan dan menggambarkan bagaimana *feedback* membuat pemrosesan informasi menjadi mungkin di kepala dan laptop kita.

Konsep Wiener tentang *feedback* menancapkan tradisi sibernetika, yang menganggap bahwa komunikasi sebagai penghubung, yang menghubungkan bagian-bagian terpisah dari sistem apapun, seperti sistem komputer, sistem keluarga, sistem media, atau sistem dukungan sosial. Para ahli teori dalam tradisi sibernetika berusaha menjawab pertanyaan seperti, bagaimana suatu sistem bekerja? Apa yang dapat mengubahnya? Dan bagaimana kita dapat mengeluarkan gangguan? (Griffin, 2012 : 39).

Gagasan komunikasi sebagai pemrosesan informasi dipastikan secara kuat oleh Claude Shannon, seorang ilmuwan riset dari *Bell Telephone Company*, yang mengembangkan *a mathematical theory of signal transmission*. Tujuannya adalah untuk mendapatkan kapasitas saluran yang maksimal dengan distorsi yang minimal. Shannon menunjukkan sedikit ketertarikan pada makna sebuah pesan atau pengaruhnya terhadap pendengar. Teori Shannon hanya ditujukan untuk memecahkan masalah teknis transfer suara dengan ketepatan tinggi (Griffin, 2000 : 36). Model teori Shannon yang menggambarkan adanya distribusi pesan dari *source* kepada *receiver*, menjadi dasar dari asumsi gagasan pemikiran sibernetika dalam bidang komunikasi sebagai pemrosesan informasi. Shannon menganggap komunikasi sebagai ilmu

yang diterapkan untuk menjaga keseimbangan optimal antara *predictability* dan *uncertainty* (Griffin, 2000 : 37).

William McGuire menjelaskan bahwa dalam pemrosesan informasi terdapat lima tahap, yaitu (Engel, 1995 : 5) :

- a) Pemaparan (*Exposure*) : pencapaian kedekatan terhadap suatu stimulus, sehingga memunculkan peluang untuk diaktifkannya satu atau lebih dari kelima indera manusia
- b) Perhatian : alokasi kapasitas pemrosesan untuk stimulus yang baru masuk
- c) Pemahaman : tafsiran atas stimulus
- d) Penerimaan : tingkat sejauhmana stimulus mempengaruhi pengetahuan atau sikap individu
- e) Retensi : pemindahan tafsiran stimulus ke dalam ingatan jangka panjang

Pemrosesan informasi dalam sistem kognitif individu berkaitan dengan sifat fisiologis otak manusia yang dibagi ke dalam dua bagian, yaitu hemisfer kanan dan hemisfer kiri. Hemisfer kiri atau otak kiri bertanggungjawab untuk pemrosesan informasi verbal atau semantik. Sementara otak kanan terlibat dengan pemrosesan informasi bergambar atau visual (Engel, 1995 : 34). Jenis informasi yang dapat diakses oleh

individu dari media internet dan media sosial dapat berupa teks, visual gambar, audio, dan video (audio visual).

Sementara itu, dalam catatan Stephen W. Littlejohn, sibernetika didefinisikan sebagai tradisi sistem yang kompleks, yang saling berinteraksi satu sama lain. Teori dalam tradisi sibernetika menjelaskan bagaimana keragaman fisik, biologis, sosial, dan proses-proses perilaku berlangsung. Dalam sibernetika, komunikasi dipahami sebagai suatu sistem yang tersusun atas bagian-bagian atau variabel-variabel, yang saling mempengaruhi satu sama lain, membentuk, dan mengendalikan karakter sistem secara keseluruhan, serta mengalami perubahan dan mencapai keseimbangan seperti organisme (Littlejohn, 2008 : 39).

Gagasan inti dari pemikiran sibernetika adalah sistem, yaitu seperangkat komponen yang saling berinteraksi dan bersama-sama membentuk sesuatu yang lebih dari hasil penjumlahan bagian-bagian yang menyusun sistem itu. Oleh karena itu, bagian dari sistem selalu bergantung pada bagian-bagian yang lain, dan pola saling ketergantungan (*interdependence*) ini mengorganisasikan sistem itu sendiri. Namun, sebuah sistem tidak akan dapat tetap hidup tanpa mendatangkan sumber daya baru dalam bentuk *input*.

Sistem mengambil *input* tersebut dari lingkungan, kemudian memprosesnya, dan menciptakan *output* bagi lingkungan. *Input* dan

output dapat berupa materi nyata dan juga muatan energi serta informasi. Terkait dengan pola saling ketergantungan (*interdependence*), sistem juga dicirikan oleh aturan pribadi (*self-regulation*) dan kontrol (*control*). Dengan kata lain, sistem memonitor, mengatur, dan mengontrol keluaran yang dihasilkannya untuk menjaga tetap tercapainya tujuan. Sistem berada di dalam lingkungan yang dinamis, sehingga harus dapat beradaptasi dan mampu berubah.

Para ahli teori sistem tidak hanya tertarik pada sifat sistem dan fungsinya, namun pada bagaimana mengelola untuk mempertahankan dan mengendalikan dirinya sendiri dari waktu ke waktu. Bagaimana sebuah pesawat berhasil melawan gravitasi, arus angin, dan kekuatan lainnya serta mengarahkan dirinya sendiri di sepanjang jalur yang diprogramkan? Ini hanya dapat terjadi karena sistem dalam sistem. Sistem tertanam dalam satu sama lain, sedemikian rupa sehingga satu sistem adalah bagian dari sistem yang lebih besar yang membentuk serangkaian tingkat kompleksitas yang meningkat. Kita dapat mengambil pandangan yang sangat luas dengan mengamati sejumlah sistem yang berinteraksi satu sama lain dalam suprasistem besar, atau kita dapat mengambil pandangan yang lebih sempit dengan mengamati subsistem yang lebih kecil (Littlejohn, 2008 : 40).

Gagasan inilah yang kemudian dikenal sebagai dasar teori sistem (*basic system theory*). Gagasan tersebut mengandaikan sistem sebagai sebuah struktur nyata yang dapat dianalisis dan diamati dari luar. Dengan demikian, kita dapat melihat bagian-bagian yang menyusun sistem dan bagaimana bagian-bagian itu saling berinteraksi. Selain itu, kita dapat mengamati dan mengukur pengaruh antarbagian dalam sistem secara obyektif serta menemukan masukan (*input*) dan keluaran (*output*) yang ada dalam sistem itu. Selanjutnya, kita juga dapat mengoperasikan atau memanipulasi sistem dengan mengubah *input* dan mengutak-atik mekanisme pemrosesannya.

Pemaparan di atas adalah penjelasan mengenai *basic system theory*, yang merupakan akar pemikiran terbentuknya tradisi sibernetika. Oleh karena itu, sebagai wilayah studi, sibernetika merupakan cabang pemikiran dari teori sistem. Namun demikian, dalam beberapa dekade terakhir ini, sejumlah ahli teori ini menolak gagasan bahwa sistem dapat diamati secara obyektif. Oleh karena itu, kelompok pemikiran yang diperkenalkan oleh Heinz von Foerster ini mengembangkan pemikiran alternatif, yang menjadi cabang pemikiran sibernetika terakhir, yang sering disebut juga sebagai sibernetika orde kedua (*second-order cybernetics*).

Mereka berpendapat bahwa peneliti tidak akan pernah dapat mengamati bagaimana sistem bekerja, dengan memposisikan dirinya berada di luar sistem tersebut. Dengan kata lain, peneliti selalu terlibat atau terhubung secara sibernetika dengan sistem yang sedang diamati. Dengan demikian, setiap kita mengamati sistem, maka kita akan mempengaruhi dan dipengaruhi oleh sistem tersebut. Cabang pemikiran sibernetika yang terakhir ini disebut dengan *cybernetics of knowing*, karena menunjukkan bahwa pengetahuan adalah hasil dari putaran arus balik (*feedback loops*) antara peneliti (*the knower*) dan apa yang diteliti (*the known*) (Littlejohn, 2008 : 41).

Dengan penjelasan tersebut, maka penelitian ini menggunakan gagasan pemikiran dari *cybernetics of knowing*, yang berupaya untuk memahami peristiwa komunikasi yang terjadi dalam sistem kehidupan sehari-hari individu yang mengakses berbagai informasi teraktual. Oleh karena itu, *cybernetics of knowing* digunakan oleh peneliti untuk mengungkap cara individu memproses informasi yang diperoleh dari beragam saluran informasi masing-masing mengenai informasi berkonten SARA.

Terkait pemrosesan informasi dan kognisi individu, terdapat *Elaboration-Likelihood Theory* (ELT) yang dikembangkan oleh para psikolog sosial yaitu Richard Petty dan John Cacioppo. Pada dasarnya,

ELT adalah teori persuasi yang mencoba memprediksi kapan dan bagaimana individu akan terbujuk dan tidak akan terbujuk oleh pesan. Gagasan pemikiran ELT yaitu berusaha menjelaskan berbagai cara dimana individu mengevaluasi informasi yang diterimanya. Terkadang individu mengevaluasi pesan dengan cara yang rumit, menggunakan pemikiran kritis, dan terkadang individu melakukannya dengan cara yang lebih sederhana atau kurang kritis (Littlejohn, 2008 : 74). Dalam pandangan Michael R. Solomon, seorang akademisi dari Universitas Saint Joseph, evaluasi merupakan reaksi valensi (positif atau negatif) pada peristiwa dan obyek yang tidak disertai dengan tingkat gairah fisiologikal yang tinggi (Solomon, 2018 : 180).

Elaborasi mengacu pada banyaknya integrasi diantara informasi baru dan pengetahuan yang sudah disimpan di dalam ingatan atau memori (Engel, 1995 : 21). *Elaboration Likelihood* adalah probabilitas bahwa individu akan mengevaluasi informasi secara kritis, yang bergantung pada cara individu memproses pesan. *Elaboration likelihood* adalah variabel, yang berarti dapat berkisar dari kecil hingga besar. Terdapat dua rute untuk memproses informasi yaitu rute sentral dan rute perifer. *Elaboration*, atau pemikiran kritis, terjadi di dalam *central route* (rute sentral). Sedangkan kurangnya pemikiran kritis terjadi di *peripheral* (perifer).

Ketika kita mengolah pesan atau informasi yang diterima melalui rute sentral, maka kita secara aktif menelaah dan memikirkan informasi itu dan mempertimbangkannya dengan memperhatikan informasi lain yang sudah dimiliki sebelumnya. Rute sentral berfungsi untuk melakukan elaborasi terhadap pesan atau informasi yang diterima.

Rute sentral digunakan individu untuk mengolah dan memproses informasi yang baru diterimanya secara rasional. Pada rute sentral ini, otak akan mencermati, meneliti, dan menguji secara hati-hati dan teliti setiap argumen, pendapat, atau gagasan yang diterima dari sumber lain serta mempertimbangkan implikasi yang mungkin akan timbul. Jika pada akhirnya pandangan kita berubah sebagai akibat informasi atau argumen yang diterima, maka hal itu terjadi melalui perjuangan panjang dan akan bersifat lebih permanen serta biasanya akan diikuti dengan perubahan tingkah laku.

Rute periferan menawarkan cara mudah untuk menerima atau menolak informasi yang diterima individu. Jika kita mengolah suatu informasi melalui rute periferan, maka kita menjadi kurang kritis terhadap informasi yang diterima. Selain itu, perubahan yang terjadi hanya bersifat sementara (temporal). Terdapat enam alasan yang digunakan individu sebagai cara mudah untuk berpikir yaitu (Morissan, 2013 : 34) :

- Konsistensi : alasan yang menyatakan bahwa orang harus konsisten terhadap suatu hal dan sikap tidak konsisten dianggap sebagai hal yang negatif.
- Sosial : alasan dengan menggunakan orang lain sebagai pembenar bagi kita untuk tidak mau bersusah-susah berpikir kritis.
- Kesukaan : perasaan simpati dan suka (*liking*) yang kita miliki terhadap seseorang mendorong kita untuk sulit berpikir kritis terhadap orang itu.
- Kekuasaan : orang akan mudah membenarkan atau menerima pandangan orang lain yang memiliki kekuasaan atau kewenangan (*authority*) atas dirinya
- Kelangkaan : alasan kelangkaan (*scarcity*) adalah perasaan takut kehabisan atau tidak kebagian
- Tanggapan : alasan untuk memberikan respons atau balasan (*reciprocation*) terhadap suatu pernyataan secara cepat tanpa pertimbangan mendalam

Sikap, dalam pengertian psikologi sosial, diartikan sebagai suatu reaksi evaluatif yang menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap sesuatu atau seseorang, yang ditunjukkan dalam keyakinan, perasaan, atau perilaku yang diharapkan seseorang (Sarwono, 2002 : 232). Namun demikian, *elaboration likelihood* adalah variabel, sehingga individu

mungkin akan menggunakan kedua rute tersebut sampai batas tertentu, tergantung pada tingkat relevansi personal yang dimiliki suatu isu atau persoalan bagi dirinya.

Jumlah pemikiran kritis yang diterapkan pada suatu argumen bergantung pada dua faktor umum di dalamnya yaitu motivasi dan kemampuan individu. Ketika sangat termotivasi, individu cenderung menggunakan pemrosesan sentral. Namun sebaliknya, ketika motivasi rendah, individu mungkin menggunakan pemrosesan perifer. Dalam motivasi terdapat 3 aspek yaitu keterlibatan atau relevansi personal dari topik, keragaman argumen, dan kecenderungan personal terhadap pemikiran kritis. *Pertama*, keterlibatan atau relevansi personal dari topik. Semakin penting suatu topik bagi individu secara personal, maka semakin besar kemungkinan individu akan berpikir kritis mengenai persoalan yang terkait.

Kedua, keragaman argumen. Individu akan cenderung berpikir lebih banyak mengenai argumen yang berasal dari berbagai sumber. Alasannya adalah ketika individu mendengar beberapa orang berbicara tentang suatu persoalan, individu tidak dapat membuat penilaian cepat dengan mudah. Kemudian, hal lain dianggap setara, dimana banyak sumber dan beberapa argumen yang terkait, penerima cenderung memproses informasi secara terpusat (sentral). *Ketiga*, kecenderungan

personal terhadap pemikiran kritis. Orang yang senang merenungkan argumen, mungkin akan menggunakan lebih banyak pemrosesan terpusat daripada yang tidak.

Pemrosesan sentral tidak dapat digunakan individu yang tidak memiliki pengetahuan mengenai suatu persoalan, meskipun dirinya memiliki motivasi yang tinggi terhadap persoalan tersebut. Jika individu tidak termotivasi dan tidak memiliki kemampuan untuk memproses pesan, maka individu akan lebih mungkin untuk memantau dan bergantung pada petunjuk perifer. Saat memproses informasi di rute sentral, individu akan mempertimbangkan argumen dengan hati-hati, karena kekuatan argumen akan memainkan peran. Sejauh mana pesan itu sesuai dengan sikap individu sebelumnya, akan memiliki efek di sini juga. Pesan yang lebih menguntungkan untuk pandangan individu mungkin akan dinilai lebih positif daripada yang tidak.

Dalam pemrosesan *peripheral* (periferal), individu tidak melihat secara dekat pada kekuatan argumen. Pada umumnya, individu dengan cepat membuat penilaian tentang apakah percaya pada apa yang didengar atau dibacanya atas dasar isyarat-isyarat sederhana. Misalnya, ketika kredibilitas sumber tinggi, pesan dapat dipercaya terlepas dari argumen yang disajikan. Selain itu, individu juga akan cenderung percaya kepada orang-orang yang disukainya. Individu dapat

mengandalkan jumlah argumen untuk menentukan apakah akan menerima pesan atau tidak. Dalam kebanyakan situasi yang melibatkan pemrosesan perifer, berbagai isyarat eksternal digunakan untuk membuat penilaian, berbeda dengan pemikiran kritis yang mencirikan pemrosesan sentral (Littlejohn, 2008 : 75).

Oleh karena itu, konsisten dengan gagasan pemikiran dari *elaboration-likelihood theory*, penelitian ini menggunakan teori tersebut untuk memahami upaya individu komunikator dalam memproses berbagai informasi yang berkaitan dengan fenomena mengenai SARA di dalam sistem kognitifnya, yang kemudian akan mempengaruhi sikapnya. Informasi-informasi tersebut berupa orang, obyek, situasi, dan gagasan untuk membentuk sikap, atau kecenderungan bertindak secara positif atau negatif terhadap beberapa obyek.

1.5.4 Tradisi Fenomenologi : Pengetahuan Hoaks SARA Dalam Pengalaman Sadar Individu

Tradisi pemikiran teoritik kedua yang digunakan dalam penelitian ini dan masih berkaitan dengan gagasan pemikiran *genre* interpretif adalah tradisi fenomenologi. Dalam catatan Stephen W. Littlejohn, tradisi fenomenologi berfokus pada pengalaman sadar seseorang ; suatu usaha memahami proses mengetahui (*process of knowing*) melalui pengalaman langsung (Littlejohn, 2005 : 38). Secara konseptual, fenomenologi

merupakan studi tentang pengetahuan yang berasal dari kesadaran, atau cara kita sampai pada pemahaman tentang obyek-obyek atau kejadian-kejadian yang secara sadar kita alami. Fenomenologi melihat obyek-obyek dan peristiwa-peristiwa dari perspektif seseorang sebagai *perceiver*. Sebuah *phenomenon* adalah penampakan sebuah obyek, peristiwa, atau kondisi dalam persepsi individu (Rahardjo, 2005 : 44). Bukti-bukti dari penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi diperoleh dari laporan langsung orang pertama mengenai pengalaman kehidupannya (Moustakas, 1994 : 84).

Pada konteks penelitian ini, teori-teori dalam tradisi fenomenologi digunakan peneliti untuk membantu mengetahui hasil dari proses kognitif yang berupa struktur kognitif (pengetahuan), yang berasal dari pengalaman sadar *perceiver*. Pengalaman individu mengakses dan memproses informasi SARA dari media sosial, mendorong individu memperoleh gambaran mengenai informasi SARA yang dikonsumsinya merupakan berita faktual atau hoaks.

Teori-teori dalam pendekatan fenomenologi mengasumsikan bahwa orang secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka dan mencoba untuk memahami dunia melalui pengalaman personal mereka secara sadar. Pemikiran fenomenologi lebih memusatkan pada proses interpretasi. Interpretasi dalam Bahasa Jerman : *verstehen*

(*understanding*), yaitu proses aktif dalam memberikan makna pada sebuah pengalaman. Interpretasi tidak dapat dipisahkan dari realitas (Littlejohn, 2005 : 38-39). Tujuan utama fenomenologi adalah mempelajari bagaimana fenomena dialami dalam kesadaran, pikiran, dan dalam tindakan, seperti bagaimana fenomena tersebut bernilai atau diterima secara estetis (Kuswarno, 2009 : 2).

Stanley Deetz meringkaskan tiga prinsip dasar dari pendekatan fenomenologi yaitu (Littlejohn, 2005 : 38) :

- a) Pengetahuan merupakan sesuatu yang disadari. Pengetahuan bukan disimpulkan dari pengalaman, namun ditemukan langsung dalam pengalaman sadar.
- b) Makna dari suatu hal mengandung sesuatu yang potensial dalam kehidupan seseorang. Dengan kata lain, bagaimana kita berhubungan dengan obyek akan menentukan maknanya bagi kita.
- c) Bahasa merupakan sarana bagi makna. Kita memiliki pengalaman tentang dunia melalui bahasa yang digunakan untuk mendefinisikan dan mengekspresikan dunia kita.

Untuk menjelaskan interpretasi atas pengalaman memproses informasi SARA yang dilakukan individu komunikator, digunakan gagasan atau teori yang dikembangkan oleh Hans-Georg Gadamer, seorang murid

dari filsuf Martin Heidegger, yang mengajarkan bahwa para individu tidak berdiri terpisah dari hal-hal untuk menganalisis dan menafsirkan hal-hal tersebut ; Malahan, individu menafsirkan / berinterpretasi secara alami, yang merupakan bagian dari kehidupan individu sehari-hari. Individu tidak dapat menjadi manusia tanpa berinterpretasi. Itu berarti bahwa pengalaman dan dunia yang ditafsirkan saling berhubungan erat, sehingga keduanya hampir sama.

Prinsip utama teori Gadamer adalah bahwa seseorang selalu memahami pengalaman dari perspektif perkiraan (*presuppositions*) atau asumsi. Pengalaman, histori, dan tradisi kita memberikan cara untuk memahami sesuatu, dan kita tidak dapat memisahkan diri kita sendiri dari bingkai interpretif tersebut. Pengamatan, alasan, dan pemahaman tidak pernah murni secara obyektif ; mereka telah diwarnai (*colored*) oleh pengalaman kita.

Selanjutnya, sejarah tidak harus dipisahkan dari masa kini. Kita selalu secara simultan bagian dari masa lalu, di masa sekarang, dan mengantisipasi masa depan. Dengan kata lain, masa lalu beroperasi kepada kita sekarang di masa kini, dan mempengaruhi konsepsi kita tentang apa yang akan datang. Pada saat yang sama, gagasan kita tentang realitas mempengaruhi bagaimana kita memandang masa lalu. Seiring waktu, kita menjadi terdiam dari peristiwa masa lalu. Cara

pandang kita saat ini menciptakan jarak temporal dari objek masa lalu sedemikian rupa, seperti bahwa artefak memiliki dua sifat yaitu asing atau aneh dan familiar. Jika kita melihat gaun lama nenek kita dari koper berdebu di loteng, itu akan terlihat agak familiar, namun pada saat yang bersamaan, mungkin juga terasa asing. Kita memahami artefak, karena apa yang telah kita pelajari dari sejarah, yang merupakan residu / sisa makna yang sangat relevan, namun sangat penting. Misalnya, kita mengenali gaun nenek, karena "pakaiannya" telah kita pelajari dengan melihat foto-foto lama dan membaca serta mendengar tentang mode lama. Meskipun bajunya sudah sangat tua, namun kita tetap mengenali kancing, renda, dan fitur lain yang terdapat pada gaun tersebut. Kita mengetahui ini adalah sebuah gaun atau pakaian dari melihat foto-foto lama dan dari membaca atau mendengar tentang tren mode dari waktu sebelumnya.

Menurut Gadamer, interpretasi peristiwa dan objek sejarah, termasuk teks tertulis, diperbesar oleh jarak historis. Ia mengusulkan bahwa untuk memahami teks, perlu melibatkan melihat makna abadi dari teks tersebut dalam suatu tradisi dan terlepas dari niat asli sang komunikatornya. Oleh karena itu, teks yang berasal dari masa lalu menjadi sejaman dan berbicara kepada kita di zaman kita sendiri. Sebagai contohnya adalah *Gettysburg Address*, yang pada awalnya

merupakan sebuah bagian dari wacana lisan yang dirancang untuk mencapai efek tertentu selama Perang Sipil. Namun demikian, begitu diucapkan, teks itu hidup sebagai objeknya sendiri, penuh dengan makna internal. Perincian yang tidak penting—yang ditulis di belakang amplop di kereta oleh seorang presiden yang jangkung—menjauh, karena teks itu sendiri mengungkapkan maknanya kepada kita di zaman kita sekarang. Kita memahami *Gettysburg Address* melalui lensa masa lalu dan kepentingan dari perspektif historis serta fakta bahwa makna penting dari kata-kata tersebut hidup di masa kini.

Selanjutnya, makna yang kita dapatkan dari sebuah teks adalah hasil dari "dialog" antara makna kita sendiri hari ini dan yang tertanam dalam bahasa teks. Kita mengenali dan memahami sebuah gaun tua, karena fitur-fiturnya yang masih memiliki makna. Namun pada saat yang bersamaan, kita juga menerapkan ide-ide kita saat ini mengenai gaun itu –bahwa itu tidak nyaman, panas, berat, dan tidak praktis, namun tetap cantik. Kita memahami kata-kata dan makna-makna dari *Gettysburg Address*, karena kata-kata itu terus hidup. Namun demikian, pada saat yang bersamaan, interpretasi kita dipengaruhi oleh latar belakang dan pengalaman kita sendiri pada hari ini (Littlejohn, 2008 : 136).

Proses interpretif ini bersifat paradoks : Kita membiarkan teks berbicara kepada kita, namun kita tidak dapat memahaminya terlepas dari prasangka dan perkiraan kita sendiri. Karena hasil perubahan dari dialog antara prasangka masa kini dan makna teks, prasangka merupakan kekuatan positif, untuk diakui dan digunakan secara produktif dalam kehidupan kita. Seperti yang diamati oleh seorang pengamat, "Masalah untuk mempelajari komunikasi bukanlah adanya prasangka, namun ketidaksadaran akan kehadiran mereka dan ketidakmampuan selanjutnya untuk memisahkan yang sesuai dari yang tidak tepat".

Hermeneutics bukan hanya proses "mempertanyakan" makna teks tetapi juga membiarkannya bertanya kepada kita. Pertanyaan apa yang diajukan oleh teks itu sendiri, dan ketika kita mengajukan pertanyaan-pertanyaan itu, apa jawaban yang ditawarkan teks? Sebagai contoh, apa yang dapat kita pelajari tentang diri kita sendiri dari *Gettysburg Address*? Apa yang dapat kita pelajari tentang perang, tentang penindasan, tentang pembagian, dan tentang polarisasi?

Pada akhirnya, Gadamer meyakini bahwa pengalaman itu secara inheren bersifat linguistik. Kita tidak dapat memisahkan pengalaman kita dari bahasa. Perspektif tradisi, darimana kita selalu melihat dunia, ada dalam kata-kata. Bahasa tidak dipandang sebagai

alat yang sewenang-wenang untuk mengekspresikan dan mengacu pada kenyataan obyektif. Pandangan Gadamer juga berbeda dengan gagasan kaum interaksionis (bahkan gagasan Fish), yang mengusulkan bahwa bahasa dan makna diciptakan melalui interaksi sosial. Maksud Gadamer adalah bahwa bahasa itu sendiri menggambarkan semua pengalaman. Dunia disajikan kepada kita melalui bahasa. Oleh karena itu, dalam komunikasi dua orang tidak menggunakan bahasa untuk berinteraksi satu sama lain ; Sebaliknya, komunikasi melibatkan tiga serangkai dua individu dan bahasa.

Dalam konteks penelitian ini, gagasan pemikiran teoritik dari gabungan *hermeneutics* dan fenomenologi ini digunakan untuk menjelaskan pemahaman individu komunikator mengenai informasi dan hoaks SARA yang telah diproses melalui sistem kognitif individualnya, yang terungkap melalui berbagai komentar dan penilaian mereka. Tanggapan individu mengenai kemunculan kasus Saracen dan Muslim Cyber Army (MCA) yang beragam, menggambarkan bagaimana individu berusaha memberikan makna tentang informasi yang telah diprosesnya melalui bahasa. Seperti tanggapan Said Aqil Siroj yang menilai bahwa perilaku individu yang dilakukan oleh kelompok MCA sangat bertentangan dengan ajaran Kitab Suci Al-Quran, berbeda dengan penilaian Fadli Zon yang

menganggap bahwa aparat kepolisian berupaya mematikan sistem demokrasi dan kebebasan berpendapat di Indonesia.

Adanya variasi diksi, sudut pandang, frase, kalimat, tingkat emosional, dan lain-lain, mendeskripsikan bagaimana para individu berupaya memaknai kehadiran serta keberadaan fenomena hoaks atau peristiwa-peristiwa yang berkaitan dengan SARA, dalam pengalaman kehidupan mereka sehari-hari secara beragam.

Untuk menyebarkan gagasan ini, Gadamer menggunakan analogi *game*. Sebuah *game* memiliki eksistensinya sendiri yang terlepas dari para individu pemain. Struktur dasar *game* akan sama, apakah dimainkan atau tidak dan terlepas dari siapa yang bermain. Poker tetaplah poker, apakah dimainkan di tahun 1920 oleh empat orang Italia yang tua atau di tahun 2006 oleh mahasiswa yang bermain *Texas Hold 'Em* di kamar asrama. Seperti permainan poker, yang menuju kita dan sudah terbentuk sebelumnya, dengan aturan-aturan tertentu. Begitu juga dunia kita, yang mendatangi kita, juga telah ditentukan sebelumnya melalui bahasa : "*Dunia sudah penuh makna. Dengan kata lain, dunia yang kita tuju adalah dunia yang bermakna, dan satu-satunya jalan bagi manusia untuk menujunya yaitu melalui bahasa*". Dengan membuat pengalaman dan bahasa menjadi sejajar

pentingnya bagi proses interpretasinya, Gadamer membawa fenomenologi dan *hermeneutics* dalam satu proses secara bersama.

Tradisi fenomenologis tidak seperti tradisi-tradisi lainnya. Kontribusinya khusus dan penting, karena memberikan perspektif dan kekuatan yang tidak dimiliki oleh tradisi lain. Bagaimana kita memahami maksud dari sebuah teks kuno? Bagaimana teks dan tradisi berinteraksi satu sama lainnya? Dimanakah makna—dalam teks, pembaca, atau penulis? Pertanyaan-pertanyaan ini hanya dapat dijawab oleh pertanyaan fenomenologis (Littlejohn, 2008 : 137).

1.5.5 Komunikator Sebagai Khalayak Media

Istilah khalayak secara sederhana dapat diartikan sebagai sekumpulan orang yang menjadi pembaca, pendengar, pemirsa, dan pengakses berbagai media atau komponen isinya (McQuail, 1996 : 201). Pandangan dari kaum konstruktivis mengasumsikan bahwa khalayak media bersifat aktif. Khalayak tidak secara pasif mengambil dan menyimpan informasi di dalam laci pikiran mereka ; namun sebaliknya, khalayak secara aktif mengolah informasi, mengubahnya, dan menyimpan hanya yang mereka butuhkan secara kultural (Baran dan Davis, 2010 : 384).

Khalayak merupakan produk dari konteks sosial (yang mengarah pada kepentingan budaya, pemahaman, dan kebutuhan

informasi) dan merespon terhadap pasokan media tertentu. Seringkali keduanya berada pada saat yang bersamaan, ketika sebuah media dirancang untuk menarik anggota kategori tertentu atau penduduk di wilayah tertentu. Menurut Nightingale (2003), terdapat empat jenis khalayak, yaitu *audience as 'the people assembled'*, *audience as 'the people addressed'*, *audience as 'happening'*, dan *audience as 'hearing' or 'audition'*. *Pertama*, audience as 'the people assembled' (khalayak) merupakan kumpulan yang diukur ketika memberikan perhatian pada tampilan media atau produk tertentu pada waktu yang ditentukan.

Kedua, audience as 'the people addressed' (khalayak yang "terlibat") merupakan kelompok yang dibayangkan oleh komunikator dan untuk siapa konten dibuat. *Ketiga*, audience as 'happening', pengalaman penerimaan individu secara personal atau dengan orang lain merupakan peristiwa interaktif dalam kehidupan sehari-hari, berlangsung dalam konteks tempat dan *features* lainnya. *Keempat*, audience as 'hearing' or 'audition' merujuk pada pengalaman khalayak yang berpartisipasi, ketika audiens turut terlibat dalam sebuah pertunjukan atau diperbolehkan untuk berpartisipasi melalui alat untuk memberikan respon di saat yang bersamaan (McQuail, 2010 : 398-399). Pada konteks kasus ini, individu mengakses beragam

bentuk informasi yang berkonten SARA dari media sosial. Namun pada sisi sebaliknya, mereka juga dapat berperan sebagai produsen informasi bagi para pengguna lainnya. Bentuk informasi dapat berupa teks, visual gambar, atau video (audio visual).

Sementara itu, Andrew D. Wolvin menyajikan faktor-faktor yang mempengaruhi khalayak dalam menerima sampai merespon suatu pesan antara lain : (1) *Physiological influencers*, yaitu mencakup faktor fisik (ketajaman indera pendengaran dan penglihatan), usia, tujuan, dan strategi dalam mendengarkan pesan. (2) *Social / Psychological influencer*, yaitu faktor psikologis (sikap mendengarkan dan pengetahuan yang dimiliki) dan topik pesan yang disampaikan oleh pemberi pesan. (3) *Contextual influencer*, yaitu faktor fisiologis dan psikologis pada diri pendengar (mencakup konteks komunikasi dalam interaksi, faktor lingkungan, latar belakang, pengalaman, serta filter persepsi individu dalam suatu kelompok tersebut) (Eadie, 2009 : 140).

Terkait dengan sifat dari pengalaman khalayak media, Dennis McQuail menjelaskannya dengan mengajukan suatu konsepsi mengenai karakter sosial pengalaman khalayak. Pertama, ia menyebut kandungan kelompok khalayak dengan menyitir pendapat Ennis (1961) yang membedakan kandungan 'batas' dari 'kandungan struktur

intern'. Khalayak media dapat memiliki kandungan batas yang dimiliki oleh kelompok sosial (seperti publik, keanggotaan partai, kelompok minoritas, perhimpunan, masyarakat) dan mungkin dapat mendorong pembentukan kelompok. Selain itu, terkadang khalayak memang sesuai dengan batasan kelompok demografi (seperti kelompok usia) dan dapat menunjukkan kandungan kelompok lain, seperti perasaan identitas dengan budaya usia atau teman sebaya (McQuail, 1996 : 210). Berbagai informasi hoaks berkonten SARA yang memicu terjadinya peristiwa bernuansa SARA seperti kasus di Tanjung Balai, menonjolkan identitas kelompok keagamaan, sehingga memunculkan *sense of belonging* diantara individu yang berada dalam kelompok yang sama.

Sementara itu, kandungan struktur intern dijelaskan dengan menguraikan diferensiasi sosial dan interaksi sosial. *Pertama*, pada khalayak akan terdapat perbedaan minat, perhatian, persepsi, dan dampak terkait dengan diferensiasi sosial. Dengan demikian, perilaku kelompok khalayak tertentu hampir selamanya terpola oleh faktor-faktor yang umumnya lebih membentuk perilaku sosial. selain itu, banyak bukti yang terhimpun, yang menjelaskan bahwa kelompok khalayak tertentu dapat memiliki struktur intern berdasarkan penggunaan dan isi media. *Kedua*, khalayak melakukan pemilihan

media didasari oleh tindakan sosial dengan orang lain. Misalnya, sekelompok karyawan memilih menonton film selepas jam kantor untuk lebih meningkatkan jalinan komunikasi informal diantara mereka. Dalam lingkup keluarga, televisi menjadi medium yang paling umum ditonton dan menarik anggota keluarga untuk duduk bersama, sehingga terjalin pola interaksi keluarga. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa penggunaan media merupakan sarana untuk menciptakan hubungan sosial yang lebih baik, atau merupakan sarana pengganti apabila perasaan sepi semakin menghujam (McQuail, 1996 : 211).

1.5.6 Internet Menjadi Media Komunikasi Massa

Menurut Bittner, komunikasi massa adalah pesan yang dikomunikasikan melalui media massa pada sejumlah besar orang. Dengan demikian, komunikasi massa mensyaratkan adanya penggunaan media massa dalam proses distribusi pesan (Ardianto, 2009 : 3). Dalam konteks saat ini, internet telah bertransformasi menjadi medium aktivitas komunikasi massa secara global.

Secara teknis, internet didefinisikan sebagai jaringan pada jaringan komputer (Dominick, 2005 : 297). Kemunculan internet diawali dengan misi dari Departemen Pertahanan Amerika Serikat (AS) yang menghasilkan program ARPANET. Namun demikian, pada

saat yang hampir bersamaan, dari sektor swasta, perusahaan juga mengembangkan perangkat lunak yang memungkinkan komputer dihubungkan dengan jaringan area lokal atau yang disebut LAN, yang juga berisi program Protocol Internet. Banyak dari LAN yang terhubung dengan ARPANET, yang menyebabkan jaringan semakin berkembang. Para pengguna jaringan awal ini adalah ilmuwan dan pakar komputer.

Dari sejumlah catatan sejarah kemunculan dan perkembangan internet menjadi medium baru bagi bidang komunikasi massa, terdapat tiga tahap atau fase yang mempengaruhinya. *Pertama*, pengembangan World Wide Web (WWW, atau web) pada tahun 1990. Para ahli yang bekerja dalam laboratorium fisika di Swiss menciptakan seperangkat komputer yang saling terkait di internet, yang seluruhnya menggunakan program komunikasi yang sama. Program ini memanfaatkan *hypertext*, yaitu alat navigasi yang menghubungkan satu dokumen elektronik, baik teks maupun grafis, dengan yang lain, sehingga menciptakan virtual web.

Pada awalnya, web digunakan sebagai sumber informasi elektronik bagi para ilmuwan. Namun demikian, setelah itu seluruh komunitas internet dapat menemukan dan memanfaatkannya. Dari perusahaan media, bisnis, organisasi, dan individu konvensional

terlibat dalam web. Dampaknya, beberapa tahun kemudian, yaitu sekitar tahun 1998, diperkirakan lebih dari satu juta situs yang telah beroperasi.

Kedua, dengan diciptakannya alat navigasi yang mudah digunakan pada tahun 1993. Perintisnya disebut Mosaic, yang dapat digunakan untuk mengambil data, menentukan jenis data, dan mengkonfigurasinya untuk ditampilkan. Mosaic membuat tampilan grafis yang menyederhanakan navigasi internet bagi pengguna. Dengan adanya kemudahan ini, secara langsung mempengaruhi pertumbuhan World Wide Web.

Ketiga, munculnya *search engine* (mesin pencari), sebuah utilitas yang memindai internet untuk istilah yang dipilih pengguna dan menampilkan hasilnya sesuai dengan beberapa kriteria yang telah ditentukan. Beberapa *search engine* yang telah dikenal secara luas yaitu Google, Alta Vista, dan Excite. Kemajuan ini memudahkan para pengguna untuk lebih memahami internet dan mengubahnya menjadi alat informasi yang bermanfaat. Pada tahun 2003, tercatat lebih dari 200 juta komputer terhubung dengan Net, sehingga menjadikan internet sebagai media komunikasi massa modern (Dominick, 2005 : 298).

1.5.7 Media Massa : Berita Faktual dan Hoaks

Sebagai media baru, internet memiliki sejumlah karakteristik yang berbeda daripada media-media sebelumnya. Secara mendasar, perubahan pola komunikasi yang tampak yaitu dari *one-to-many* dan *one-to-one* (pada media-media sebelumnya) menjadi *many-to-many* dan *few-to-few* (Nasrullah, 2014 : 23). Selain itu, menurut Nicholas Gane dan David Beer, media internet juga memiliki karakteristik seperti *network*, *interactivity*, *information*, *interface*, *archive*, dan *simulation* (Nasrullah, 2014 : 14). Terkait dengan karakteristik *information*, seperti media massa pada umumnya, internet juga menyajikan dan menyebarkan informasi dalam bentuk berita sebagai salah satu produknya.

Menurut *The New Grolier Webster International Dictionary*, berita adalah informasi terkini mengenai sesuatu yang telah terjadi, atau mengenai sesuatu yang tidak diketahui sebelumnya (Budyatna, 2014 : 39). Berita diproses oleh institusi media. Namun di era digital, kehadiran internet telah membuat perubahan dalam proses produksi berita. Pada industri media massa sebelumnya, khalayak ditempatkan sebagai konsumen. Namun dengan adanya internet, khalayak tidak hanya ditempatkan sebagai konsumen, tetapi juga dapat diposisikan sebagai produsen informasi (Nasrullah, 2014 : 48).

Meskipun telah membawa perubahan-perubahan yang meluas di dalam siklus industri media, terutama yang berfokus pada khalayak, namun berita dan informasi di era digital ini cenderung menjadi fenomena yang dipersoalkan secara serius, terutama informasi yang mengarah pada hoaks. Penyebaran hoaks, telah menjadi fenomena global, karena terjadi di sejumlah tempat. Penyebaran ini terkait dengan sifat media internet yang *borderless*.

Dengan semakin populernya media internet yang digunakan sebagai media berkomunikasi massa di seluruh dunia, memunculkan beberapa jenis media layanan lainnya bagi pengguna, salah satunya adalah media sosial. Menurut Rulli Nasrullah, media sosial merupakan medium di internet yang memungkinkan pengguna merepresentasikan dirinya maupun berinteraksi, bekerja sama, berbagi, berkomunikasi dengan pengguna lain, dan membentuk ikatan sosial secara virtual (Nasrullah, 2016 : 11). Konten pada media sosial, diciptakan dan didistribusikan melalui interaksi sosial (Straubhaar, 2012 : 252).

Media sosial memiliki sejumlah karakteristik yaitu *network, information, archive, interactivity, simulation of society, user-generated content* (Nasrullah, 2016 : 16). Dalam perkembangannya, media sosial terdiri dari beragam jenis dan tampilan. Rulli Nasrullah

mencatat terdapat empat puluh sembilan jenis media sosial yang muncul sejak tahun 1966 (Nasrullah, 2016 : 35).

Tabel 1.5

Tabel Perkembangan Jenis Media Sosial

NO.	TAHUN	JENIS MEDIA SOSIAL
1.	1966	Email
2.	1995	Ebay
3.	1997	Instant Messenger Chat
4.	1999	Blogger, Napster, LiveJournal
5.	2000	Tripadvisor, Friends Reunited
6.	2001	Wikipedia, StumbeUpon
7.	2002	RSS, Meetup, LinkedIn, Friendster, Technorati
8.	2003	Facebook, Skype, Wordpress, My Space, Delicious, Xing, Second Life
9.	2004	Flickr, Tagged, Yelp, Digg
10.	2005	YouTube, Bebo, Ning, Reddit
11.	2006	Twitter, Slideshare, Spotify
12.	2007	Tumblr, Ustream, Last FM, FriendFeed, Gowalla
13.	2008	Yammer, Soundcloud
14.	2009	We7, WhatsApp
15.	2010	Instagram, Quora, Path, Ask.FM
16.	2011	Google+, Pinterest
17.	2013	Snapchat

Sumber : Rulli Nasrullah, 2016

Namun demikian, pada sisi yang berbeda, kemunculan media sosial juga menjadi saluran terbanyak penyebaran hoaks atau berita bohong kepada khalayak. Dalam catatan C.V. Conner dijelaskan bahwa hoaks merupakan bagian dari suatu niat yang ditujukan untuk menipu khalayak agar mempercayai sesuatu (informasi) merupakan

sebuah kenyataan, meskipun tidak sesuai dengan apa yang diungkapkan. Hoaks dapat diciptakan dengan menggunakan pernyataan yang benar, namun dengan kata-kata yang memiliki konteks berbeda (Conner, 2011 : 152).

Dalam pemberitaan Majalah Tempo pada bulan Januari 2017, terdapat beberapa kategorisasi suatu informasi atau berita dapat disebut sebagai hoaks yaitu (Majalah Tempo, 8 Januari 2017 : 33) :

- a) Berita bohong atau palsu
- b) Peristiwa dilebih-lebihkan atau dihilangkan bagian tertentu
- c) Tulisan atau teks tidak sesuai dengan gambar
- d) Judul tidak sesuai dengan isi berita
- e) Peristiwa lama yang dimuat kembali untuk mendukung isu yang sedang ramai dan seolah-olah itu peristiwa saat ini
- f) Foto peristiwa lain diubah untuk mendukung isu yang sedang ramai

Persoalan fenomena digital, tidak hanya pada fenomena hoaks. Sejumlah ilmuwan melakukan analisis mengenai adanya fenomena disinformasi (*disinformation*), misinformasi (*misinformation*), dan *fake news*. Luciano Floridi menjelaskan bahwa misinformasi merupakan informasi tidak akurat (*inaccurate information*), yang dapat menyesatkan orang dan berasal dari kesalahan “jujur”,

kelalaian, prasangka yang tidak disadari, atau penipuan yang disengaja (Floridi, 2014 : 136). Sementara, disinformasi disebut Floridi sebagai informasi yang sengaja menyesatkan (*intentionally misleading*), yang cenderung menyebabkan orang lain memiliki kepercayaan yang salah (Floridi, 2014 : 137).

Istilah *fake news* digunakan untuk menjelaskan kemunculan cerita palsu (*false story*) dalam konteks politik, terutama pada media sosial seperti *Facebook*. Hunt Allcott dan Matthew Gentzkow mendefinisikan *fake news* sebagai artikel berita yang diverifikasi dan dengan sengaja salah, sehingga dapat menyesatkan para pembaca. Istilah *fake news* difokuskan pada artikel berita palsu yang memiliki implikasi politis (Allcott and Gentzkow, 2017 : 5).

1.6 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini menggunakan *genre* interpretif sebagai basis berpikir yang digunakan oleh peneliti, untuk mengungkap bagaimana individu komunikator secara aktif memahami dan menginterpretasikan pengalamannya dalam memproses informasi yang berkonten SARA dari media sosial. Dalam membangun kerangka pemikiran teoritiknya, penelitian ini menggunakan dua gagasan pemikiran, yaitu tradisi sibernetika (studi mengenai sistem pemrosesan informasi) dan tradisi fenomenologi (studi mengenai pengalaman sadar).

Untuk menjelaskan bagaimana individu mengakses dan memproses informasi, digunakan gagasan pemikiran teoritik *Elaboration-Likelihood Theory* serta Tradisi Sibernetika, terutama dari cabang alternatif atau terakhir yaitu *Cybernetics of Knowing*. William McGuire menjelaskan bahwa dalam pemrosesan informasi terdapat lima tahap, yaitu (Engel, 1995 : 5) :

- a) Pemaparan (*Exposure*) : pencapaian kedekatan terhadap suatu stimulus, sehingga memunculkan peluang untuk diaktifkannya satu atau lebih dari kelima indera manusia
- b) Perhatian : alokasi kapasitas pemrosesan untuk stimulus yang baru masuk
- c) Pemahaman : tafsiran atas stimulus
- d) Penerimaan : tingkat sejauhmana stimulus mempengaruhi pengetahuan atau sikap individu
- e) Retensi : pemindahan tafsiran stimulus ke dalam ingatan jangka panjang

Pemrosesan informasi dalam sistem kognitif individu berkaitan dengan sifat fisiologis yang terdapat pada otak manusia, yang dibagi ke dalam dua bagian, yaitu hemisfer kanan dan hemisfer kiri. Hemisfer kiri atau otak kiri bertanggungjawab untuk pemrosesan informasi verbal atau semantik. Sementara otak kanan terlibat dengan pemrosesan informasi bergambar atau visual (Engel, 1995 : 34). Jenis informasi yang dapat diakses oleh individu

dari media internet atau media sosial dapat berupa teks, visual gambar, audio, dan video (audio visual).

Elaborasi mengacu pada banyaknya integrasi diantara informasi baru dan pengetahuan yang sudah disimpan di dalam ingatan atau memori (Engel, 1995 : 21). Gagasan pemikiran *Elaboration-Likelihood Theory* memusatkan pada bagaimana cara individu melakukan evaluasi terhadap informasi yang diperolehnya. Dalam pandangan Michael R. Solomon, seorang akademisi dari Universitas Saint Joseph, evaluasi merupakan reaksi valensi (positif atau negatif) pada peristiwa dan obyek yang tidak disertai dengan tingkat gairah fisiologikal yang tinggi (Solomon, 2018 : 180). Individu melakukan evaluasi informasi dengan berbagai cara. Dari cara memproses yang kritis, rumit, atau dengan cara memproses informasi yang lebih sederhana dan kurang kritis. Terdapat dua elemen penting dalam proses ini yaitu *central route* dan *peripheral route*. Pemikiran kritis terjadi di dalam *central route*, sementara kurangnya pemikiran kritis terjadi dalam *peripheral route* (Littlejohn, 2008 : 74).

Selanjutnya, untuk menjelaskan bagaimana individu menginterpretasikan pengalamannya memproses informasi SARA dan memaknai fenomena hoaks SARA sebagai fenomena digital (alamiah) yang terjadi dalam kehidupan sehari-hari individu, digunakan gagasan pemikiran dari Hans-Georg Gadamer yang menggabungkan konsep *hermeneutic* serta

fenomenologi, yang termasuk kedalam wilayah pemikiran teoritik komunikasi tradisi fenomenologi. Pada dasarnya, terminologi fenomenologi memiliki arti pemahaman melalui pengalaman manusia. Sedangkan istilah *hermeneutics* memiliki arti interpretasi (Littlejohn, 1999 : 206). Keduanya digabung dalam satu proses untuk menjelaskan bagaimana kata-kata dan bahasa merupakan wujud dari keberadaan segala sesuatu yang ada di dunia ini, yang terdapat dalam pengalaman alamiah sehari-hari dari individu (Littlejohn, 2008 : 135). Dengan kata lain, dari proses interpretasi pengalaman itulah, individu memahami adanya aktivitas pemrosesan informasi SARA serta memberikan makna pada informasi SARA yang dianggap sebagai hoaks, melalui penggunaan bahasa sehari-hari.

Terdapat beberapa kategorisasi suatu informasi atau berita dapat diasumsikan sebagai hoaks yaitu (Majalah Tempo, 8 Januari 2017 : 33) :

- a) Berita bohong atau palsu
- b) Peristiwa dilebih-lebihkan atau dihilangkan bagian tertentu
- c) Tulisan atau teks tidak sesuai dengan gambar
- d) Judul tidak sesuai dengan isi berita
- e) Peristiwa lama yang dimuat kembali untuk mendukung isu yang sedang ramai dan seolah-olah itu peristiwa saat ini
- f) Foto peristiwa lain diubah untuk mendukung isu yang sedang ramai

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Penelitian mengenai pengalaman individu dalam memproses berbagai informasi berkonten SARA ini menggunakan tipe penelitian kualitatif. Dalam catatan Sotirios Sarantakos dijelaskan bahwa penelitian kualitatif sangat beragam, yang tidak hanya dalam bentuk, namun juga dalam kerangka teoritisnya, yang memberikan pedoman bagi proses penelitian yang sebenarnya (Sarantakos, 1998 : 47). Sementara itu, ditambahkan oleh Moleong, yang mendefinisikan penelitian tipe kualitatif sebagai penelitian yang menggunakan pendekatan naturalistik, untuk mencari dan menemukan pengertian atau pemahaman tentang fenomena dalam suatu latar yang berkonteks khusus dan tidak mengadakan perhitungan (Moleong, 2006 : 3-6).

Fenomena yang dikaji dalam studi komunikator ini adalah upaya individu dalam memahami informasi SARA yang diakses dan diprosesnya dalam sistem kognisi secara subyektif melalui pengalaman mereka. Oleh karena itu, pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan fenomenologi, yang berupaya memahami pengalaman individu dalam melakukan interpretasi dan memberikan makna atas informasi SARA yang hadir di sekitar mereka. Fenomenologi menganggap bahwa manusia secara aktif menginterpretasikan pengalaman mereka dan memahami dunia berdasarkan pengalaman mereka (Littlejohn, 2005 : 38). Bukti-bukti dari penelitian yang menggunakan pendekatan fenomenologi

diperoleh dari laporan langsung orang pertama mengenai pengalaman kehidupannya (Moustakas, 1994 : 84).

Aktivitas mengakses dan memproses informasi berkonten SARA merupakan fenomena yang dialami secara sadar serta diseleksi untuk menjadi pengalaman individual dari *perceiver*. Oleh karena itu, dalam studi ini peneliti berusaha untuk memahami, mendeskripsikan, dan menjelaskan pengalaman individu dalam memproses berbagai informasi SARA melalui saluran-saluran informasi yang digunakan masing-masing serta bagaimana mereka memberikan makna terhadap pengalaman tersebut. Tujuan fenomenologi adalah mempelajari bagaimana fenomena dialami dalam kesadaran, pikiran, dan dalam tindakan, seperti bagaimana fenomena tersebut bernilai atau diterima secara estetis (Kuswarno, 2009 : 2).

1.7.2 Situs Penelitian

Latar (*setting*) dari penelitian ini adalah Kota Semarang Provinsi Jawa Tengah, Kota Jakarta Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, serta Kota Bekasi Provinsi Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian ini melalui pertimbangan bahwa Kota Semarang merupakan wilayah yang relatif aman dari berbagai peristiwa yang berkaitan dengan SARA. Sedangkan Kota Jakarta dipilih karena merupakan wilayah yang memiliki sejarah peristiwa yang berkaitan dengan SARA. Selain itu, Kota Jakarta juga diasumsikan memiliki potensi kerawanan peristiwa SARA berdasarkan Indeks Kota Toleransi (IKT). Sementara Kota Bekasi juga ditentukan

untuk menjadi lokasi dalam penelitian ini dengan pertimbangan bahwa Bekasi merupakan daerah yang dianggap memiliki indeks toleransi tinggi diantara warganya, namun memiliki sejarah peristiwa intoleransi beberapa tahun yang lalu. Selain itu, secara geografis Kota Bekasi memiliki kedekatan jarak dengan Kota Jakarta. Oleh karena itu, Kota Bekasi diperkirakan memiliki pengalaman dalam mengelola potensi intoleransi yang dipengaruhi oleh sejarah masa lalu dan Kota Jakarta secara kultural.

1.7.3 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini yaitu individu-individu yang memiliki akun media sosial dan memiliki pengalaman berinteraksi dengan informasi SARA serta mencermati adanya fenomena hoaks SARA di media sosial.

1.7.4 Jenis Data

- **Data Primer**

Merupakan data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber penelitian, yaitu individu yang mengakses informasi mengenai SARA di media sosial

- **Data Sekunder**

Merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam konteks penelitian ini yaitu melalui hasil-hasil penelitian mengenai fenomena hoaks di media internet, terutama media sosial, yang telah dilakukan sebelumnya ; buku-buku mengenai media baru (*new media*),

komunikasi massa, psikologi, komunikasi pemasaran, komunikasi antarbudaya, dan teori-teori dalam ilmu komunikasi ; portal berita atau situs-situs dari internet

1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan :

- **Wawancara Mendalam (*Indepth Interview*)**

Teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam atau *indepth interview*. Teknik ini diharapkan mampu memperoleh data secara efektif yang berasal dari pengalaman otentik partisipan penelitian. Peneliti tidak terpaku pada daftar pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun, namun pertanyaan tersebut juga dapat berkembang sesuai dengan kondisi ketika wawancara dan penelitian berlangsung.

- **Studi Dokumen dan Arsip**

Merupakan teknik yang berfungsi sebagai cara untuk mengumpulkan data pelengkap atau data sekunder

1.7.6 Teknik Analisis Data

Langkah analisis data yang digunakan dalam penelitian ini akan mengacu pada metode yang digagas oleh Von Eckartsberg (1986), yang terdiri dari (Moustakas, 1994 : 15-16) :

a) *The Problem and Question Formulation—The Phenomenon*

Pada langkah pertama ini, peneliti berusaha menggambarkan fokus penelitiannya dengan memformulasikan atau merumuskan pertanyaan dalam suatu cara tertentu yang dapat dipahami atau dimengerti oleh orang lain. Secara operasional, pertanyaan dalam kajian penelitian ini adalah mengenai bagaimana subyek berupaya menginterpretasikan pengalaman mereka dalam memproses dan mengevaluasi informasi SARA dari media sosial.

b) The Data Generating Situation—The Protocol Life Text

Langkah kedua yang harus dilakukan oleh peneliti adalah menyusun narasi deskriptif, yang berdasarkan hasil dialognya dengan subyek, yang dianggap sebagai “*co-researchers*” dalam penelitian fenomenologi. Pada konteks ini, narasi dibuat berdasarkan hasil wawancara mendalam (*indepth interview*) yang dilakukan dengan subyek penelitian, yaitu para informan yang memiliki pengalaman memproses berbagai informasi SARA.

c) The Data Analysis—Explication and Interpretation

Langkah berikutnya yang harus dilakukan oleh peneliti yaitu membaca dan meneliti dengan cermat data-data yang telah terkumpul tersebut, untuk mengungkap struktur (*structure*), makna (*meaning*), susunan (*configuration*), pertalian (*coherence*), keadaan dari peristiwa (*the circumstances of their occurrence*), dan pengelompokan (*clustering*).

Penekanannya pada studi mengenai susunan makna yang meliputi struktur makna dan bagaimana makna tersebut diciptakan.

1.7.7 Kriteria Kualitas Penelitian

Guba dan Lincoln menjelaskan bahwa *goodness* atau kriteria kualitas penelitian dapat dilihat dari paradigma yang digunakan. Penelitian ini menggunakan *genre* interpretif, dimana gagasan pemikiran interpretif terdapat dalam paradigma konstruktivis. Kriteria kualitas penelitian dalam paradigma konstruktivis adalah *trustworthiness* (bersifat dapat dipercaya) dan *authenticity* (keaslian) (Denzin, 1994 : 114). *Authenticity* dapat diperoleh melalui upaya peneliti melakukan identifikasi empati, yaitu tindakan untuk menghidupkan kembali secara psikologis pikiran dari pelaku yang bertujuan untuk memahami motif, keyakinan, keinginan, dan pikiran dari para pelaku tersebut (Rahardjo, 2005 : 110).

1.7.8 Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai aktivitas pemrosesan informasi SARA dari media sosial, yang diterapkan di Kota Semarang, Kota Jakarta, dan Kota Bekasi ini memiliki kelemahan, yaitu bahwa hasil temuan penelitian tidak dapat digunakan untuk melakukan generalisasi terhadap penelitian pada isu yang sama, namun berbeda secara waktu, situasi, maupun tempat.