

BAB II

PENGALAMAN INDIVIDU BERINTERAKSI DENGAN INFORMASI SARA

Pada bab II ini dideskripsikan hasil temuan penelitian yang diperoleh melalui teknik wawancara mendalam (*indepth interview*). Hasil wawancara mendalam yang menjadi data primer penelitian fenomenologi ini, berupa pengalaman individu informan dalam berinteraksi dan memproses informasi SARA. Pada proses penelitian, peneliti menentukan enam (6) orang informan sebagai narasumber. Mereka terdiri dari dua (2) orang informan yang berdomisili di wilayah Jakarta, satu (1) orang informan berdomisili di Kota Bekasi, dan tiga (3) orang informan yang berdomisili di wilayah Kota Semarang.

Pemilihan individu untuk menjadi informan, memperhatikan pada sejumlah kualifikasi seperti memiliki akun media sosial secara aktif, karena media sosial merupakan salah satu saluran penyebaran informasi hoaks SARA ; memiliki pengalaman berinteraksi dengan informasi SARA ; dan mencermati adanya fenomena hoaks SARA di media sosial. Untuk mendapatkan individu yang relevan menjadi narasumber penelitian, terlebih dahulu dilakukan proses observasi non partisipan dan *trial* wawancara.

Selanjutnya data yang menjadi hasil temuan dari penelitian dideskripsikan dalam bentuk deskripsi tematis, deskripsi tekstural, dan deskripsi struktural.

2.1. Identitas Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah enam (6) orang yang mewakili kelompok individu berdomisili di Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta dan Kota Bekasi serta Kota Semarang. Para informan merupakan individu yang lahir atau telah menetap minimal satu tahun di lokasi penelitian, sehingga telah mengetahui dan memahami perkembangan situasi secara sosial serta kultural, sampai penelitian ini dilakukan.

Seluruh informan penelitian dibagi ke dalam kelompok yang berdasarkan faktor geografis domisili, untuk memperlihatkan berbagai variasi fenomena yang terjadi di sekitar mereka, yang berkaitan dengan fenomena SARA. Para informan penelitian terdiri dari empat (4) orang laki-laki dan dua (2) orang perempuan. Sehari-hari, mereka memiliki aktivitas yang bervariasi, dari bekerja sebagai karyawan swasta, pegawai honorer, mahasiswa, dan sebagai Aparatur Sipil Negara di lingkungan suatu pemerintahan daerah. Selain itu, para informan penelitian ini juga memiliki tingkat pendidikan yang berbeda-beda yaitu dari lulusan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), tingkat Strata Satu, dan tingkat Strata Tiga. Para informan penelitian memeluk agama Islam, Kristen Protestan, dan Hindhu. Kriteria-kriteria tambahan ini dimaksudkan untuk mengungkap pengalaman yang bervariasi dan unik dari setiap partisipan penelitian dalam memberikan makna atas pengalamannya berinteraksi dengan informasi SARA.

2.2. Deskripsi Tematis (*Thematic Portrayal*)

Deskripsi tematis atau *thematic portrayal* dilakukan dengan mengelompokkan pengalaman setiap informan ke dalam tema-tema pokok. Tema pokok yang terdapat dalam pengalaman individu memproses berbagai informasi yang berkonten SARA yaitu (a) pengalaman mengakses informasi dan menggunakan media massa (b) pengalaman memproses informasi SARA, dan (c) sikap yang terbentuk sebagai hasil dari aktivitas memproses informasi SARA. Deskripsi tematis dilakukan untuk mengungkap pengalaman setiap informan yang berbeda-beda ke dalam tema-tema pokok, sehingga makna inti dari setiap pengalaman dapat dengan mudah dilakukan. Tiga tema pokok yang menggambarkan pengalaman individu dalam memproses informasi berkonten SARA, terbangun dari beberapa konsep dan kategori sebagai berikut :

- 1) Pengalaman mengakses informasi dan menggunakan media massa
 - a) Interaksi dengan media internet yang dapat diperhatikan pada jenis informasi yang diakses, jenis media atau situs yang digunakan, waktu mengakses informasi, lokasi mengakses informasi, alasan mengakses informasi, durasi mengakses informasi, cara memperoleh akses informasi, dan perangkat teknologi yang digunakan untuk mengakses internet.
 - b) Interaksi dengan media massa lain, dapat dilihat dari jenis informasi yang diakses, jenis media atau situs yang digunakan, waktu mengakses

informasi, lokasi mengakses informasi, alasan mengakses informasi, durasi mengakses informasi, serta cara memperoleh akses informasi.

2) Pengalaman memproses informasi SARA

- a) Tingkat perhatian terhadap informasi SARA yang dapat diperhatikan melalui informasi SARA yang diingat, bentuk fisik informasi SARA yang diperoleh, dan jenis media informasi SARA.
- b) Upaya elaborasi informasi SARA dapat dilihat dari informasi SARA yang diikuti perkembangannya, cara mengikuti perkembangan informasi SARA yang diikuti, dan cara mengetahui informasi faktual atau hoaks SARA.

3) Sikap yang Terbentuk

- a) Penilaian informan mengenai fenomena yang diperhatikannya dapat dilihat melalui penilaian tentang informasi SARA yang dianggap hoaks, penilaian tentang penyebab munculnya hoaks SARA, respon terhadap informasi SARA yang dinilai hoaks, penilaian tentang peran pemerintah, dan penilaian tentang produsen serta penyebar hoaks SARA.
- b) Diskusi tentang hoaks SARA dengan orang lain, dapat dilihat dari jenis topik diskusi, relasi informan dengan mitra diskusi, dan gambaran suasana diskusi.

2.3. Deskripsi Tekstural

Pada bagian ini dideskripsikan gambaran pemaknaan dari pengalaman seluruh informan dalam melakukan interaksi dan pemrosesan informasi SARA. Proses ini dalam penelitian fenomenologi disebut dengan deskripsi tekstural. Deskripsi tekstural dari setiap partisipan penelitian ini dikonstruksikan dari horison-horison pengalaman (personal) mereka ketika melakukan aktivitas mengakses informasi dan menggunakan media massa sebagai saluran informasi sehari-hari. Penyusunan deskripsi tekstural dengan menggunakan data yang diperoleh melalui transkrip wawancara mendalam dan telah melewati proses *open coding* hasil wawancara, sehingga terungkap konsep-konsep yang sesuai dengan tema penelitian.

Penggambaran pengalaman dari setiap informan diawali dengan deskripsi latar belakang dan identitas informan, agar memperoleh gambaran yang lebih utuh. Nama para informan penelitian tidak ditampilkan untuk memberikan kebebasan berekspresi bagi setiap narasumber dalam menceritakan pengalamannya. Pemberian label identitas pada setiap narasumber, digunakan untuk mengganti nama terang informan dan dapat mempermudah pembaca untuk memahaminya. Pelabelan para informan yaitu informan I, informan II, informan III, informan IV, informan V, dan informan VI. Informan I, II, dan III merupakan individu yang berdomisili di wilayah Kota Semarang. Informan IV dan V berdomisili di Jakarta. Sementara informan VI merupakan individu yang berdomisili di Kota Bekasi.

2.4. Deskripsi Tekstural Individu

Pengalaman Individu Semarang

Informan I :

Informan I merupakan seorang ayah dari satu anak yang bekerja sebagai staf honorer di sebuah perguruan tinggi sejak tahun 2012. Sehari-hari, ia bekerja dari pagi sampai sore hari di kantor. Namun demikian, dia mengaku bahwa dirinya memiliki pekerjaan lain yaitu berjualan burung kenari, untuk menyalurkan hobi serta memperoleh tambahan pendapatan. Selain itu, pria berusia 30 tahun yang memeluk agama Islam ini juga sedang menempuh pendidikan strata satu jurusan ilmu perpustakaan di universitas terbuka. Di lingkungan sekitar tempat tinggalnya, yaitu di sebuah perkampungan daerah Bangetayu Semarang, ia juga aktif dalam kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan dengan warga lainnya. (Wawancara dilakukan pada tanggal 25 Juni 2018).

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Informan I mengaku bahwa setiap harinya, ia mengakses berbagai macam informasi dari internet di kantor dan rumah. Dari perkembangan politik, materi kuliah, bertukar pesan atau informasi dengan teman-teman hingga informasi yang berkaitan dengan perdagangan burung. Jenis situs internet yang diaksesnya secara dominan yaitu email, *e-learning* untuk kepentingan studi, portal berita, aplikasi *What's app*, serta *Facebook*. Secara umum, *Facebook* digunakan untuk melakukan tiga kegiatan yaitu memperoleh

informasi teraktual, berinteraksi dengan teman-teman yang jarang bertemu dan berjarak jauh, serta untuk kepentingan bisnis berdagang burung kenari.

Dalam mengakses berbagai informasi tersebut, ia menggunakan perangkat komputer dan *handphone*, yang memudahkannya dalam beraktivitas. Dari seluruh situs yang pernah dikunjunginya, ia mengaku bahwa *Facebook* merupakan situs yang paling sering digunakan. Selain itu, alumni dari Madrasah Aliyah Negeri (MAN) 2 Semarang ini juga mengatakan bahwa dirinya dapat menghabiskan waktu sekitar empat jam setiap hari untuk mengakses internet, yang secara dominan terjadi pada malam hari, karena telah menyelesaikan berbagai aktivitas utamanya. Meskipun waktu siang pada saat istirahat bekerja atau sore hari juga digunakannya beberapa kali. Oleh karena itu, dirinya mengoptimalkan fasilitas *wifi* di kantor dan juga kuota internet, untuk mengakses sejumlah informasi teraktual yang dibutuhkannya.

Pria ini mengaku tidak hanya mengakses informasi dari media internet. Sejumlah informasi seperti perkembangan situasi politik nasional dan berita-berita lain pada umumnya, juga diaksesnya melalui media cetak (koran) dan televisi di rumahnya pada malam hari. Ia menjadi pemirsa saluran TvOne, KompasTV, dan MetroTV untuk mendapatkan berita terbaru. Selain itu, ia masih membaca berita dari media cetak (koran) yang diperolehnya dengan membeli satuan atau membacanya di kantor, sehingga dapat memperoleh informasi dari dua sisi.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Terkait dengan peredaran informasi SARA, pria yang menikah pada tahun 2014 ini mengaku pernah menerima informasi yang berkonten SARA dalam aktivitasnya mengakses informasi dari media. Ia menyebutkan tiga kasus yang dapat diingatnya yaitu informasi tentang pembantaian umat Islam di sebuah masjid Thailand, kasus yang berkaitan dengan Ahok (mantan Gubernur DKI Jakarta), dan kasus tentang Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina.

Menurut penuturannya, bentuk fisik dari informasi SARA yang pernah diperolehnya bermacam-macam seperti berbentuk artikel berita, artikel dan gambar, serta dokumen video. Ketiga kasus ini disebarakan melalui *Facebook*. Namun demikian, kasus SARA yang berkaitan dengan Ahok, menurut pengamatannya juga disiarkan oleh stasiun televisi dalam proses pemberitaannya kepada publik, sehingga mendorongnya untuk mengikuti perkembangan berita kasusnya dari waktu ke waktu. Sedangkan kasus Muslim Thailand dan TKA Cina tidak berkembang seperti kasus Ahok.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh pegawai honorer ini, suatu informasi dapat diketahui hoaks atau fakta, dapat diperhatikan dari beberapa aspek yaitu adanya kelanjutan atau perkembangan dari pemberitaan mengenai kasus tersebut. Selain itu, suatu kasus atau peristiwa yang menjadi persoalan, juga menjadi kajian pemberitaan dari media massa konvensional seperti televisi, surat kabar, dan media lainnya. Namun demikian, aspek yang

mendasar dan terpenting adalah membaca informasi tersebut dengan teliti serta bersikap skeptis, yang tidak terburu-buru untuk menyebarkannya atau menganggapnya sebagai kebenaran. Menurutnya, saat ini isu tentang agama merupakan isu yang ‘lebih menjual’, karena relatif mudah ditemukan dan dapat mempengaruhi serta menyulut emosional masyarakat dengan lebih mudah. Oleh karena itu, ia berkomentar demikian :

“Ngga bisa langsung tahu. Kita harus bersabar dulu, tenang, dibaca dengan teliti, disimak dulu perkembangannya berita tersebut, baru bisa mengkategorikan berita itu hoaks atau bukan. Jadi jangan langsung dimakan mentah-mentah. Selain itu, kok tidak menjadi pemberitaan media. Wah ini kemungkinan besar hoaks. Sekarang ini kan isu tentang agama itu lebih menjual ya.. Bisa saja itu berita hasil editan kan”

3. Sikap yang Terbentuk

Ketiga informasi berkonten SARA yang disebutkan oleh informan yaitu informasi kasus pembantaian umat Islam di sebuah masjid Thailand, kasus yang berkaitan dengan Ahok (mantan Gubernur DKI Jakarta), dan kasus tentang Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina, dianggapnya sebagai hoaks SARA. *Pertama*, kasus pembantaian umat Islam di sebuah masjid Thailand dianggapnya hoaks, karena pihak yang mengirimkan berita tidak melanjutkan publikasinya, sehingga peristiwa yang diberitakan tidak memberikan gambaran peristiwa yang utuh dan kejelasan informasi kepada pembacanya.

Kedua, terkait dengan kasus Ahok, dirinya mencermati terdapat sejumlah hoaks yang mengiringinya. Salah satunya yaitu pemberitaan mengenai kerusakan rumput di taman kota yang disebabkan oleh massa kontra Ahok, karena kenyataan yang diterimanya adalah kerusakan rumput dan taman kota disebabkan oleh terinjak aparat keamanan serta para wartawan.

Selain itu, ia juga menyatakan bahwa stasiun televisi MetroTV terlibat dalam pembuatan dan penyebaran berita hoaks SARA yang berkaitan dengan kasus Ahok, karena hanya memberitakan peristiwa demonstrasi yang dilakukan oleh umat Islam yang kontra terhadap Ahok secara terus-menerus, tanpa menjelaskan sebab-akibat dari peristiwanya dengan lebih utuh. Perilaku pemberitaan media yang seperti ini, dalam pandangannya, dapat menciptakan suasana yang tidak jelas bagi persepsi khalayak yang menonton siaran beritanya. Menurut pria ini, pemberitaan yang lebih utuh, dengan memberitakan peristiwa penyebabnya, yaitu kesalahan Ahok dalam berpidato di Kepulauan Seribu, juga perlu untuk ditampilkan dalam pemberitaan.

Masih berkaitan dengan kasus Ahok, dirinya juga mencermati di *Facebook*. Sejak muncul pidato atau ucapan Ahok di Kepulauan Seribu, ia mencermati bahwa sejumlah hoaks SARA tersaji kepada publik melalui opini atau komentar-komentar dari para komentator amatir di *Facebook*. Istilah komentator amatir ini untuk menunjukkan bahwa terdapat sejumlah pihak atau *netizen* yang tidak memiliki suatu kompetensi yang relevan atau tidak mengetahui terjadinya kasus pidato Ahok di Kepulauan Seribu secara langsung dan jelas, namun berusaha memberikan tanggapan yang bermacam-macam, terutama yang mengarah kepada isu SARA.

“Opini-opini itu menyatakan bahwa para Muslim di Kepulauan Seribu sedang dizolimi Ahok. Nah ini kan dapat mempengaruhi orang-orang yang berada di luar Kepulauan Seribu ya. Seolah-olah mengajak untuk berpikir begitu. Nah masalahnya, para komentator amatir ini kan bukan warga Kepulauan Seribu. Namun dalam artikel atau opini mereka, seolah-olah kejadiannya begitu. Masalah politik, tetapi dibelokkan ke masalah agama, sehingga menyulut

kedatangan umat Muslim dari luar Kepulauan Seribu, bahkan dari luar DKI kan. Padahal kasusnya terjadi di wilayah Jakarta, tetapi menyerbu semua.”

Selain itu, menurut pengamatannya, dari berbagai artikel yang terkait dengan pidato Ahok tersebut, terdapat komentar-komentar dari para *netizen* yang cenderung menciptakan situasi sosial semakin tidak kondusif, karena ada pihak yang merasa dirinya memahami persoalan ini, pihak yang merasa memahami persoalan agama, atau pihak yang mengaitkannya dengan persoalan etnis dan ras, sehingga menggeser persoalan politik dalam konteks Pemilihan Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi persoalan agama dan etnis.

Ketiga, selanjutnya, dalam menggambarkan kasus hoaks mengenai Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina, ia menceritakan terdapat informasi yang menyebutkan bahwa para TKA tersebut merupakan para tentara Cina yang menyamar dan tertangkap di bandara Halim Perdanakusumah Jakarta, karena membawa senjata api. Namun demikian, dari visual video yang ditunjukkan oleh penyebar informasi, terdapat ketidaksesuaian gambar-gambar dengan teks berita, karena video tersebut menampilkan suasana di hutan, bukan di bandara Halim Perdanakusumah. Oleh karena itu, ia meragukan kebenaran dari isi informasi tersebut dan menganggapnya sebagai hoaks. Meski demikian, ia mencermati bahwa terdapat *netizen* yang langsung menganggap bahwa kejadian tersebut kenyataan, dengan memberikan komentar yang emosional dan kasar.

Kemunculan informasi hoaks SARA yang relatif tinggi, cenderung dianggap untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut informan I terdapat tiga tujuan atau maksud dimunculkannya hoaks SARA kepada publik. *Pertama*, untuk menciptakan citra atau persepsi tentang sesuatu. Ia memberikan contoh dari hoaks tentang TKA dari Cina yang dapat diasumsikan untuk menjatuhkan citra Tentara Nasional Indonesia (TNI) yang tidak mampu menjaga kedaulatan Negara. *Kedua*, untuk menjatuhkan golongan tertentu. Informan memberikan contoh kasus yang terjadi pada saat momentum politik Pemilihan Kepala Daerah (Pilkada) Provinsi Jawa Tengah tahun 2018. Terdapat dua gambar komparasi yang menjelaskan situasi yang berbeda, yaitu gambar Ganjar Pranowo yang sedang berjoget dangdut dengan sudut pandang dari bawah sang penyanyi dangdut dan gambar Sudirman Said yang sedang berada dalam acara musik bernuansa religi dengan iringan gambus serta rebana. Menurutnya gambar komparasi ini sangat menjatuhkan *image* Ganjar di mata publik. *Ketiga*, untuk memecah belah suatu golongan. Dirinya menggambarkan dari kasus Ahok bahwa saat ini masyarakat menjadi terkelompok sebagai kelompok Muslim dan kelompok Pro Ahok yang diasumsikan kelompok Kristen, karena adanya komentar atau hoaks yang mengarah pada sentimen agama.

Informan I menilai bahwa peredaran hoaks SARA merupakan kejadian yang sedang populer, karena cenderung mudah ditemukan di dalam

aktivitasnya mengakses informasi dari media sosial, sehingga tidak membuatnya terkejut. Oleh karena itu, pada saat memperoleh informasi SARA, informan menuturkan bahwa dirinya bersikap tenang dan membacanya dengan lebih cermat. Selain itu, ia juga mengaku sebagai pengamat dalam menggunakan *Facebook*, yang jarang memberikan komentar terhadap artikel atau informasi tertentu serta tidak tertarik untuk menyebarkannya, karena dari pengamatannya pada sejumlah kasus yang terkait dengan penyebaran informasi SARA, pihak pertama yang ditahan dan diproses secara hukum oleh kepolisian adalah pihak yang berstatus sebagai penyebar informasi.

Namun demikian, dalam kasus yang melibatkan Ahok, ia menuturkan memberikan beberapa komentar yang berkaitan dengan agama dan hukum pada sejumlah informasi yang ditanggapi oleh para *netizen*. Menurutnya, dalam kasus Ahok, terdapat orang-orang ahli agama dan hukum yang telah menangani persoalan ini, sehingga ia menghimbau para *netizen* untuk menahan diri dan tidak memberikan komentar yang dapat menyebabkan situasi menjadi tidak terkendali dengan menyebarkan hoaks berkonten SARA.

Pemerintah merupakan pihak yang memiliki kekuasaan dan kewenangan dalam menangani masalah peredaran hoaks SARA secara nasional. Namun demikian, dalam pandangan pria asli Semarang ini, penanganan kasus atau sikap pemerintah terhadap sejumlah kasus hoaks

sangat buruk. Dalam penanganan kasus Ahok, ia berpandangan bahwa pemerintah tidak sigap dan cepat dalam membuat keputusan, sehingga menyebabkan aksi demonstrasi yang berkelanjutan dan menyebabkan perpecahan di tengah masyarakat, yaitu antara pihak yang mendukung Ahok serta pihak yang menganggap Ahok menghina agama Islam. Selain itu, dirinya juga mempersoalkan langkah Kementerian Dalam Negeri yang tidak membuat kebijakan non-aktif bagi Ahok yang menjabat sebagai Gubernur Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, sehingga dapat diproses secara hukum.

Penilaian informan terhadap kinerja pemerintah dalam menangani peredaran hoaks SARA, tidak hanya pada kasus yang melibatkan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) saja. Namun, ia juga menganggap bahwa pemerintah menjadi bagian atau salah satu pihak yang memproduksi hoaks bersifat golongan atau menyerang kelompok politik yang berbeda, dengan cara bersikap tidak terbuka terhadap suatu realitas.

“Saya menonton dari acara TvOne mengenai jalan tol Jakarta-Cipali. Salah satu narasumber menyatakan bahwa pemilik atau pengelola jalan tol di Cipali itu adalah perusahaan milik Sandiaga Uno (Wakil Gubernur DKI Jakarta), dengan persentase kepemilikan saham mencapai 75 persen. Namun demikian, pemerintah tidak mengakui hal itu, dan menganggap bahwa ini bagian dari keberhasilan program pemerintah. Menurut saya, kalau memang benar Sandiaga Uno memiliki saham, ya sudah diakui saja, tidak perlu ditutupi. Sama saja pemerintah memproduksi hoaks kalau begitu, hanya demi membangun citra positif pemerintah. Kemudian kasus tentang TKA dari Cina. Seharusnya kan tenaga ahli saja kan yang diperbolehkan bekerja di pabrik-pabrik dalam negeri. Tetapi saya menonton acara Aiman di Kompas TV yang mewawancarai seorang sopir taksi di bandara. Dari pengakuan sopir taksi tersebut diperoleh informasi mengenai aktivitasnya setiap hari yang menjemput sekitar 25 orang pekerja dari Cina yang tidak melalui pemeriksaan di bandara. Nah tinggal dikalikan saja itu berapa jumlah mereka. Selain itu, terdapat juga tenaga kasar seperti supir. Pekerja kasar di dalam negeri kan ada banyak, kenapa harus dari sana?! Pemerintah berusaha menutupi dan tidak mengakui kenyataan tersebut, menurut saya ini berita palsu atau hoaks juga.”

Informan juga memberikan tanggapan terhadap wacana media massa yang menganggap bahwa teroris adalah Islam atau Islam adalah teroris sebagai hoaks yang diproduksi oleh pemerintah. Baginya topik ini tidak masuk akal, karena sebagian besar penduduk Indonesia memeluk agama Islam. Oleh karena itu, penduduk yang tidak memeluk Islam, akan menjadi sasaran pembunuhan atau pemusnahan secara keseluruhan. Dalam penjelasannya, ia memberikan komparasi dengan kasus indisipliner yang dialami oleh individu aparat Negara dengan istilah oknum. Baginya, teroris merupakan oknum dari penduduk yang memeluk agama Islam, karena pada dasarnya tidak ada agama yang mengajarkan terorisme.

Contoh lain yang diberikannya adalah sikap dan perlakuan media massa serta masyarakat di Amerika Serikat, yang berpenduduk mayoritas penganut agama Kristen, terhadap kasus terorisme yang melibatkan seorang Muslim. Dalam pengamatannya, orang Amerika tidak melabelinya dengan istilah teroris Islam, namun hanya menyebutnya sebagai teroris. Menurutnya, kasus yang terjadi di Amerika Serikat ini merupakan contoh yang positif dalam menangani persoalan terorisme oleh pemerintah setempat.

Terkait dengan peran kepolisian sebagai penegak hukum dalam mengatasi persoalan penyebaran hoaks SARA, secara khusus informan memberikan tanggapan dalam penanganan kasus Ahok, yaitu kasus yang berkaitan dengan munculnya hoaks SARA. Menurut pria ini, kepolisian telah

melakukan ketidakadilan terhadap para peserta demonstrasi, terutama dalam menetapkan aturan untuk melakukan aksi demonstrasi. Bagi massa yang menganggap Ahok telah melakukan penistaan terhadap Al-Quran atau massa Muslim, pihak kepolisian memberlakukan waktu sebelum *maghrib* untuk menyelesaikan aksi demonstrasinya. Namun di satu sisi, massa yang mendukung Ahok masih tetap melakukan aksinya hingga malam hari. Ketidakadilan inilah yang memicu masih bermunculannya informasi hoaks SARA yang berkaitan dengan Ahok di *Facebook*.

Peredaran hoaks SARA melibatkan pihak produsen dan penyebar informasi. Menurut informan, para produsen informasi hoaks SARA merupakan orang-orang yang cerdas, karena dapat mempengaruhi orang lain melalui konten informasi yang telah diciptakannya. Namun sebaliknya, para penyebar hoaks SARA dianggapnya sebagai orang-orang yang tidak cerdas. Meskipun terdapat sejumlah teman-temannya yang berkontribusi dalam penyebaran informasi-informasi hoaks SARA, terutama yang terkait dengan kasus Basuki Tjahaja Purnama.

Ia berpandangan demikian, karena para penyebar merupakan orang yang mudah terpengaruh oleh informasi-informasi yang tidak benar dengan memberikan komentar emosional atau menyebarkan informasi yang diperolehnya kepada pihak lain secara lebih luas. Menurutnya, orang-orang cerdas akan menggunakan sarana yang tepat untuk memberikan komentarnya

terkait suatu isu yang sedang menjadi perhatian publik, seperti rubrik opini di surat kabar Kompas.

Informan menceritakan bahwa dirinya berdomisili di wilayah perkampungan yang terdiri dari beragam penduduk lintas etnis dan agama, yang memiliki kegiatan rutin sosial kemasyarakatan setiap bulan untuk membahas berbagai persoalan sosial warga. Selain itu, di lingkungannya bekerja, juga terdapat sejumlah rekan kerja yang berbeda agama dengannya, sehingga aktivitas *face-to-face interaction* menjadi tak terhindarkan. Bahkan ia mengaku memiliki sahabat yang beragama Kristen, yang sering bertemu dengannya untuk membahas berbagai macam persoalan, termasuk kasus hoaks SARA.

Dari pengakuannya, kasus Ahok merupakan topik utama dalam pembahasan kasus hoaks SARA dengan orang lain. Di lingkungan sekitar tempat tinggalnya, dirinya mengaku membahas persoalan Ahok dengan sejumlah tetangganya. Para tetangganya menanggapi persoalan Ahok dengan nada emosional, karena menganggap Ahok telah melakukan penistaan terhadap agama Islam. Informan beranggapan bahwa mereka terpengaruh oleh hoaks dari para komentator amatir yang memprovokasi keadaan pasca persoalan pidato Ahok beredar.

Situasi yang hampir sama, dirasakan informan pada saat berkumpul dengan kerabat. Salah seorang kerabat yang lebih tua, yaitu paman,

beranggapan bahwa Ahok telah memperlakukan umat Islam di Kepulauan Seribu dengan tidak adil. Terjadi perbedaan pendapat antara informan dengan kerabatnya tersebut, sehingga mendorong keduanya untuk merubah topik pembicaraan, agar tidak terjadi perselisihan.

Namun demikian, situasi yang berbeda dirasakan informan ketika mendiskusikan persoalan Ahok dengan sahabatnya yang beragama Kristen. Menurutnya, situasi diskusi berlangsung lebih dinamis, karena kedua pihak memberikan sudut pandang yang lebih variatif, yang tidak berhubungan dengan persoalan agama saja.

Informan II

Informan II merupakan seorang Aparatur Sipil Negara di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, kelahiran Kota Semarang pada tanggal 20 Oktober 1980. Sejak lulus dari Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 7 Semarang, ia bekerja di sebuah perusahaan nasional yang berlokasi di Kudus. Kariernya sebagai seorang birokrat dimulai pada tahun 2005. Selain bekerja di kantor Dinas Perhubungan, Komunikasi, dan Informasi, saat ini dirinya juga sedang menyelesaikan disertasi untuk studinya pada tingkat doktoral di Universitas Diponegoro. Di lingkungan tempat tinggalnya, ayah dari empat orang putra ini juga berperan sebagai Ketua Rukun Tetangga (RT), karena dipercaya oleh para warga mampu menyelesaikan berbagai persoalan sosial kemasyarakatan.

Birokrat muda yang memeluk agama Islam ini mulai menggunakan media internet sejak tahun 1997, karena berkaitan dengan mata pelajaran bidang elektro pada tingkat Sekolah Teknik Menengah (STM), sehingga mendorongnya untuk memahami bahasa program dan mempelajari *windows 311*. Saat ini, aktivitasnya mengakses internet, berkaitan dengan pekerjaan, studi, dan sebagai sarana hiburan yang informatif.

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Bapak ini mengaku hampir sepanjang waktu dalam satu hari, digunakannya untuk mengakses informasi dari internet, sehingga perangkat elektroniknya seperti komputer dan handphone selalu terhubung dengan jaringan internet di kantor, kampus, dan tempat tinggalnya. Sejumlah informasi yang sering diaksesnya antara lain tentang politik, materi kuliah atau data ilmiah, informasi yang berkaitan dengan pekerjaan seperti pembangunan infrastruktur di Jawa Tengah, olahraga (sepakbola), dan pengetahuan umum seperti pengetahuan mengenai Bahasa Indonesia yang menjadi salah satu bahasa yang banyak digunakan di dunia.

Beberapa situs yang diaksesnya antara lain portal berita *online*, situs-situs yang berkaitan dengan studinya untuk mengakses data ilmiah seperti dari Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII), aplikasi *What's app*, dan *Facebook* serta *Twitter*. Secara umum, *Facebook* dan *Twitter* digunakannya untuk melakukan tiga kegiatan yaitu mencari informasi, menyampaikan

informasi atau memberikan komentar terhadap sejumlah berita dan kebijakan publik, serta menyimpan dokumentasi pribadi seperti foto (*Facebook*). Oleh karena itu, ia memerlukan fasilitas infrastruktur internet untuk mengakomodir kebutuhan informasinya seperti fasilitas wifi dan kuota paket data internet.

Informan juga mengaku bahwa dirinya mengakses sejumlah informasi dari media massa lainnya. Informasi tersebut seperti kasus semen Rembang, isu teraktual politik nasional, tingkat kemiskinan yang meningkat, tidak tercapainya target Pendapatan Asli Daerah (PAD), informasi kebutuhan sehari-hari, serta keilmuan. Sejumlah media digunakannya untuk mengakses berbagai informasi tersebut yaitu televisi, radio, media cetak (koran), media luar ruang (baliho atau spanduk), serta media *word of mouth*. Aktivitasnya berinteraksi dengan berbagai informasi dan media massa yang relatif tinggi ini, mendorong dirinya untuk berdekatan dengan berbagai perangkat teknologi medianya hampir sepanjang hari.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Menurut pengamatannya, dirinya sering memperoleh informasi berkonten SARA dengan beragam bentuk. Namun sebagian besar berbentuk artikel berita yang disebar di *Facebook*. Informasi SARA yang diperolehnya, tidak hanya yang berkaitan dengan agama atau suku (etnis), namun juga mencakup informasi yang mengarah pada tujuan untuk menyudutkan atau mengunggulkan citra golongan (politik) tertentu. Namun demikian, hanya

sebagian yang dapat diingatnya yaitu tong sampah dan pohon plastik di provinsi DKI Jakarta serta jalan tol Jokowi. Kemudian tempat ibadah tidak diperbolehkan untuk berpolitik, isu teroris adalah Islam, isu yang berkaitan dengan Pilkada Provinsi Jawa Barat, Amandemen UUD'45 untuk mengakomodasi warga non pribumi, serta kasus Ahok.

Informasi SARA yang diikuti perkembangannya oleh informan adalah informasi yang berkaitan dengan kasus Basuki Tjahaja Purnama (Ahok). Kasus ini paling menarik perhatiannya, karena menjadi pemberitaan sejumlah media secara berkelanjutan. Dari aktivitasnya mencermati sejumlah informasi SARA yang faktual atau hoaks, ayah dari empat putra ini menjelaskan bahwa dirinya mencari kepastian mengenai kebenaran dari suatu informasi yang diterimanya melalui sumber berita yang terpercaya seperti situs berita dari media konvensional dan situs pemerintah. Selain itu, ia juga bertanya kepada sejumlah wartawan media yang dikenalnya serta mencari informasi tambahan dari pihak yang mengeluarkan informasi secara langsung, untuk memperoleh kejelasan dan kebenaran dari informasi yang telah beredar.

3. Sikap yang Terbentuk

Sebagian dari informasi SARA yang dicermati oleh informan II dianggapnya sebagai hoaks. Pemberitaan mengenai kasus pohon plastik di Jakarta, menurutnya hanya sebuah hoaks yang ditujukan untuk menjatuhkan citra golongan (politik) tertentu, yaitu pemerintah daerah yang dipimpin oleh Anies

Baswedan dan Sandiaga Uno, karena dalam pengamatannya, pohon plastik tidak hanya terdapat di Jakarta, namun juga terdapat di daerah lain seperti Semarang. Selanjutnya, ia berkomentar mengenai informasi yang menyatakan bahwa pembangunan jalan tol merupakan keberhasilan dari Pemerintahan Jokowi. Bagi informan, pembangunan jalan tol merupakan hasil dari adanya program pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan, sehingga tidak terkait dengan sosok pemimpin tertentu. Oleh karena itu, informasi yang menyatakan jalan tol Jokowi dianggapnya sebagai hoaks yang diciptakan untuk menaikkan citra rezim.

Selanjutnya, kebijakan pemerintah tentang pelarangan penggunaan tempat ibadah untuk berpolitik, menurutnya adalah sebuah hoaks, karena merupakan berita yang salah serta mengarah pada berita bohong. Hulu persoalan terletak pada narasumber yang mengeluarkan pernyataan tersebut. Namun demikian, dirinya juga memperhatikan bahwa para wartawan tidak berupaya untuk mempertanyakan lebih lanjut kejelasan dari kebijakan itu, sehingga berita yang tersebar kepada publik cenderung tidak jelas.

Menurutnya, istilah ‘berpolitik’ yang digunakan oleh narasumber berita tidak relevan, karena berpolitik memiliki definisi yang variatif dan luas. Ia mengambil contoh beberapa definisi politik dari para ahli, salah satunya menurut Aristoteles, seorang murid terbaik dari Plato (filsuf Yunani). Menurut Aristoteles, politik adalah suatu usaha untuk mencapai masyarakat

yang terbaik. Dalam keadaan seperti itu, manusia akan hidup bahagia, karena memiliki peluang untuk mengembangkan bakat, bergaul dengan rasa kemasyarakatan yang akrab, dan hidup dengan suasana moralitas yang tinggi (Budiardjo, 2015 : 14). Menurut birokrat ini, tempat ibadah merupakan tempat yang digunakan untuk menyampaikan dan mengajarkan berbagai macam nilai-nilai kepada masyarakat, termasuk politik. Oleh karena itu, untuk membuat pernyataan bagi publik, seorang pejabat harus merancang kebijakannya dengan memiliki unsur jelas dan spesifik, misalnya adalah seperti pelarangan penggunaan tempat ibadah untuk kepentingan politik praktis pemilihan umum.

Dalam pengamatan informan, informasi kasus teroris adalah Islam, pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah Provinsi Jawa Barat, dan kasus yang berkaitan dengan Ahok, merupakan hoaks yang berkaitan dengan agama. Dalam informasi teroris adalah Islam, ia mengkritik penggunaan istilah tersebut untuk pembuatan judul berita yang menggeneralisasi agama Islam. Pria ini menyatakan bahwa dirinya bukan seorang teroris, meskipun memeluk agama Islam. Oleh karena itu, penggunaan istilah teroris adalah Islam merupakan istilah yang tidak tepat.

Pada saat pemilihan Kepala Daerah Provinsi Jawa Barat, informan mencermati terdapat sebuah informasi yang menyudutkan para ulama melalui sebuah poster yang menampilkan visual gambar para ulama dengan

bertuliskan “sekarang mereka tidak laku”. Bagi alumni SMK Negeri 7 ini, poster yang digunakan untuk media berkampanye politik tersebut, tidak sesuai dengan kenyataan yang terjadi, karena para ulama hanya melakukan sesuatu yang diketahui dan diyakininya saja, tidak melakukan perbuatan yang negatif, termasuk terlibat dalam kampanye politik pilkada Jawa Barat.

Dalam kasus Ahok, informan melihat terdapat stasiun televisi yang menampilkan potongan pidato Ahok, yang dipermasalahkan oleh publik secara berulang-ulang. Kasus Ahok merupakan informasi hoaks SARA yang diperhatikannya lebih mendalam, karena menjadi pemberitaan yang luas. Menurutnya, berita ini merupakan hoaks SARA yang diakomodir oleh media televisi, karena tidak menampilkan pidato Ahok atau persoalan kasus Ahok secara utuh, sehingga mendeskreditkan Ahok. Berita yang provokatif ini, menurut informan berkaitan dengan *agenda setting* media yang berkorelasi dengan kepentingan Islam dari kelompok tertentu. Selain mengakomodir hoaks, media juga tidak berada dalam jalurnya. Menurut informan, fungsi media dan berita adalah memberikan informasi serta edukasi bagi masyarakat, bukan memprovokasi khalayak. Dengan adanya kasus Ahok, media menjadi tidak bekerja sesuai dengan fungsinya.

Selanjutnya, informan menjelaskan adanya informasi hoaks SARA yang berkaitan dengan amandemen UUD’45. Dalam informasi tersebut dinyatakan bahwa amandemen UUD’45 dilakukan untuk mengakomodasi

warga non-pribumi untuk menjadi pemimpin, terutama pada jabatan presiden dan wakil presiden. Bagi informan, pernyataan tersebut merupakan pernyataan yang keliru, sehingga dapat disebut hoaks, karena dasar dari amandemen UUD'45 adalah dinamika masyarakat Indonesia secara politik dan sosial. Hoaks tersebut bertujuan untuk memecah belah masyarakat ke dalam dua kelompok yaitu 'pribumi' dan 'non pribumi', sehingga mengandung sentimen suku (etnis).

Berdasarkan pengamatannya menggunakan *Facebook* dan *Twitter*, peredaran informasi dan hoaks SARA lebih tinggi melalui *Facebook* daripada *Twitter* atau media lainnya. Menurutnya, ada beberapa faktor yang menyebabkan peredaran informasi SARA melalui *Facebook* berkategori tinggi yaitu jumlah pengguna *Facebook* merupakan yang tertinggi dibandingkan dengan pengguna *Twitter*, adanya keunikan dari *Twitter* yang cenderung menyulitkan para penggunanya seperti keterbatasan karakter dalam menuliskan komentar, dan tingkat pendidikan yang berbeda pada *market* pengguna *Facebook* serta *Twitter*, yang dapat diperhatikan dari tingkat kesulitan menggunakan *Twitter* dan komentar-komentar dari pengguna *Facebook* serta *Twitter*.

Menurut data yang dikeluarkan oleh Kementerian Komunikasi dan Informasi (Kemenkominfo), saat ini pengguna *Facebook* di Indonesia mencapai 65 juta orang. Indonesia menempati peringkat empat dunia sebagai

Negara yang memiliki warga pengguna *Facebook* terbanyak. Peringkat satu sampai tiga ditempati oleh Amerika Serikat, Brazil, dan India. Sedangkan pengguna *Twitter* di Indonesia hanya mencapai 19,5 juta orang (https://kominfo.go.id/index.php/content/detail/3415/Kominfo+%3A+Pengguna+Internet+di+Indonesia+63+Juta+Orang/0/berita_satker, diakses pada tanggal 11 Agustus 2018 pukul 14.30).

Informan menilai bahwa penyebab dari munculnya hoaks SARA seperti pada kasus yang melibatkan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) adalah adanya kepentingan yang berkaitan dengan *agenda setting* media dan Islam dari kelompok tertentu. Oleh karena itu, berita dari kasus ini diberitakan dengan intensitas yang tinggi oleh media. Baginya, hoaks yang diproduksi atau diakomodasi oleh media massa konvensional, lebih berbahaya daripada hoaks yang diproduksi dan disebarakan melalui media sosial, karena masyarakat cenderung lebih percaya terhadap berita-berita dari media konvensional, sehingga tidak menyadari bahwa berita yang sedang diaksesnya merupakan hoaks.

Pada saat memperoleh informasi yang berkonten SARA, ia mengaku cenderung mengamati dan mencermati dengan teliti konten dari informasi tersebut. Dirinya tidak tertarik untuk menyebarkan informasi-informasi yang dianggapnya masih belum jelas kebenarannya. Bahkan, informan juga mengaku memberikan komentar pada informasi SARA yang telah dinilainya

sebagai hoaks, karena tidak sesuai dengan fakta, yang disebar di *Facebook*, supaya para pembaca yang lain tidak percaya dengan informasi itu secara langsung. Namun demikian, perilakunya ini tidak dapat dilakukan untuk hoaks SARA yang disebar melalui media televisi. Ia memperhatikan bahwa hoaks SARA tidak hanya beredar melalui *Facebook* atau *Twitter*, namun juga diakomodir oleh stasiun televisi.

Pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan kebijakan yang berkaitan dengan peredaran hoaks, dengan membentuk saluran khusus pengaduan melalui sms, email, atau *Twitter*, sehingga dapat menerapkan kebijakan untuk melakukan pemblokiran terhadap akun atau situs-situs penyebar hoaks SARA. Namun demikian, menurut informan, sosialisasi mengenai kebijakan ini belum sesuai dengan harapan masyarakat, karena masih terdapat sejumlah masyarakat yang belum mengetahui keberadaan saluran pengaduan dari pemerintah tersebut. Selain itu, bapak ini juga menilai bahwa ruang lingkup tentang hoaks perlu diperjelas oleh pemerintah, seperti definisi hoaks, bagaimana hoaks, serta sanksi hukum yang diterima oleh para pelaku, karena dalam pengamatannya terdapat sejumlah oknum Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat dalam penyebaran hoaks.

Kepolisian Republik Indonesia (Polri) memiliki tim khusus yaitu unit *cybercrime* dan satgas anti hoaks untuk menanggulangi peredaran hoaks. Namun demikian, ia berharap Polri dapat meningkatkan upaya penanganan

terhadap hoaks SARA. Secara khusus, informan memberikan tanggapan mengenai peran kepolisian dalam menangani kasus Ahok. Menurutnya, kepolisian berupaya untuk bersikap tepat atau di tengah, agar tidak dianggap mendukung Ahok atau mengabaikan kasus Ahok dan kontra dengan Ahok. Posisi kepolisian relatif lebih mudah daripada kejaksaan dan pengadilan, karena kedua lembaga ini yang mengambil langkah putusan hukum selanjutnya.

Menurut informan, produsen hoaks tidak mudah untuk ditemukan, karena sifat dari internet yang *borderless*, mendorong pelaku untuk dapat menyembunyikan dirinya. Baginya, untuk menemukan para produsen hoaks merupakan hak dan kewenangan para penegak hukum, karena pekerjaannya berfokus pada perilaku-perilaku pihak yang melanggar hukum seperti produsen hoaks SARA. Pemirsa atau audiens media tidak memiliki pengetahuan dan akses untuk melacak keberadaan para produsen.

Namun di satu sisi, informan II mengaku bahwa dirinya menganggap produsen hoaks SARA sebagai orang atau pihak yang pintar dalam menganalisa situasi sosial, sehingga segala informasi yang diproduksinya dapat mempengaruhi masyarakat. Selain itu, ia juga melihat bahwa keberadaan produsen informasi hoaks dapat dikaji secara positif, karena mereka berupaya menciptakan suatu keberimbangan dalam pemberitaan yang cenderung positif secara terus-menerus dalam membingkai suatu persoalan.

Sedangkan bagi para penyebar, dianggapnya sebagai orang yang tidak cermat dalam membaca informasi.

Informan II merupakan seorang Ketua Rukun Tetangga (RT) untuk dua periode ini. Oleh karena itu, ia memahami perkembangan situasi sosial kemasyarakatan di wilayah tempat tinggalnya. Menurutnya, keakraban warga di wilayah tempat tinggalnya menyerupai keakraban warga di perkampungan atau desa. Meskipun dalam pergaulan sehari-hari sering terjadi perbedaan pendapat, namun tidak menjadikan mereka terpecah-belah. Mereka memiliki kegiatan bersama yaitu siskamling yang bermakna ganda yaitu untuk menjaga keamanan dan keakraban diantara warga.

Informan menceritakan bahwa wilayah Rukun Tetangga (RT) yang didomisilinya saat ini merupakan pemekaran wilayah baru, karena warga lain memintanya untuk membentuk wilayah tersendiri. Alasan mereka yaitu terdapat sejumlah warga pendatang baru yang bukan beretnis Jawa dan memeluk agama Islam di sekitar informan, sehingga dikhawatirkan menjadi tidak nyaman jika mengikuti tradisi dari warga lama yang mengarah pada kegiatan kesukuan (tradisi Jawa) dan keagamaan yaitu Islam, setiap acara perkumpulan warga. Menurut informan, pendapat dari para warga ini merupakan satu saran yang membangun bagi perkembangan sosial, karena untuk menciptakan toleransi warga yang berbeda etnis dan agama, dibutuhkan kesadaran serta pemahaman bersama dari beberapa pihak.

Selain itu, informan II juga menggambarkan situasi pergaulannya di kantor dan kampus yang multietnis serta agama, sehingga mendorongnya untuk bergaul dengan orang-orang yang berbeda identitas SARA. Dia menceritakan bahwa beberapa temannya berasal dari Lampung, Nusa Tenggara Timur, dan Papua. Dalam berinteraksi, informan mengaku dapat membahas berbagai macam topik pembicaraan, termasuk sejumlah kasus hoaks SARA yang muncul di media sosial. Namun demikian, kasus Ahok merupakan topik yang sering dibahas, karena menjadi pemberitaan secara nasional dan meluas, sehingga menyebabkan para mitra interaksi informan juga mengetahui informasi tersebut.

Di lingkungan sekitar tempat tinggalnya, kasus Ahok juga memperoleh perhatian dari warga pada saat mereka melakukan kegiatan siskamling, sehingga suasana diskusi terbangun dengan santai dan cair. Bahkan informan mengaku bahwa para tetangganya yang beretnis Cina dan beragama Kristen merupakan pihak yang mengeluarkan topik pembicaraan tersebut. Terjadi perbedaan pendapat diantara seluruh warga yang berkumpul. Namun demikian, pada akhirnya mereka melihat kasus Ahok sebagai bagian dari dinamika politik yang terjadi menjelang pemilihan Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta, bukan persoalan etnis atau agama.

Informan III

Informan III merupakan seorang gadis keturunan etnis India yang memeluk agama Hindhu. Meski lahir di Jakarta, namun dirinya mengaku bahwa sejak bersekolah pada tingkat Sekolah Dasar yaitu sekitar tahun 2008, ia telah berdomisili di Kota Semarang, karena faktor pekerjaan orang tuanya yang menyebabkan ia harus berpindah tempat tinggal. Saat ini, gadis berusia 21 tahun ini sedang menempuh studi strata satu jurusan Psikologi di Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Model profesional dengan tinggi sekitar 170cm ini mengaku bahwa aktivitasnya mengakses informasi dari media internet dipengaruhi oleh kepentingannya untuk bekerja, hiburan informatif, dan kuliah. Selain itu, ia juga membaca surat kabar Kompas, karena telah terbiasa membaca berita dari media ini sejak kecil.

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Informan III mengaku bahwa dirinya dapat mengakses informasi dari media internet selama lima jam dalam sehari, yang secara dominan dilakukannya pada malam hari menjelang pagi. Ia mengakses informasi seperti perkembangan situasi politik, dunia modeling, ide desain, kuliner, atau berita sosial lainnya seperti kasus anak-anak yang tertimbun tanah di Thailand. Sejumlah situs yang digunakannya yaitu seperti portal berita *online* *kompas.com*, *kompas e-paper*, dan *Instagram*, *Line*, serta *Pinterest* dengan

menggunakan komputer dan *handphone*. Selain kos dan kampus, salah satu tempat favoritnya untuk mengakses internet adalah kafe. Aktivitasnya ini dilakukan pada saat dirinya sedang berkegiatan di luar kos atau kampus.

Menurut penuturan gadis ini, dirinya menggunakan akun *Instagram*, *Pinterest*, dan aplikasi *Line* atau yang sering disebut media sosial untuk tiga kegiatan yaitu membaca informasi teraktual, untuk kepentingan pekerjaan, dan membagikan informasi pribadi. *Pertama*, informasi teraktual diperolehnya melalui akun *Pinterest* dan *Instagram*. Dari *Pinterest*, ia dapat memperoleh berbagai ide kreatif yang lebih segar dan modern untuk pengetahuan tambahan. Sedangkan dari *Instagram*, menurutnya berita-berita dari akun seperti *indozone.id*, *dagelan*, *9gag*, dan lain-lain, memberikan informasi yang lebih banyak dan ringan daripada portal berita *online* seperti *MetroTv* atau *Kompas*. Bahkan kasus penyelamatan anak-anak di Thailand diketahuinya melalui *Instagram*. Selain itu, ia juga memperoleh informasi teraktual dari akun milik teman-temannya.

Kedua, *Instagram* juga digunakannya untuk melakukan kegiatan promosi kemampuan diri. Ia mengaku bahwa dirinya mengunggah sejumlah fotonya pada saat mengikuti kegiatan yang terkait dengan dunia *modeling* melalui akun *instagramnya*. Upaya ini dilakukannya sebagai bagian dari promosi kemampuan diri, karena sejumlah pengikut dari akunnnya merupakan para fotografer yang terbiasa melakukan pengamatan untuk memberikan

penilaian pada model-model terpilih, sehingga berkaitan dengan peluang pekerjaan yang akan diperolehnya. *Ketiga*, informasi yang bersifat personal dibagikannya kepada teman-teman melalui *instastory* dan sebaliknya, sehingga mereka dapat saling mengetahui kegiatan atau informasi aktual yang dibagikan oleh informan.

Aktivitasnya mengakses informasi dari media massa, tidak hanya terbatas pada informasi yang berasal dari media internet. Perempuan ini juga mengakses sejumlah informasi dari majalah *Gadis*, *Femina*, serta berlangganan media cetak (koran) *Kompas*. Informasi yang dibacanya berkaitan dengan dunia modeling, *fashion*, politik, sosial, kesehatan, olahraga, atau informasi karier yang mendeskripsikan para tokoh perempuan berprestasi seperti Menteri Kelautan dan Perikanan Susi Pudjiastuti serta Menteri Keuangan Sri Mulyani. Biasanya ia membaca majalah *Gadis* dan *Femina* ketika sedang berada di salon atau mendapatkannya dengan membeli satuan untuk dibaca di kos.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Informan mengaku bahwa dirinya sering menerima informasi SARA melalui akun instagramnya yang berasal dari akun *indozone.id*. Selain itu, media *word of mouth* yang berwujud cerita dari orang-orang yang ada di sekitarnya juga dapat menjadi media penyaluran informasi SARA. Namun demikian, hanya dua kasus yang diperhatikannya yaitu kasus yang berkaitan dengan

pelaksanaan Pemilihan Kepala Daerah Khusus Ibukota Jakarta tahun 2017 atau kasus Ahok dan kasus pernikahan etnis Cina dengan orang pribumi Indonesia. Namun demikian, informasi SARA yang berkaitan dengan kasus Ahok merupakan informasi yang diikuti perkembangannya dari waktu ke waktu, karena mendorong perubahan suasana emosionalnya. Bentuk fisik dari informasi SARA yang diperolehnya meliputi artikel berita, video, dan juga cerita dari seorang temannya.

Menurut informan, penyebaran informasi berkonten SARA yang cukup tinggi, mendorongnya untuk mencermati perbedaan antara informasi yang faktual dan hoaks serta mengikuti perkembangan dari kasus yang sedang diberitakan. Baginya informasi hoaks SARA merupakan berita yang tidak masuk akal dan tidak memiliki kejelasan sumber. Oleh karena itu, ia tidak perlu membaca suatu informasi secara keseluruhan untuk informasi yang dianggapnya tidak masuk akal, tidak memiliki kejelasan sumber, atau tidak mencantumkan narasumbernya dengan transparan. Bahkan dari berbagai informasi yang berkaitan dengan kasus Ahok, dirinya juga hanya membaca kalimat atau paragraf awal dari artikel yang diterimanya, karena menurutnya sejumlah artikel tersebut merupakan opini dari pihak-pihak tertentu yang tidak berdasarkan pada data yang akurat.

3. Sikap yang Terbentuk

Pada kasus yang berkaitan dengan Pilkada DKI Jakarta atau kasus Ahok, informan III mengaku bahwa dirinya memperoleh beberapa informasi yang dianggapnya sebagai hoaks SARA. Informasi pertama berisi pernyataan dari para ustadz atau ulama yang melarang warga Muslim untuk memilih kandidat calon gubernur tertentu, yaitu Ahok, melalui *Instagram*. Larangan itu juga menyebutkan sanksi agama yaitu jenasah dari para pemilih Ahok tidak akan disholatkan jika mereka meninggal. Bagi informan, informasi ini dinilainya sebagai hoaks, karena tidak seluruh ustadz atau ulama memberikan dan menyetujui pernyataan-pernyataan tersebut. Dari pengamatannya, informasi ini merupakan pernyataan dari orang-orang yang tidak menyukai Ahok, karena dia beretnis Cina atau beragama Kristen. Selain itu, ia juga memperoleh dua pernyataan yang menyebutkan bahwa seseorang yang tidak memilih Ahok dalam pemilihan gubernur, maka kehidupannya pada saat meninggal akan dikelilingi oleh para wanita cantik. Selanjutnya, informasi lain berisi peringatan bahwa seseorang yang memilih Ahok, maka lidahnya akan dipotong menjadi empat bagian oleh Tuhan. Bagi mahasiswi Psikologi ini, pernyataan-pernyataan tersebut merupakan hoaks SARA yang konyol, karena si pembuat pernyataan masih hidup dan belum mengalami kematiannya sendiri, sehingga pernyataan-pernyataan yang dikeluarkannya tidak dapat dipertanggungjawabkan. Namun demikian, ia merasa prihatin

dengan sejumlah orang *netizen* yang berkomentar untuk mendukung pernyataan-pernyataan seperti itu.

Sementara informasi SARA yang berkaitan dengan pernikahan etnis Cina dengan etnis pribumi Indonesia juga dinilainya sebagai hoaks yang dapat memicu prasangka etnis (suku). Informasi ini menyebutkan bahwa pernikahan yang dilakukan oleh individu etnis Cina dan etnis pribumi Indonesia, akan menimbulkan efek negatif seperti dikeluarkan dari keluarga besar etnis Cina, rambut dipotong botak, dan para keturunannya tidak akan beruntung dalam menjalani kehidupan. Menurut informan, informasi seperti itu hanya akan mengarahkan manusia untuk menjadi bodoh, karena mempercayai pernyataan yang tidak masuk akal. Ia memberikan perbandingan contoh kasus kehidupan orang etnis Cina di Amerika Serikat, yang dapat menikah dengan orang kulit putih, negro, atau lintas etnis lainnya. Namun demikian, kehidupan mereka juga tidak mengalami kendala yang berarti. Sikapnya ini dimaksudkan untuk mengajak orang lain dapat berpikir yang lebih luas, dengan melihat kebudayaan dari Negara lain.

Terkait dengan penyebab munculnya informasi hoaks SARA, secara spesifik informan memberikan contoh dalam kasus yang berhubungan dengan Ahok. Menurutnya, berbagai informasi dan kasus hukum yang diterima oleh Ahok, disebabkan oleh dua faktor yaitu ketidakcocokan sejumlah pihak terhadap identitas Ahok, yaitu sebagai orang yang beretnis Cina dan beragama

Kristen, serta karakter Ahok yang cenderung mudah mengekspresikan emosionalnya terhadap orang lain.

Pertama, ia berpendapat bahwa sebagian orang Indonesia tidak suka dengan perbedaan dan keragaman manusia. Meskipun Indonesia memiliki slogan Bhinneka Tunggal Ika, namun dalam realitas yang tercermin pada kasus Ahok, slogan tersebut menjadi tidak terlihat. Oleh karena itu, identitas Ahok sebagai individu keturunan etnis Cina dan memeluk agama Kristen yang menjadi pemimpin di Daerah Khusus Ibukota Jakarta, cenderung menjadi sebuah permasalahan. *Kedua*, karakter Ahok yang cenderung mudah dalam mengekspresikan emosionalnya kepada orang lain, dianggap oleh informan sebagai salah satu penyebab munculnya ketidakcocokan sejumlah pihak kepadanya. Oleh karena itu, ketika Ahok terjerat kasus yang berkaitan dengan agama, muncul berbagai protes dan informasi yang berhubungan dengan agama, termasuk hoaks.

Ia mengaku selalu menanggapi informasi-informasi yang dinilainya sebagai hoaks SARA dengan sikap yang cenderung tidak menghiraukan dan kemudian menghapus informasi-informasi tersebut, karena menurutnya tidak penting untuk dibaca secara lengkap. Selain itu, melalui akun instagramnya, informan juga sering melaporkan informasi yang berkonten tidak pantas atau kasar sebagai *spam*. Namun untuk informasi yang berkaitan dengan pernikahan etnis Cina dengan etnis pribumi Indonesia, ia menanggapinya

dengan berkomentar, karena merasa risih dengan informasi tersebut. Dari pengamatannya, informasi ini disebarkan oleh teman kuliahnya secara terus-menerus melalui *Instagram* dan interaksi tatap muka dengan teman-teman yang lain.

Upaya pemerintah untuk menanggulangi kasus peredaran hoaks SARA dianggapnya masih mencerminkan adanya kekurangan pemerintah dalam aspek ketegasan. Meskipun sejumlah pelaku penyebar dan produsen hoaks SARA seperti Saracen telah ditahan oleh pihak kepolisian, namun ia melihat bahwa masih terdapat peredaran hoaks melalui *Instagram*. Gadis ini memberikan contoh bahwa dirinya melihat seorang remaja yang tidak menyukai suatu agama tertentu dan menyebarkan berbagai informasi yang mengandung hoaks serta kebencian agama, namun belum ditindak secara hukum. Bahkan ia juga menemukan sejumlah remaja yang dapat membajak akun-akun media sosial teman dan kerabatnya. Baginya, ini kasus yang perlu memperoleh perhatian serius dari pemerintah, karena dampak yang dapat ditimbulkan dari perbuatan-perbuatan seperti ini sangat berbahaya, karena bercermin dari persoalan ketidakpahaman yang dialami oleh orang tuanya, yang mudah percaya dengan informasi-informasi hoaks, kemudian berupaya mengumpulkan teman-teman serta koleganya untuk menindaklanjuti suatu persoalan yang berdasarkan atas informasi SARA yang dianggapnya faktual. Ungkapan ketidakpuasan juga diekspresikan oleh informan terhadap kinerja

kepolisian dalam menangani peredaran kasus hoaks SARA. Menurutnya, kepolisian masih belum mengedepankan aspek keadilan bagi para pelanggar hukum. Kesan yang muncul dalam pengamatannya, pihak kepolisian hanya memihak golongan tertentu.

Peredaran hoaks SARA melalui media sosial, melibatkan dua pihak, yaitu produsen dan penyebarannya. Informan III memberikan penilaian kepada orang-orang yang aktif sebagai produsen dan penyebar hoaks SARA, sebagai orang yang tidak memiliki manfaat bagi banyak orang dan tidak bermoral. Bahkan dirinya heran terhadap orang yang memiliki pekerjaan sebagai produsen dan penyebar hoaks SARA seperti Saracen. Selain itu, informan juga mengungkapkan kekesalannya terhadap seorang oknum dosen yang tertangkap polisi karena terlibat dalam jaringan kejahatan sebagai produsen serta penyebar hoaks SARA. Baginya, pekerjaan sebagai dosen merupakan pekerjaan yang mulia, terpuji, dan elegan, karena memiliki pendidikan yang tinggi serta mengajarkan ilmu pengetahuan bagi masyarakat. Namun perilaku dari oknum dosen tersebut, telah mencemarkan dan menjatuhkan citra positif dari profesi dosen.

Sejak bersekolah pada tingkat Sekolah Dasar, informan III terbiasa bergaul dengan orang-orang yang berbeda agama dan etnis. Bahkan pada tingkat perguruan tinggi, ia mengaku bahwa hanya dirinya yang merupakan mahasiswi beretnis India dan memeluk agama Hindhu di kelasnya. Sebagian

besar teman kuliahnya beretnis Jawa dan Cina, serta memeluk agama Islam, Katolik, dan Kristen, sehingga interaksi dengan individu yang berbeda agama atau etnis menjadi suatu realitas yang tak terhindarkan dalam hidupnya.

Interaksi tatap muka dengan teman-teman sekolah, kos, dan kuliah, menjadi salah satu kegiatan sosialnya. Berbagai macam topik pembicaraan dapat dibahas dalam pertemuan itu. Namun demikian, informan mengaku bahwa pembahasan kasus hoaks SARA, terutama kasus yang berkaitan dengan Ahok, hanya dibahasnya secara mendalam dengan teman-teman kuliah, karena menurutnya orang-orang yang berada pada tingkat perguruan tinggi dapat lebih terbuka menerima perbedaan pendapat. Selain itu, faktor kebersamaan selama beberapa tahun, sehingga telah saling mengenal dan memahami masing-masing karakter individu, juga menjadi faktor pendorong terjadinya diskusi mengenai persoalan hoaks SARA secara variatif.

Pengalaman Individu Jakarta

Informan IV

Ibu satu anak yang memeluk agama Kristen Protestan ini, berdomisili di Kota Jakarta sejak tahun 2002. Namun demikian, saat ini ia mengaku bahwa dirinya juga bertempat tinggal di Tangerang Banten, karena anaknya yang masih berusia dua tahun dititipkan kepada orang tuanya sehari-hari, sehingga mendorongnya untuk menjalani aktivitas pulang-pergi dengan rute Jakarta-Tangerang setiap pekan. Ia bekerja di bidang akuntan pajak untuk PT. Elim Duta Darma sejak

tahun 2010. Sebelumnya, alumni Ilmu Akuntansi Perguruan Tinggi Lepisi Tangerang ini juga bekerja sebagai guru les *private* untuk siswa-siswi Sekolah Dasar hingga Sekolah Menengah Atas di sekitar tempat tinggalnya.

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Informan IV mengaku setiap hari dirinya mengakses sejumlah informasi dari media internet seperti berita politik teraktual (isu Amerika-Israel-Palestina, lampu imitasi Gubernur Anies Baswedan, hastag 2019 ganti presiden, Rizieq Shihab melarikan diri, kinerja pemerintah Jokowi, dan penolakan turis Indonesia oleh pemerintah Israel), hiburan (gosip artis), berita bom Surabaya, erupsi Gunung Merapi, berita sosial tentang imunisasi anak, informasi tentang keluarga, serta informasi promosi barang kebutuhan sehari-hari. Beberapa situs yang diaksesnya antara lain portal berita *online* detik.com, email, detikhealth, aplikasi *What's app*, dan *Facebook*, *Twitter*, serta *Instagram* dengan menggunakan komputer jinjing dan *handphone* pribadi yang terhubung dengan jaringan internet di kantor dan rumah, serta kuota paket data. Bahkan ia mengaku bahwa perangkat teknologinya selalu terhubung dengan informasi-informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, yang terdapat di dalam email.

Portal berita *online* seperti detik.com digunakannya untuk mengakses berita-berita teraktual seperti politik luar dan dalam negeri. Selain itu, ia juga mengakses situs *detikhealth*, untuk memperoleh informasi dan pengetahuan

yang berkaitan dengan kesehatan, untuk dibagikan kepada keluarga dan teman-temannya. Informasi yang berkaitan dengan promosi barang kebutuhan sehari-hari dibutuhkannya untuk mengatur keuangan dalam rumah tangganya. Dalam sehari, ia hanya mengakses informasi dari internet sekitar satu jam di kantor, perjalanan, dan rumah, yang terjadi pada siang, sore, dan malam hari.

Dalam penggunaan media sosial, ibu ini mengaku bahwa dirinya memiliki tiga akun media sosial yaitu *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*, yang digunakannya untuk tiga kegiatan yaitu memperoleh informasi teraktual, bersosialisasi dengan teman-teman, dan menyimpan dokumen pribadi seperti foto. *Pertama*, dalam mencari informasi terbaru, informan mengaku bahwa akun *Twitter* miliknya menjadi pengikut dari akun Presiden Jokowi dan Menteri Koordinator Kemaritiman Luhut Binsar Panjaitan, sehingga ia dapat mengetahui informasi yang berkaitan dengan program atau kinerja pemerintah. Dari ketiga akun media sosialnya, informan mengaku dirinya dapat memperoleh informasi hiburan, yaitu yang berkaitan dengan gosip artis. Selain itu, setiap akhir pekan dirinya mengaku menggunakan akun media sosial untuk mengetahui informasi yang berkaitan dengan aktivitas promo dan diskon dari sejumlah supermarket.

Kedua, kegiatan bersosialisasi dengan teman-teman yang jarang bertemu, dilakukannya melalui *Facebook*, *Twitter*, dan *Instagram*. Selain itu, ia juga memberikan komentar untuk sejumlah informasi yang dibagikan oleh

teman-temannya. Aktivitas ini dilakukannya, agar hubungan baik dengan sejumlah teman-teman dapat tetap terjalin. *Ketiga*, aktivitas menyimpan dokumen pribadi seperti foto dilakukannya tidak setiap hari. Ia hanya mengunggah sejumlah dokumennya secara berkala.

Informasi tambahan yang berkaitan dengan politik, hiburan, keuangan, dan kesehatan, juga diperolehnya melalui media massa yang lain yaitu surat kabar dan televisi yang dapat digunakannya di kantor atau rumah pada pagi atau malam hari. Berita atau informasi yang berkaitan dengan keuangan yang diaksesnya secara dominan adalah informasi mengenai kurs mata uang asing terhadap rupiah. Bahkan ia juga mengikuti sejumlah informasi yang berisi tentang program dari Menteri Keuangan Sri Mulyani. Dalam menggunakan media surat kabar dan televisi, tidak seluruh informasi dikonsumsi. Hanya informasi tertentu yang menurutnya sesuai dengan kebutuhannya sehari-hari dan tambahan pengetahuan secara individual yang diaksesnya sekitar sepuluh menit.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Aktivitasnya menggunakan layanan dari *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*, mendorongnya untuk mengamati adanya informasi yang berkonten SARA. Dari *Facebook*, ia memperoleh informasi yang berkaitan dengan agama Kristen dan etnis Cina, informasi yang berkaitan dengan kasus Basuki Tjahaja Purnama (Ahok), dan kasus yang berkaitan dengan Sri Sultan

Hamengkubuwono X. Sedangkan pada *Twitter*, ia menemukan adanya informasi yang menyatakan bahwa Iriana Jokowi dan Ani Yudhoyono beragama Kristen serta Jokowi merupakan seorang keturunan etnis Cina. Bentuk fisik informasi SARA yang diperolehnya terdiri dari dua jenis yaitu artikel berita dan artikel yang disertai gambar.

Informan menceritakan bahwa dirinya mengamati kemunculan sejumlah informasi SARA lain sebagai turunan atau dampak dari kasus Ahok. Berawal dari adanya kasus yang melibatkan Ahok pada saat berpidato di Kepulauan Seribu, yang kemudian dipotong oleh Buni Yani dan diunggah di akun *Facebooknya*, sehingga memicu kemunculan isu sentimen SARA di tengah masyarakat. Adanya kasus yang berkaitan dengan Ahok tersebut, menurut informan menimbulkan kemunculan sejumlah informasi SARA yang lain melalui *Facebook*. Informasi-informasi tersebut antara lain berkonten etnis Cina adalah kafir, Jokowi keturunan etnis Cina, Cina merupakan bangsa penjajah, orang Cina tidak dapat menjadi pemimpin di Indonesia, orang Kristen tidak diperbolehkan menjadi pemimpin, dan Ahok adalah orang Cina kafir. Selanjutnya, alumni dari Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tangerang ini juga mengamati adanya berita atau informasi yang menyebutkan bahwa Sri Sultan Hamengkubuwono X menentang adanya pemimpin yang beretnis Cina di Indonesia. Selain informasi SARA yang berkaitan dengan kasus Ahok dan Sri Sultan Hamengkubuwono X, informan

juga menemukan informasi yang berkonten agama Kristen serta etnis Cina yang disebar oleh seorang oknum dosen dan beberapa temannya secara terus-menerus, sehingga menyudutkan sejumlah pihak termasuk dirinya.

Berbagai informasi SARA telah diaksesnya melalui aktivitasnya menggunakan *Facebook*, *Instagram*, dan *Twitter*. Namun demikian, menurut penuturan wanita pekerja swasta ini, hanya informasi yang berkaitan dengan kasus Ahok dan informasi yang disebar oleh dosennya, yang diikuti perkembangannya dari waktu ke waktu. Ia mengaku bahwa dirinya mengikuti kasus Ahok dari awal terjadinya kasus hingga putusan pengadilan, karena memunculkan berbagai informasi berkonten SARA lainnya yang menarik perhatian dan memunculkan suasana emosional informan.

Meskipun sejumlah informasi SARA membuatnya bereaksi secara emosional, namun demikian, wanita ini mengamati bahwa informasi yang faktual dapat dibedakan dengan informasi hoaks. Sejumlah elemen ditemukannya dalam pengamatan terhadap sejumlah informasi SARA yang dinilainya sebagai hoaks yaitu tidak adanya kejelasan sumber berita, pengirim informasi cenderung menggunakan identitas palsu, dan visual gambar yang terdapat dalam hoaks merupakan hasil pengaturan dengan menggunakan teknologi, sehingga terlihat tidak sempurna atau wajar dan alamiah. Selain itu, informan juga berupaya melakukan komparasi informasi dari berbagai sumber

berita yang terpercaya, seperti portal berita *online*, sehingga dapat ditemukan kejelasan dari informasi yang diperolehnya.

3. Sikap yang Terbentuk

Sebagian dari berbagai informasi berkonten SARA yang diperolehnya, dinilai oleh informan sebagai hoaks. Informasi SARA yang berkaitan dengan Jokowi dan Iriana Jokowi serta Ani Yudhoyono merupakan hoaks SARA yang disebarkan pada situasi yang tidak relevan dengan realitasnya. Dalam informasi tersebut Jokowi dianggap sebagai individu keturunan etnis Cina, bukan individu beretnis Jawa yang berasal dari Kota Solo Jawa Tengah seperti pada kenyataannya. Sementara Iriana Jokowi dan Ani Yudhoyono diberitakan sebagai orang yang memeluk agama Kristen pada saat keduanya menjadi Ibu Negara, meskipun keduanya merupakan orang yang memeluk agama Islam. Oleh karena itu, informan berkesimpulan bahwa masih terdapat orang-orang yang suka bersikap diskriminatif terhadap agama Kristen dan etnis Cina. Ia menuturkan komentarnya seperti ini :

“Kasusnya Pak Jokowi dan Bu Jokowi. Ini muncul beberapa kali, terutama yang Pak Jokowi. Aku hanya berpikir, kok orang-orang diskriminatif banget ya.. Kalau seandainya Pak Jokowi keturunan etnis Cina, kan juga bukan masalah lagi, karena sudah WNI. Tapi kenyataannya kan Pak Jokowi orang Jawa dari Solo. Lalu kalau Bu Jokowi dulu memeluk Kristen juga tidak seharusnya dipermasalahkan, karena yang terpenting sekarang sudah memeluk agama Islam. Tapi faktanya kan Bu Jokowi sudah memeluk Islam. Bahkan sekolahnya di Yayasan Muhammadiyah. Trus yang Bu Ani Yudhoyono juga. Seharusnya orang melihat kalau sekarang Bu Ani sudah memeluk Islam, meskipun dulu sebelum menikah dengan Pak SBY masih memeluk Kristen. Hal yang terpenting adalah pada saat menjadi Ibu Negara kan sudah Islam. Tetapi berita yang dibuat adalah Ibu Ani masih beragama Kristen”

Pada informasi SARA mengenai agama Kristen dan etnis Cina yang disebarkan oleh seorang dosennya melalui *Facebook*, informan berpandangan bahwa informasi tersebut juga merupakan sebuah hoaks. Informasi yang

disebarkan oleh oknum dosen tersebut berisi pernyataan mengenai sang dosen yang tidak akan bekerja atau mencari nafkah dari kaum Zionis atau Kristen, karena dianggapnya sebagai rejeki yang haram. Dalam realitas yang dipahami oleh informan, oknum dosen itu merupakan seorang Muslim, yang bekerja di yayasan dan perguruan tinggi yang dipimpin oleh orang Kristen serta memiliki sebagian besar mahasiswa yang memeluk agama Kristen. Oleh karena itu, informasi yang dibagikannya tidak sesuai dengan realitas yang terjadi. Bahkan informasi hoaks SARA yang disebar oleh oknum ini memperoleh dukungan dari para mahasiswanya yang beragama Islam. Realitas ini yang menimbulkan kekecewaan dan emosional di dalam perasaan informan terhadap perilaku dosen tersebut, karena baginya, dosen merupakan bagian dari kalangan intelektual yang dapat memahami persoalan sosial secara lebih bijaksana daripada masyarakat biasa. Namun dengan adanya kasus tersebut, ia menganggap bahwa oknum dosen tersebut merupakan virus yang berbahaya bagi perguruan tinggi.

Selanjutnya, alumni dari Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tangerang ini juga memberikan penilaian terhadap informasi yang menyebutkan bahwa Sri Sultan Hamengkubuwono X menentang adanya pemimpin yang beretnis Cina di Indonesia sebagai bagian dari hoaks SARA. Menurut penuturannya, Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) ini menyatakan bahwa dirinya tidak pernah mengeluarkan pernyataan

seperti itu sebelumnya. Bahkan, Sultan melaporkan para pembuat dan penyebar berita atau informasi yang melibatkan dirinya itu kepada pihak kepolisian. Bagi informan, hoaks yang berkonten SARA merupakan isu yang efektif untuk menciptakan kekacauan sosial.

Terkait dengan peredaran informasi dan hoaks SARA melalui media sosial, dalam pengamatan informan, keberadaan informasi dan hoaks SARA di *Facebook* cenderung mudah ditemukan dan jumlahnya lebih banyak dibandingkan dengan jumlah hoaks SARA yang muncul di *Twitter* atau *Instagram*. Namun demikian, dirinya tidak mengetahui secara jelas apa saja yang menjadi faktor pendorongnya.

Munculnya fenomena hoaks SARA disebabkan oleh lima faktor. *Pertama*, informan menuturkan, dalam kasus yang berkaitan dengan Ahok, faktor penyebab kemunculan hoaks yang beredar di masyarakat adalah faktor kepentingan politik yang menggunakan atribut agama, sehingga menutup isu politik sebagai topik utama dalam permasalahan Ahok, dan memunculkan isu agama. Ia menilai bahwa tidak ada kesalahan dalam kalimat yang diucapkan oleh Ahok. Namun demikian, dengan adanya provokasi isu SARA, sebagian masyarakat yang tidak memahami dinamika politik menjadi terpengaruh dan berpandangan bahwa kasus ini merupakan representasi dari orang Cina kafir yang telah melecehkan Al-Quran serta menindas etnis pribumi.

Kedua, faktor cara berpikir dari sejumlah individu yang kurang cerdas dalam menyikapi informasi yang berkonten hoaks SARA. Informan memberikan contoh pada kasus yang dialaminya dengan seorang oknum dosen dan beberapa mahasiswanya. Menurutnya, perilaku yang ditunjukkan oleh oknum dosen dan para pengikutnya tersebut, tidak mewakili pemikiran dan sikap dari kaum intelektual, yang memiliki pemikiran kritis serta melakukan analisa untuk sejumlah fenomena sosial yang terjadi pada masyarakat. *Ketiga*, faktor kecenderungan bersikap fanatik yang berlebihan terhadap suku, ras, agama, dan kepercayaan tertentu. Faktor ini juga tercermin dalam kasus oknum dosen dan beberapa pengikutnya itu, karena menganggap kelompoknya yang benar, sehingga kelompok atau pemeluk agama dan etnis lainnya dalam posisi yang salah.

Keempat, faktor kurangnya toleransi terhadap orang lain. *Kelima*, faktor keinginan untuk memecah belah masyarakat dari kelompok tertentu yang berkaitan dengan kepentingan politik. Informan mengamati bahwa terdapat orang-orang yang sedang berupaya untuk menciptakan pengelompokan di tengah masyarakat, sehingga dapat saling diprovokasi dan memanaskan suasana hubungan sosial mereka, yang bertujuan untuk mengurangi serta menghancurkan kekuatan dari kelompok lawannya. Fenomena ini digambarkannya menyerupai gejala yang diceritakan dalam

buku *The Art of War* dari *Sun Tzu*. Ia mengaitkan faktor ini dengan kepentingan politik Pemilihan Presiden pada tahun 2019.

Buku yang berjudul *The Art of War* (Seni Peperangan) merupakan karya dari Sun Tzu (Master Sun), seorang panglima militer Cina yang terkenal atas sejumlah keberhasilannya dalam peperangan besar. Buku ini bercerita tentang filsafat militer dan strategi untuk menghadapi pertempuran, yang menjadi panduan selama bertahun-tahun dalam dunia kemiliteran (Giles, 2008 : 3).

Informan IV mengaku bahwa dirinya terpancing secara emosional terhadap sejumlah informasi SARA yang dianggapnya sebagai hoaks, terutama yang berkonten tentang agama Kristen atau etnis Cina yang disebarakan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, pada kasus yang melibatkan seorang oknum dosen dan beberapa mahasiswanya tersebut, informan menuturkan bahwa dirinya langsung bereaksi dengan menekan tombol *unfriend* pada akun *Facebook* miliknya, sehingga tidak terhubung lagi dengan mereka. Selain itu, ia juga menggunakan fasilitas atau *tools* yang terdapat pada akun *Facebook* untuk melaporkan sejumlah akun yang menyebarkan informasi berkonten SARA kepada pihak pengelola *Facebook*.

Kebijakan pemerintah dalam menangani peredaran hoaks SARA, ditanggapi secara positif oleh informan. Menurutnya, pemerintah telah bersikap cukup tegas dengan menetapkan regulasi yang dapat menghukum

para produsen dan penyebar hoaks. Tertangkapnya sindikat produsen dan penyebar hoaks SARA Saracen, terbongkarnya Muslim Cyber Army (MCA), serta ditangkapnya seorang oknum kepala sekolah oleh pihak kepolisian karena menyebarkan hoaks, dianggapnya sebagai upaya dari ketegasan sikap pemerintah. Namun demikian, informan berharap pemerintah dapat meningkatkan jumlah atau kualitas hukuman bagi para pelaku produsen dan penyebar hoaks SARA, sehingga dapat menimbulkan efek jera yang lebih efektif.

Selain menerapkan regulasi dalam wilayah hukum, informan juga berharap pemerintah dapat memperbaiki sistem kurikulum pendidikan di tingkat sekolah dasar dan menengah, sehingga dapat mencegah adanya perilaku-perilaku yang intoleran seperti yang ditunjukkan oleh para produsen dan penyebar hoaks SARA. Menurutnya, ditanamkannya kembali pendidikan Pancasila dan kesadaran hidup untuk saling menghargai yang berdasarkan Bhinneka Tunggal Ika sejak tingkat sekolah dasar, dapat membentuk perilaku toleransi pada generasi muda.

Kemudian, digalakkannya kegiatan-kegiatan seperti pramuka, Palang Merah Remaja (PMR), Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), atau baris-berbaris pada Pasukan Pengibar Bendera (Paskibra), dapat menciptakan kebersamaan dan menghidupkan jiwa kebangsaan diantara siswa-siswi. Namun demikian, ia mengungkapkan keprihatinannya karena kegiatan-

kegiatan seperti itu, saat ini tidak diminati oleh sebagian siswa. Selain itu, mata pelajaran yang mengajarkan muatan lokal atau keragaman daerah, telah tergeser oleh pelajaran yang mengedepankan keterampilan digital. Ibu ini juga mengamati adanya sejumlah sekolah swasta yang tidak mewajibkan diadakannya upacara bendera. Baginya, ini persoalan mendasar dalam sistem pendidikan yang perlu diatasi.

Selain melakukan pengamatan pada sistem kurikulum pendidikan, informan juga menyoroti pada perkembangan program acara stasiun televisi yang kurang memberikan manfaat secara sosial bagi para pemirsa. Ia memberikan contoh komparasi dengan tayangan sinetron pada saat dirinya berusia remaja. Sinetron Keluarga Cemara merupakan contoh tayangan sinetron yang mengajarkan nilai-nilai positif bagi masyarakat daripada berbagai tayangan sinetron saat ini. Oleh karena itu, ia berharap pemerintah dapat berperan aktif dalam mengawasi dan mendorong stasiun televisi, sehingga dapat memproduksi program-program yang lebih bermanfaat bagi masyarakat.

Sebagai aparat penegak hukum, pihak kepolisian dinilai telah bersikap cukup bijaksana oleh informan. Secara khusus, wanita ini memberikan contoh dalam penanganan kasus Ahok. Kebijakan kepolisian tercermin pada keputusannya untuk menangkap Ahok dan Buni Yani, sehingga dapat diproses oleh pengadilan, yang menghasilkan persamaan keputusan bagi

keduanya, yaitu hukuman penjara. Menurut informan, keputusan ini dapat meredam suasana emosional masyarakat yang terpancing untuk melakukan aksi demonstrasi menentang dan mendukung Ahok. Selain itu, ia juga mengamati sejumlah kasus *cybercrime* seperti Saracen telah ditangani dengan baik.

Dalam menanggapi para produsen dan penyebar hoaks SARA, informan menuturkan bahwa para produsen terdiri dari dua jenis yaitu orang profesional yang bekerja memproduksi dan menyebarkan hoaks SARA berdasarkan permintaan dari pengguna jasanya dan orang yang dipekerjakan oleh kelompok tertentu untuk mencapai kesuksesan kinerja dari kelompok itu. Namun secara keseluruhan, ia berpendapat bahwa para produsen hoaks SARA merupakan orang yang tidak beretika atau bermoral, karena bekerja dengan memproduksi hoaks atau berita bohong. Dengan kata lain, informan menjelaskan bahwa mereka memperoleh uang dari berbohong. Sedangkan para penyebar hoaks SARA, dinilai oleh informan sebagai orang yang tidak dapat menggunakan logika akal sehatnya, karena adanya sikap fanatisme berlebihan di dalam dirinya, sehingga tidak berupaya mencari kebenaran dari sumber informasi lainnya, untuk informasi yang telah diperolehnya. Orang-orang ini dianggapnya hanya mencari dukungan atau teman-teman yang memiliki persamaan pemikiran dengan para penyebar hoaks.

Informan IV mengaku bahwa dirinya memiliki lingkungan pergaulan yang bervariasi. Di sekitar tempat tinggalnya, terdapat tetangga yang berbeda etnis dan agama seperti orang Sunda yang memeluk Islam dan orang Jawa yang memeluk agama Katolik. Bahkan di dalam kekerabatannya, terdapat berbagai suku dan agama yang berbeda, yaitu Jawa serta Batak dan agama Katolik serta Islam. Oleh karena itu, dalam bergaul dengan individu yang berbeda agama atau etnis, ia tidak merasa canggung.

Pada lingkungan pergaulan lainnya, informan menuturkan bahwa dirinya bersekolah dan berkuliah di tempat yang terdiri dari individu beragam etnis serta agama. Sejumlah sahabatnya antara lain orang etnis Cina Palembang yang beragama Budha, orang pribumi Palembang yang beragama Islam, orang Cina Palembang yang memeluk agama Katolik, orang Sunda Islam, orang Sunda Kristen, orang Batak Kristen, orang Betawi Islam, orang Cina Jakarta Kristen, orang Jawa Islam, dan orang Jawa Katolik. Selain itu, di lingkungan gerejanya terdapat individu yang berbeda etnis. Sedangkan pada lingkungan kantornya, terdapat individu yang berbeda etnis dan agama.

Pada interaksinya dengan individu yang berbeda etnis dan agama, informan mengaku dapat membahas berbagai topik pembicaraan, termasuk yang berkaitan dengan hoaks SARA. Namun demikian, terdapat perbedaan cara penyajian topik pembicaraan. Dalam interaksinya dengan kerabat yang berbeda agama, ia menuturkan bahwa dirinya selalu menggunakan kalimat

pembuka yang mengajak mitra komunikasinya yaitu kerabatnya, untuk tidak menanggapi topik pembicaraan mereka dari sudut pandang agama saja.

Sedangkan dalam berinteraksi dengan para sahabatnya, informan mengaku proses komunikasi berjalan lebih lancar dan variatif, karena masing-masing pihak telah saling memahami satu sama lain secara personal. Berbagai macam topik dapat dibicarakan dalam interaksi ini, termasuk kasus hoaks SARA yang berkaitan dengan Ahok. Namun demikian, informan mengaku bahwa dirinya dan para sahabatnya tidak membahas kasus Ahok secara terus-menerus, karena kedua pihak merasa bosan untuk membahasnya.

Pada situasi yang berbeda, informan memperhatikan adanya perubahan dalam hubungan sosial masyarakat di luar lingkungan pergaulannya sejak terjadinya kasus yang berkaitan dengan Ahok. Salah seorang sahabat di gerejanya bercerita kepada informan bahwa sejumlah umat Kristen setempat merasa kurang nyaman bergaul dengan orang yang beragama lain, terutama Islam. Mereka cenderung mengikuti kegiatan atau komunitas (seperti yoga) yang tidak terdapat orang Muslim di dalamnya, karena merasa trauma dengan perselisihan yang pernah dialami sebelumnya.

Secara umum, informan mengamati bahwa relasi antara orang yang berbeda etnis dan budaya dapat terjalin lebih baik daripada relasi yang dijalin oleh individu yang berbeda agama. Selain itu, ia juga merasa bahwa sejumlah teman-teman sekolah dan kuliahnya mulai menjauh dari dirinya, karena

perbedaan agama. Keakraban yang terwujud melalui pertemuan untuk saling bercerita persoalan pribadi, saat ini cenderung berkurang dan berubah dengan hanya bertegur sapa pada saat mereka bertemu.

Informan V

Informan V merupakan seorang pria berusia 25 tahun yang memeluk agama Islam. Ia berdomisili di wilayah Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta sejak tahun 2015. Lajang asli Kota Semarang ini bekerja sebagai staf teknik informatika di bidang *IT banking* untuk PT. Multipolar Technology Tbk. Pria relijius ini merupakan alumni strata satu ilmu teknik informatika di Universitas Diannuswantoro, Semarang. Sehari-hari ia bekerja di kantor hingga malam hari, sehingga waktu luangnya hanya digunakan untuk beristirahat, mencari hiburan dengan sahabat-sahabatnya, atau menonton sepakbola Liga Indonesia.

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Sehari-hari informan V mengakses sejumlah informasi yang berkaitan dengan agama Islam, informasi sepakbola (transfer pemain sepakbola), informasi teraktual lainnya, serta bertukar informasi dengan teman-temannya melalui komputer jinjing atau *handphone* pribadinya. Ia menginstal aplikasi seperti Konsultasi Syariah, Tanya Ustadz, Sifat Shalat, Nasihat Islam, Bekal Muslim, Doa dan Dzikir, untuk menambah pengetahuan keagamaan. Selain itu, sejumlah situs yang berkaitan dengan agama Islam, juga diaksesnya antara lain konsultasyariah.com, muslim.or.id, rumaysho.com, jejakiman.com,

ammartour.com, nusantarakini.com, yang berkonten sejumlah artikel bernuansa Islam seperti akidah. Situs lain yang berkaitan dengan sepakbola, google, dan situs media sosial juga diaksesnya untuk mencari sejumlah informasi yang sedang dibutuhkan. Saat mengakses internet, pria ini menggunakan waktu ketika istirahat bekerja dengan menggunakan fasilitas wifi kantor dan malam hari setelah bekerja dengan menggunakan kuota data internet, sehingga dapat lebih terfokus untuk membacanya. Dalam sehari, ia mengaku dapat menghabiskan waktu selama dua jam untuk mengakses informasi dan menggunakan media internet.

Selain itu, informan juga mengaku mengikuti perkembangan sepakbola melalui situs bola.net, agar mengetahui perpindahan pemain dari satu klub ke klub yang lain. Media sosial yang digunakannya untuk bertukar informasi dengan teman-temannya antara lain *Facebook, Twitter, Instagram, Youtube, Tumblr, blog* atau situs khusus, aplikasi *What's app*, dan *linkedIn*. Secara umum, media sosial digunakannya untuk tiga kegiatan yaitu menjalin komunikasi dengan teman-teman dan kerabat yang tidak dapat bertemu setiap hari, kepentingan keagamaan seperti dakwah, dan untuk mengetahui informasi teraktual. *Instagram* merupakan jenis media sosial yang paling sering digunakannya. Bahkan ia mengaku memiliki dua akun *Instagram* yang dapat digunakan untuk tujuan yang berbeda, yaitu kepentingan keagamaan (dakwah) dan kepentingan pribadi.

“Secara umum media sosial digunakan untuk silaturahmi dengan teman-teman dan saudara yang tidak dapat bertemu setiap hari. Yang kedua, untuk dakwah. Yang ketiga untuk mencari informasi teraktual. Media sosial itu sangat efektif untuk kehidupan sekarang. Paling sering dibuka instagram, karena visual gambar lebih banyak dan gampang diserap oleh mata. Mudah diingat momen-momennya. Selain itu instagram juga dapat live update (instastory) dari foto-foto teman yang udah lama ngga disapa. Instagram juga memiliki konten yang menarik daripada media sosial lainnya. Akun di instagram aku punya dua, satu buat dakwah dan satunya untuk bersosialisasi atau pertemanan. Facebook jarang digunakan, karena saat ini lebih kearah bisnis. Para pengguna facebook menggunakannya untuk bisnis, seperti toko online sendiri, tetapi di grup. Kalau akun youtube aku punya sejak SMA. Kalau tumblr digunakan untuk menulis puisi atau sajak-sajak. Hehehe.. LinkedIn digunakan untuk media sosial khusus profesional pekerjaan. Kalau twitter juga masih sering buka, biasanya buat bermacam-macam kegiatan seperti mencari informasi, berinteraksi dengan teman, atau hanya membaca status atau komentar orang lain. Selain itu juga dipakai untuk mencari informasi transfer pemain sepakbola Indonesia. Hahaa..”

Sejumlah informasi lain seperti politik, hiburan, tayangan berita, dan tayangan pertandingan sepakbola ditontonnya melalui media televisi. Ia menceritakan bahwa dirinya menonton program “Apa Kabar Indonesia Malam” di TvOne untuk mengakses berita, acara “Ini Talkshow” dari NetTV untuk acara hiburan, acara “86” dari NetTV untuk tambahan pengetahuan, serta stasiun Indosiar untuk menonton pertandingan sepakbola Liga Indonesia. Sementara untuk berita tambahan politik dan program acara musik, informan menggunakan media surat kabar serta radio yang diputarnya pada pagi hari sebelum berangkat ke kantor. Selama mengakses informasi dari media televisi, surat kabar, atau radio, karyawan swasta ini dapat menghabiskan waktu antara dua hingga tiga jam.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Pada proses memenuhi kebutuhan informasinya, alumni dari Universitas Diannuswantoro Semarang ini mengaku bahwa dirinya menemukan sejumlah informasi berkonten SARA. Bentuk fisik informasi SARA yang diperolehnya terdiri dari artikel berita, video, dan artikel yang disertai gambar. Namun

demikian, dari sejumlah informasi yang diperolehnya, hanya tiga informasi SARA yang dapat diingatnya, yang disebarakan melalui *Instagram*, *Facebook*, *Twitter*, stasiun televisi TvOne, dan portal berita *online* CNN Indonesia. Ketiga informasi SARA yang dimaksud oleh pria ini yaitu informasi yang berkaitan dengan kasus Ahok, informasi mengenai dibajaknya *server* sistem komputer Komisi Pemilihan Umum (KPU) oleh *hacker* Cina, dan informasi yang berkaitan dengan sepakbola final Liga Champions Eropa antara Liverpool (Inggris) dengan Real Madrid (Spanyol).

Peredaran informasi berkonten SARA yang sangat tinggi melalui media sosial, cenderung membuat informan V bersikap waspada pada setiap informasi yang hadir di dalam akun-akun media sosial miliknya. Menurutnya, informasi faktual dan hoaks memiliki perbedaan yang signifikan. Bagi pria lajang ini, informasi yang mengandung hoaks akan terlihat aneh dan tidak masuk akal. Misalnya hoaks yang disebarakan melalui *Instagram*, menampilkan visual gambar atau foto dan tulisan yang tidak sesuai. Namun demikian, untuk mendukung prediksinya tersebut, ia berupaya mencari informasi komparasi dari sumber yang lain seperti Google atau *Twitter*, untuk memastikan bahwa informasi tersebut merupakan berita faktual atau hoaks.

Secara khusus informan menjelaskan proses ini dengan mengambil contoh dari informasi yang berkaitan dengan aksi demonstrasi berkelanjutan terhadap Ahok. Dalam proses pencariannya, informan melakukan pengamatan

pada sejumlah berita dari berbagai sumber, yang berkaitan dengan informasi tersebut, dengan membacanya secara teliti. Ia menggambarkan bahwa dirinya dapat mengumpulkan minimal sepuluh artikel yang dapat dijadikan sebagai materi komparasinya. Selain itu, adanya pernyataan dari berbagai tokoh yang menyebutkan bahwa rencana untuk melakukan aksi demonstrasi berkelanjutan bukan merupakan gerakan yang didukung oleh mereka, namun dari orang-orang yang tidak bertanggungjawab, mendorong informan memperoleh kejelasan mengenai informasi itu.

Menurut pengakuan informan V, dari ketiga informasi yang mengandung konten SARA yang diperolehnya, kasus Ahok dan kasus yang berkaitan dengan Liga Champions Eropa merupakan informasi SARA yang diikuti perkembangannya. Ia memperoleh berbagai informasi yang berkaitan dengan kedua kasus ini melalui sejumlah akun yang diikutinya di *Instagram*, yang secara aktif menginformasikan perkembangan kasusnya. Selain itu, pria yang mahir dalam bidang teknik informatika ini, juga aktif melakukan konfirmasi berita-berita yang telah diperolehnya melalui *Instagram*, dengan berbagai berita yang terdapat pada mesin pencari informasi *Google*.

Kasus Ahok dirasakan menarik untuk diikuti perkembangannya, karena menurut pengamatannya, kasus ini merupakan kasus penistaan agama pertama yang dilakukan oleh seorang Gubernur DKI Jakarta, yang berdampak pada kekacauan sosial di masyarakat. Selain itu, ia juga mengaku terlibat aktif

dalam aksi demonstrasi yang dikenal dengan istilah aksi 212 di sekitar Monumen Nasional Jakarta, yang menuntut Ahok untuk diproses secara hukum, karena telah melakukan penistaan terhadap Al-Quran serta agama Islam.

3. Sikap yang Terbentuk

Ketiga informasi SARA yang diingat oleh informan V yaitu informasi yang berkaitan dengan kasus Ahok, informasi mengenai dibajaknya *server* sistem komputerisasi lembaga Komisi Pemilihan Umum (KPU) oleh *hacker* Cina, dan informasi yang berkaitan dengan pertandingan Final Liga Champions Eropa, merupakan informasi yang dianggapnya sebagai hoaks SARA. *Pertama*, informasi yang berkaitan dengan kasus Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) ini, pertama kali diperolehnya melalui akun *instagram*, yang berlanjut peredarannya di *Twitter* dan *Facebook*. Informasi ini berwujud poster dan berita digital yang mengajak masyarakat Muslim untuk melakukan aksi demonstrasi secara berkelanjutan, yang menuntut Ahok untuk diproses hukum, karena telah melakukan penistaan terhadap agama Islam. Munculnya poster dan berita ini, setelah adanya aksi demonstrasi yang diselenggarakan di sekitar Monumen Nasional (Monas) Jakarta, yang disebut dengan istilah aksi 212.

Namun, adanya pernyataan yang dikeluarkan oleh sejumlah tokoh masyarakat yang terdapat dalam poster dan berita tersebut, yang

memberitahukan bahwa aksi demonstrasi yang dimaksud tidak didukung oleh mereka, informan merasa bahwa berita yang telah beredar merupakan informasi hoaks yang disebarkan oleh orang-orang yang tidak bertanggungjawab, yang berkeinginan mencemarkan dan merugikan umat Islam.



Gambar 2.1

Poster hoaks untuk aksi demonstrasi berkelanjutan

Kedua, informasi mengenai dibajaknya *server* sistem komputerisasi lembaga Komisi Pemilihan Umum (KPU) oleh *hacker* Cina ini diperolehnya melalui *Instagram*, situs kumparan.com, dan stasiun televisi TvOne, yang bertujuan untuk meningkatkan data persentase hasil pemungutan suara bagi salah satu kandidat Gubernur Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta yaitu Ahok. Dari pengamatan karyawan swasta ini pada situs resmi KPU setelah proses pemilihan kepala daerah selesai, ia mengaku bahwa dirinya melihat tulisan berbahasa Cina pada situs resmi lembaga Negara tersebut. Namun demikian, informan mengaku bahwa dirinya tidak melihat adanya

peningkatan pada hasil suara yang diperoleh Ahok. Oleh karena itu, informan berkesimpulan sementara bahwa berita ini merupakan hoaks yang dimaksudkan untuk memperkeruh suasana.

Ketiga, informasi yang berkaitan dengan pertandingan sepakbola final Liga Champions Eropa antara Liverpool (Inggris) dan Real Madrid (Spanyol). Berita yang dipublikasikan melalui portal berita *online* CNN Indonesia ini menyebutkan bahwa umat Muslim Indonesia akan menggelar aksi demonstrasi untuk membela dan mendukung Mohammad Salah, seorang pemain Liverpool yang beragama Islam, di depan kantor Kedutaan Besar Spanyol, karena telah dcederai oleh Sergio Ramos, pemain Real Madrid yang berasal dari Spanyol.

Menurut informan, berita yang dikeluarkan oleh CNN Indonesia ini sangat tidak masuk akal. Bahkan dirinya memperoleh informasi tambahan dari portal berita lain yang menginformasikan bahwa berita mengenai adanya rencana untuk melakukan aksi demonstrasi yang mendukung Mohammad Salah itu sebagai hoaks. Namun demikian, pria lajang ini tidak melihat adanya upaya permohonan maaf dari pihak media CNN Indonesia, karena telah mempublikasikan hoaks yang menyudutkan umat Islam Indonesia sebagai orang yang cenderung mudah mengekspresikan pendapatnya melalui aksi demonstrasi.

Peredaran hoaks SARA disebabkan oleh dua faktor. *Pertama*, kemunculan hoaks digunakan untuk maksud atau mencapai tujuan tertentu yang berkaitan dengan keinginan untuk mencari sensasi sosial. Menurut informan, terdapat sebagian orang yang hanya ingin membuat suatu informasinya menjadi *viral* (virus digital) di media sosial, sehingga orang-orang tersebut membuat dan menyebarkan informasi hoaks. *Kedua*, hoaks dimunculkan karena adanya persaingan yang melibatkan aspek politik, agama, atau aspek sosial lainnya.

Kasus Ahok digunakannya untuk menjelaskan faktor penyebab munculnya hoaks SARA yang mengandung aspek politik dan agama. Menurut karyawan swasta ini, kasus yang melibatkan Ahok, secara tidak langsung menjadi faktor penyebab munculnya hoaks yang berbentuk poster dan berita digital untuk melakukan aksi demonstrasi berkelanjutan, yang beredar melalui berbagai media sosial. Oleh karena itu, dirinya berupaya menjelaskan sebab dan akibat dari kasus ini secara kronologis.

Dalam penilaiannya, kasus Ahok merupakan kasus penistaan terhadap agama Islam, yang memicu kemarahan ribuan warga Muslim. Berawal dari pidato Ahok di Kepulauan Seribu yang menghimbau warga untuk tidak mudah dibohongi dengan menggunakan kitab suci Al-Quran, surat Al-Maidah 51. Namun demikian, menurut informan, pernyataan Ahok tersebut telah menyinggung dan mendorong kemarahan sejumlah umat Islam untuk

melakukan protes terhadap Ahok, karena telah dinilai melecehkan kitab suci sebagai alat untuk berbohong. Selain itu, ia juga menyatakan kekecewaannya terhadap Ahok, karena mengeluarkan komentar terhadap kitab suci agama lain yaitu agama Islam, yang bukan menjadi keyakinan Ahok secara personal.

Pada sisi yang berbeda, pria berusia 25 tahun ini menilai bahwa komentar dalam pidato Ahok menunjukkan adanya kekhawatiran tidak memperoleh dukungan dari warga yang memeluk agama Islam dalam pencalonannya sebagai gubernur DKI Jakarta periode 2017-2022, karena terdapat 'peraturan' di dalam agama Islam, yang bersumber dari kitab suci Al-Quran, surat Al-Maidah 51, yang menyebutkan bahwa umat Muslim diarahkan untuk memilih pemimpin yang berasal dari kaum Muslim. Dari adanya kasus ini, ribuan warga Muslim datang ke Jakarta untuk melakukan aksi demonstrasi yang menuntut Ahok untuk dihukum, karena telah merendahkan agama dan umat Islam.

Selain itu, informan V juga memberikan contoh dari kasus hoaks yang berkaitan dengan pertandingan sepakbola Liga Champions Eropa. Menurutnya, penyebab munculnya berita hoaks yang menyebutkan bahwa sejumlah umat Islam akan melakukan aksi demonstrasi di depan kantor Kedutaan Besar Spanyol melalui media CNN Indonesia ini, secara tidak langsung masih berkaitan dengan kasus yang melibatkan Ahok. Dari pengamatan informan, pemilik media CNN Indonesia, yang tergabung dalam

kelompok Sembilan Naga sebagai pihak yang mendukung pencalonan Ahok, merasa kecewa terhadap umat Islam Indonesia, karena telah menyudutkan Ahok melalui aksi demonstrasi yang bertema ‘Aksi Bela Islam’ di Jakarta, sehingga menyebabkan Ahok dipenjara.

Istilah Sembilan Naga diperoleh informan dari sejumlah situs atau blog seperti nusantarakini.com yang menjelaskan adanya sembilan orang konglomerat Indonesia yang mendukung pasangan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok) dan Djarot Saeful Hidayat dalam pencalonan sebagai Gubernur dan Wakil Gubernur Daerah Khusus Ibukota (Jakarta) periode 2017-2021. Mereka adalah Sofyan Wanandi, Sri Dato Tahir, Rusdi Kirana, Jacob Soetoyo, James Riyadi, Anthony Salim, Tommy Winata, Edward Soeryadjaya, dan Robert Budi Hartono.

Menurut pria ini, adanya faktor kekecewaan dari pemilik media CNN Indonesia terhadap umat Islam, mendorong media tersebut untuk membuat berita yang berkaitan dengan Mohammad Salah (pemain Liverpool yang memeluk agama Islam). Namun demikian, beberapa tokoh yang disebutkan dalam pemberitaan tersebut telah merencanakan aksi ini, menyatakan bahwa berita tersebut tidak benar, karena mereka tidak memiliki kepentingan untuk membela Mohammad Salah. Menurut para tokoh, dalam dunia sepakbola tidak terdapat agenda untuk agama tertentu, karena sepakbola bersifat universal, sehingga setiap orang dapat berkontribusi di dalamnya. Informan

menilai, tujuan dari beredarnya hoaks ini adalah pembentukan stereotip negatif terhadap warga atau komunitas warga yang memeluk agama Islam di Indonesia, yang cenderung mudah mengekspresikan emosionalnya melalui aksi demonstrasi terkait dengan persoalan agama.

Setelah berkesimpulan bahwa sejumlah informasi SARA yang diaksesnya merupakan hoaks, informan mengaku bahwa dirinya cenderung memberikan reaksi untuk tidak terlalu mempedulikannya. Baginya, terlalu berlarut-larut menanggapi hoaks SARA, hanya membuang waktu yang dapat digunakannya untuk melakukan aktivitas lainnya.

Selanjutnya, pemerintah telah berupaya untuk mengatasi peredaran hoaks SARA. Menurut informan, ia membaca beberapa berita dari sebuah media portal berita *online* yang menginformasikan bahwa pemerintah menerbitkan peraturan yang bertujuan untuk mengatasi persoalan hoaks melalui jalur hukum pidana. Bahkan dari pengamatan informan, sejumlah kasus hoaks SARA telah berhasil terungkap. Oleh karena itu, kesigapan pemerintah dalam mengatasi hoaks SARA perlu diapresiasi secara positif oleh masyarakat.

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh informan V dalam menilai kinerja kepolisian. Baginya, Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan kepanjangan tangan dari pemerintah pusat, sehingga keberhasilan yang ditunjukkan Polri untuk mengatasi sejumlah kasus hoaks SARA dengan

menangkap para pelakunya, seperti Saracen, mencerminkan kinerja yang positif dan bijaksana untuk pemerintah serta lembaga Negara lainnya.

Selain itu, informan juga memperhatikan peran Polri dalam mengawal kasus Ahok. Menurutnya, pihak kepolisian telah berupaya bersikap adil. Namun demikian, ia mengamati terdapat sebagian orang yang meragukan netralitas Polri dalam menangani kasus Ahok. Mereka menilai kepolisian telah bersikap tebang pilih untuk kasus yang melibatkan Basuki Tjahaja Purnama.

Pihak yang menciptakan atau memproduksi hoaks SARA, menurut penuturan informan dikategorikan ke dalam dua golongan. *Pertama*, pihak atau orang yang memproduksi hoaks demi meraih kepentingan *viral* di media internet. *Kedua*, pihak atau orang yang cerdas, yang memiliki kemampuan khusus untuk melakukan analisa situasi sosial, sehingga hoaks yang diproduksinya dapat lebih terstruktur dengan membawa beberapa dampak yang signifikan secara positif atau negatif. Meski demikian, pihak produsen merupakan pihak yang sangat diuntungkan dengan adanya produk hoaksnya. Sedangkan para penyebar hoaks SARA, menurut pria asal Semarang ini, tidak dapat disalahkan secara sepihak, karena berkaitan dengan pengetahuan personal yang dimilikinya. Oleh karena itu, informan berpendapat bahwa penyebar hoaks dapat dibagi kedalam dua kelompok yaitu (1) orang yang tidak mengetahui bahwa informasi yang dibagikannya merupakan hoaks ; dan

(2) orang yang mengetahui bahwa informasi yang dibagikannya merupakan hoaks, namun dirinya memiliki keinginan untuk menimbulkan kekacauan di masyarakat.

Informan V menjelaskan bahwa dirinya bekerja di perusahaan yang memiliki komposisi karyawan heterogen. Ia membagi rekan-rekan kerjanya itu ke dalam dua kelompok yaitu (1) kelompok Non Muslim yang mencapai 60 persen. Pada kelompok ini terdapat rekan yang memeluk agama Kristen, Katolik, serta Budha ; dan (2) kelompok Muslim yang mencapai 40 persen. Namun demikian, dirinya mengaku bahwa interaksi dengan rekan-rekan kerjanya yang berbeda agama, dapat terjadi secara intensif dan santai pada waktu istirahat atau telah menyelesaikan pekerjaan kantor di sore hari.

Pada saat terjadi kasus yang berkaitan dengan Ahok, hampir setiap hari kasus ini menjadi topik pembicaraan utama yang dinamis diantara para karyawan. Terdapat dua golongan dalam perdebatan itu yaitu golongan yang mendukung Ahok dan golongan yang kontra serta menganggap Ahok bersalah, karena telah menista agama. Sebagian besar rekan-rekan informan yang Non Muslim, tergabung dalam golongan yang mendukung Ahok dan menganggap bahwa Ahok tidak bersalah. Sedangkan golongan yang kontra serta menganggap Ahok bersalah, terdiri dari seluruh karyawan Muslim, termasuk informan, dan sebagian kecil rekan Non Muslim.

Namun demikian, dari pengakuan informan, rekan-rekan Non Muslim yang menganggap Ahok tidak bersalah, cenderung tidak mendiskusikan persoalan ini dengannya secara terus-menerus. Mereka hanya berbicara atau mendiskusikan topik Ahok dengan rekan-rekan Muslim yang lain. Menurut pengamatan informan VI, golongan pendukung Ahok merasa canggung untuk berdebat dengan informan, karena dirinya tetap konsisten menganggap Ahok bersalah.

Pada akhirnya, penggolongan-penggolongan karyawan ini tidak terlihat lagi, karena kasus Ahok telah selesai dipersidangkan dan diputuskan oleh pengadilan. Selain itu, menurut penuturan informan, perdebatan mengenai kasus yang melibatkan Ahok, cenderung menimbulkan gesekan sosial diantara rekan kerja, yang mempengaruhi motivasi individu untuk bekerja secara optimal. Oleh karena itu, dengan kesadaran masing-masing, para karyawan mulai saling membuka diri dan membangun keakraban kembali di dalam relasi mereka.

Pengalaman Individu Bekasi

Informan VI

Informan VI merupakan seorang staf bagian desain pengemasan di PT Cahaya Jakarta. Pria yang memeluk agama Islam ini berdomisili di sebuah perumahan daerah Kota Bekasi, Jawa Barat. Aktivitasnya sehari-hari berkaitan dengan pekerjaannya sebagai karyawan swasta dan sebagai ayah dari satu anak. Selain

itu, ia juga aktif dalam kegiatan sosial masyarakat di lingkungan sekitar tempat tinggalnya. Sebelum kembali berdomisili di Kota Bekasi, alumni Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Negeri 11 jurusan desain pra cetak ini berdomisili di Jakarta selama beberapa tahun, sehingga cukup memahami situasi sosial dan kultural di Kota Jakarta.

1. Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Informan mengaku bahwa dirinya menggunakan waktu sekitar 2-3 jam sehari untuk mengakses sejumlah informasi politik nasional seperti rencana Presiden Jokowi meresmikan jalan tol Pemalang-Semarang, politik internasional seperti pertemuan antara Presiden Donald Trump (AS) dengan Kim Jong Un (Pemimpin Korea Utara), serta berita olahraga, informasi yang berkaitan dengan pekerjaan, dan informasi lain yang diperolehnya dari teman-teman. Lokasinya untuk melakukan aktivitas mengakses sejumlah informasi tersebut yaitu di kantor atau rumah dengan menggunakan komputer dan *handphone* pribadi, yang memanfaatkan jaringan internet di kantor dan kuota internet untuk *handphone*. Malam hari merupakan waktu yang menjadi favoritnya untuk mengakses informasi dan menggunakan internet, karena dirinya telah menyelesaikan sejumlah kegiatan utamanya. Situs yang diaksesnya antara lain portal berita *online* seperti detik.com untuk mengetahui perkembangan berita teraktual, blog orang lain, dan media sosial.

Media sosial yang diakses oleh pria ini yaitu aplikasi *What's app*, *Facebook*, *Instagram*, *UC Browser*, dan *LinkedIn*. Namun demikian, secara dominan ia hanya menggunakan *What's app* dan *Facebook*. Penggunaan *Facebook* dirasakannya lebih sederhana daripada *Instagram*, karena tidak memerlukan tanda tagar (#) untuk mengunggah suatu informasi. Secara umum, informan mengaku bahwa dirinya menggunakan media sosial untuk beberapa kegiatan yang berbeda yaitu mengetahui informasi teraktual yang dibagikan oleh teman-teman, memberikan ucapan atau selamat ulang tahun dan Lebaran bagi teman-teman yang jarang bertemu, serta memberikan komentar atau informasi bagi teman-teman yang membutuhkannya.

Media internet merupakan saluran utama bagi informan untuk mengakses sejumlah informasi teraktual sehari-hari. Namun demikian, pria ini mengaku bahwa dirinya juga mengakses sejumlah informasi politik nasional, politik internasional, dan menonton tayangan pertandingan sepakbola melalui media televisi dan surat kabar. Menurutnya, menyaksikan pertandingan sepakbola melalui televisi, memiliki keunikan tersendiri. Secara dominan, malam hari merupakan waktu yang tepat untuk digunakannya mengonsumsi informasi melalui televisi atau surat kabar. Biasanya ia dapat menghabiskan waktu selama empat jam untuk mengakses informasi dari media televisi, yang disiarkan melalui saluran TvOne dan MetroTV.

2. Pengalaman Memproses Informasi SARA

Karyawan swasta ini mengaku bahwa dirinya menemukan sejumlah informasi berkonten SARA, ketika dirinya sedang mengakses informasi dari berbagai media yang berbeda-beda. Bentuk fisik dari informasi SARA yang diperolehnya yaitu artikel berita dan cerita yang diperolehnya secara langsung dari orang-orang yang mengetahuinya. Informasi SARA tersebut diperolehnya melalui sejumlah media seperti *Facebook*, stasiun televisi, *Blog*, dan media *word of mouth*. Namun demikian, terdapat empat informasi berkonten SARA yang dapat diingatnya yaitu adanya isu Kristenisasi pada tahun 2016 di kantornya, berita tentang etnis Rohingya, berita tentang orang Madura di Jakarta, serta kasus Ahok.

Menurut pengamatannya dari aktivitasnya berinteraksi dengan sejumlah informasi berkonten SARA, informan mengaku bahwa dirinya dapat menyeleksi informasi SARA yang faktual atau hoaks. Hoaks SARA merupakan informasi mengenai suatu peristiwa SARA, namun penyebab terjadinya peristiwa itu tidak sesuai dengan kenyataan yang benar. Oleh karena itu, dalam menyikapi adanya isu Kristenisasi di tempatnya bekerja, informan berupaya untuk melihat persoalan ini dari sisi ilmu desain dan nilai fungsi dari seragam. Selain itu, ia juga mengumpulkan sejumlah informasi tambahan dari perusahaan lain yang berlokasi di sekitar kantornya. Dari pengamatannya, ia menemukan bahwa beberapa perusahaan lain juga

memiliki desain seragam yang sama dengan perusahaannya, karena membeli dari pihak penyuplai atau produsen seragam yang sama, sehingga mendorongnya untuk membuat penilaian. Sedangkan dalam kasus etnis Rohingya dan Madura, pria ini menggunakan berbagai informasi yang telah dikumpulkannya sebagai materi pembahasan kedua kasus ini dengan orang lain. Menurut informan, atasannya di kantor menjadi pihak yang dipilih untuk membicarakan persoalan-persoalan ini, karena memiliki pengetahuan yang lebih banyak daripada informan, terutama yang berkaitan dengan berbagai peristiwa di daerah-daerah Asia Tenggara. Upaya ini dilakukan oleh ayah dari satu anak ini, untuk memperoleh komparasi sudut pandang, sehingga semakin menambah pengetahuannya dalam melihat kasus etnis Rohingya dan Madura secara lebih spesifik.

3. Sikap yang Terbentuk

Rangkaian proses komparasi informasi yang dikumpulkan oleh informan mengenai kasus isu Kristenisasi di kantor, kasus etnis Rohingya, dan kasus etnis Madura di Jakarta, mendorongnya untuk menilai bahwa ketiga informasi berkonten SARA tersebut merupakan hoaks. *Pertama*, menurut informan munculnya isu Kristenisasi pada tahun 2016 di kantornya, disebabkan adanya kesalahpahaman pada sejumlah rekan-rekan kerja terhadap desain dari seragam baru perusahaan yang akan dikenakan oleh para karyawan. Garis vertikal dan garis horizontal yang terdapat pada bagian depan seragam,

ditafsirkan oleh beberapa karyawan sebagai simbol salib dari agama Kristen. Namun demikian, informan menilai bahwa kedua garis tersebut merupakan bagian dari bentuk desain dasar yang dibuat oleh produsen seragam, sehingga tidak berhubungan dengan simbol agama Kristen atau upaya melakukan Kristenisasi terhadap para karyawan, karena perusahaan hanya melihat dari sisi kepraktisan pada produk seragam tersebut yang dapat langsung dibeli untuk digunakan oleh para karyawan. Bagi informan, isu Kristenisasi atau upaya perusahaan untuk mengarahkan para karyawan memeluk agama Kristen, merupakan isu yang konyol dan tidak masuk akal, karena penyebab terjadinya suatu peristiwa tidak berdasarkan fakta atau kenyataan yang benar. Menurutnya, persoalan ini merupakan persoalan desain, bukan agama. Kasus ini merupakan persoalan hoaks yang membuat informan merasa terganggu dalam bekerja, karena menimbulkan kehebohan diantara sesama karyawan, sehingga mendorongnya untuk memantau perkembangan kasus ini dari waktu ke waktu.



Gambar 2.2

Seragam yang Dipersoalkan sebagai Isu Kristenisasi

Kedua, kasus etnis Madura di Jakarta. Ia mengamati persoalan pengusuran warga yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta, sering diwarnai hambatan berupa penolakan dari sejumlah warga. Menurut informan, sebagian besar kasus pengusuran yang memunculkan reaksi penolakan warga, disuarakan oleh warga etnis Madura yang berdomisili di Jakarta. Para warga Madura beranggapan bahwa mereka menempati ‘tanah Tuhan’, sehingga tidak dapat digusur atau dipindah secara paksa oleh pemerintah. Persoalan ini memunculkan isu pelanggaran hak asasi manusia yang dilakukan oleh pemerintah daerah, yang kemudian diliput oleh media massa, sehingga menggeser persoalan utama yaitu warga yang menempati lahan pemerintah daerah tanpa izin, menjadi pelanggaran hak asasi manusia.

Menurut informan, adanya pergeseran persoalan ini termasuk kedalam hoaks yang bertujuan melindungi kelompok etnis tertentu.

Ketiga, kasus etnis Rohingya dilihat oleh informan memiliki persamaan dengan kasus yang melibatkan warga Madura di Jakarta. Namun demikian, persoalan etnis Rohingya memperoleh penolakan dan perlawanan dalam bentuk kekerasan dari etnis pribumi di Myanmar yang beragama Budha. Oleh karena itu, persoalan ini bergeser menjadi masalah agama yaitu antara Muslim Rohingya dan orang Budha Myanmar. Selain itu, kasus ini juga diberitakan secara meluas oleh media massa, termasuk di Indonesia melalui stasiun televisi TvOne dan Metro TV, sehingga menjadi isu pelanggaran hak asasi manusia dalam skala internasional, yang memicu timbulnya solidaritas dari warga Muslim. Menurut informan, sebagian besar orang tidak berusaha melihat persoalan ini dari pangkal persoalannya, yaitu perilaku dari warga etnis Rohingya yang tidak dapat menyesuaikan diri dan bergaul dengan etnis pribumi setempat serta menempati tanah orang lain tanpa ijin, sehingga memunculkan kebencian diantara relasi mereka. Oleh karena itu, persoalan ini dilihat oleh informan sebagai hoaks SARA yang menggunakan simbol agama.

Terkait dengan penyebab munculnya kasus hoaks SARA, secara khusus informan memberikan contoh pada kasus Kristenisasi di kantornya. Ia menyebutkan bahwa oknum karyawan yang tidak berpikir menggunakan akal

sehatnya serta berbicara tidak berdasarkan fakta yang benar, merupakan provokator utama dalam munculnya isu ini. Selain itu, sang provokator menyebarkannya kepada rekan-rekan yang lain, sehingga menimbulkan kehebohan di dalam kantor.

Namun untuk menanggapi pada kasus hoaks SARA secara umum, informan menilai bahwa penyebab munculnya hoaks, disebabkan oleh adanya beberapa orang yang merasa bangga terhadap dirinya sendiri, karena sejumlah informasi yang disebarkannya dapat menjadi *viral* (cepat tersebar dan diakses orang lain) serta dipercaya oleh banyak orang, sehingga memicu keresahan atau kekacauan publik. Informan menyebut orang-orang ini sebagai psikopat (gangguan kejiwaan), karena memiliki kegemaran yang tidak seperti orang lain pada umumnya.

Pada awal terjadinya kasus isu Kristenisasi yang terjadi di tempat bekerjanya, informan tidak menanggapi komentar dari sejumlah rekan-rekan kerjanya secara langsung, karena dirinya masih memerlukan waktu untuk membuat penilaian serta mengumpulkan informasi yang relevan dengan kasus tersebut. Setelah mengetahui bahwa isu tersebut hanya hoaks, informan mengaku bahwa dirinya cenderung bersikap diam dan lebih tenang, sehingga dapat bekerja dengan lebih terfokus. Sementara dalam mengamati kasus etnis Rohingya dan etnis Madura, ia berupaya untuk mencari informasi tambahan yang dapat melengkapi pengetahuannya. Munculnya ketiga kasus ini,

mendorong informan untuk mengikuti perkembangannya dari waktu ke waktu, sehingga dirinya berusaha berpikir dengan logika yang berbeda dalam melihat kasus-kasus tersebut. Ia mencoba untuk tidak menghubungkan kasus tersebut dengan label agama atau etnis terlebih dahulu.

Pemerintah telah menyatakan diri untuk memerangi hoaks secara berkelanjutan. Bahkan pernyataan ini diungkapkan oleh Presiden Joko Widodo secara terbuka di lapangan Pusat Pendidikan Zeni TNI Angkatan Darat Kota Bogor pada tanggal 22 Januari 2017. Dalam pidatonya tersebut, presiden juga mengajak masyarakat untuk membangun budaya baru yang berkaitan dengan norma sosial kesopanan dalam menggunakan media sosial, terutama dalam berkomentar melalui media sosial (<http://www.beritasatu.com/politik/410532-jokowi-pemerintah-terus-perangi-hoax.html>, diakses pada tanggal 12 Agustus 2018 pukul 20.25). Namun demikian, informan ini beranggapan bahwa upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah untuk mewujudkan pernyataan tersebut belum terlihat secara signifikan. Meskipun telah terbentuk sejumlah satuan yang bertugas mendorong adanya filtrasi informasi, namun upaya ini tidak cukup untuk mengatasi persoalan hoaks. Dalam pengamatan informan, pemerintah menjadi terfokus pada penanganan kasus lain, yaitu kasus persekusi melalui media internet, daripada memperhatikan persoalan hoaks SARA.

Pendapat yang hampir sama dikeluarkan oleh informan dalam menanggapi peran kepolisian sebagai aparat penegak hukum. Menurutnya, kinerja kepolisian dalam mengungkap dan menangkap para pelaku yang terlibat dalam penyebaran hoaks SARA, dapat diapresiasi secara positif. Namun demikian, ia berharap pihak kepolisian dapat lebih berfokus dan meningkatkan kinerjanya dalam memberantas persoalan hoaks SARA, karena baginya, hoaks merupakan kasus yang lebih berbahaya daripada persekusi.

Selanjutnya, informan memberikan penilaian pada produsen dan penyebar informasi hoaks SARA. Menurutnya, para produsen hoaks seperti Saracen merupakan orang-orang yang cerdas, karena dapat menciptakan sesuatu yang mempengaruhi dan menggemparkan publik. Namun demikian, penilaian berbeda dinyatakan informan terhadap para penyebar hoaks SARA. Bagi pria ini, para penyebar merupakan orang yang kurang bijaksana dalam menyikapi suatu pernyataan atau informasi yang diperolehnya, sehingga pada saat memperoleh hoaks SARA, orang tersebut langsung percaya bahwa informasi itu merupakan berita atau informasi yang benar dan faktual.

Menurut pengakuan informan VI, lingkungan pergaulannya yaitu di sekitar tempat tinggal dan kantor berisi individu-individu yang berbeda etnis serta agama, sehingga aktivitas interaksi dengan mereka dapat terjadi sewaktu-waktu. Faktor sebagai perumahan dan perusahaan umum merupakan faktor yang mendorong adanya berbagai macam individu. Di lingkungan

tempat tinggalnya, informan mengaku bahwa dirinya dapat berbicara dan bercanda dengan para tetangganya pada saat menjalani kegiatan siskamling untuk menjaga keamanan lingkungan serta keakraban diantara warga.

Berbagai topik dapat dibahas dalam suasana seperti ini, termasuk kasus hoaks SARA. Namun demikian, kasus hoaks yang dibahas oleh para tetangganya berkaitan dengan kasus yang melibatkan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok). Dalam konteks ini, informan mengaku hanya menjadi pendengar, karena dirinya tidak mengikuti perkembangan pemberitaan kasus Ahok, sehingga pengetahuannya mengenai kasus Ahok tidak terlalu banyak.

Dalam proses pembahasan kasus Ahok, terjadi perbedaan pendapat antara warga yang memeluk agama Islam dan Kristen. Selain itu, informan merasakan bahwa terdapat perubahan pada saat terjadi kasus Ahok, karena sejumlah warga yang memeluk agama Islam, termasuk Ketua Rukun Tetangga (RT), berpartisipasi dalam aksi demonstrasi 212 yang menyatakan Ahok bersalah dalam kasus penistaan Al-Quran. Namun beberapa waktu setelah kasus ini berakhir, suasana keakraban diantara warga dapat kembali seperti sebelumnya.

Pada situasi yang berbeda, yaitu di tempatnya bekerja, informan mengaku kasus mengenai etnis Rohingya merupakan kasus hoaks SARA yang cukup seru untuk dibahas bersama rekan-rekan dan atasannya, karena mereka mengikuti perkembangan kasus ini dari waktu ke waktu. Oleh karena itu,

terdapat beragam sudut pandang yang terkemuka dalam pembahasan kasus etnis Rohingya.

2.5. Deskripsi Struktural

Deskripsi struktural merupakan deskripsi mengenai bagaimana fenomena dimaknai sebagai suatu pengalaman. Deskripsi struktural menggambarkan pengalaman unik dan segala hal yang berhubungan dengan pengalaman tersebut. Tahap ini melibatkan tindakan berpikir sadar, penilaian, imajinasi, dan mengumpulkan segala hal yang berhubungan dengan suatu pengalaman, dengan tujuan sampai ke inti makna struktural. Struktural juga didefinisikan sebagai tatanan yang melekat pada pengalaman sehari-hari, yang hanya dapat ditarik melalui sebuah refleksi.

Copen menyebutkan bahwa struktural dibawa ke kesadaran peneliti melalui variasi yang beragam dan dianalisis, di luar hal-hal yang tampak ke makna yang sebenarnya atau esensi dari pengalaman. Deskripsi struktural secara sederhana menggambarkan “*the how*” yang akan menjelaskan “*the what*” dari suatu pengalaman (Moustakas, 1994 : 135). Deskripsi struktural akan mengungkap pengalaman-pengalaman yang unik dari setiap informan penelitian dalam mengakses informasi dan menggunakan media massa, pengalaman memproses informasi SARA, dan sikap yang terbentuk dari adanya pemrosesan informasi SARA.

1. Deskripsi Pengalaman Mengakses Informasi dan Menggunakan Media Massa

Pada penelitian ini diketahui bahwa pola interaksi dengan informasi dan media internet serta jenis media massa lainnya dari para informan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu kegiatan sehari-hari dan latar belakang atau tingkat pendidikan. *Pertama*, kegiatan sehari-hari individu yang berkaitan dengan pekerjaan, sedang menempuh studi, memperoleh hiburan, dan sekadar memenuhi kebutuhan informasi, berkontribusi pada perilaku seseorang dalam mengakses jenis informasi tertentu dari media internet serta media massa lainnya. Jenis kegiatan sehari-hari, secara tidak langsung juga menentukan jenis situs yang diakses individu serta durasi waktunya menggunakan media internet.

(a) Seorang individu yang memiliki aktivitas utama bekerja dan kuliah, cenderung mengakses situs-situs yang relevan dengan aktivitasnya itu seperti *e-learning* dan email untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan materi kuliah, situs resmi World Health Organization (WHO) untuk memperoleh data kesehatan, United Nations (UN) untuk informasi pengetahuan umum, Asosiasi Pengguna Jasa Internet Indonesia (APJII) untuk mendapatkan informasi data jumlah pengguna internet yang berkembang dari waktu ke waktu, atau UNESCO untuk memperoleh data ilmiah, dan portal

berita, serta situs resmi lembaga atau kantornya untuk memantau informasi yang berkaitan dengan pekerjaan.

Selain itu, situs jejaring sosial atau sering disebut dengan istilah media sosial, juga digunakan untuk kegiatan-kegiatan informatif yang berkaitan dengan aktivitasnya sehari-hari. *Facebook, Twitter, Instagram, Email, Pinterest, Youtube, Tumblr, LinkedIn, Blog, UC browser*, dan aplikasi *chatting (Line* serta *What's apps)* merupakan jenis-jenis media sosial yang digunakan oleh para informan sehari-hari untuk mencari informasi, membagikan informasi, bersosialisasi dengan teman dan kerabat, menyimpan dokumen pribadi seperti foto, serta bekerja atau untuk pekerjaan tambahan. Misalnya seorang individu yang masih berstatus bukan pegawai tetap atau belum memiliki pekerjaan yang mapan, menggunakan akun *Facebook* yang dibuatnya untuk kepentingan pekerjaan tambahan yaitu berjualan burung kenari.

Namun agak berbeda dengan individu yang telah memiliki pekerjaan mapan, ia menggunakan *Facebook* dan *Twitter* untuk kegiatan yang agak berbeda seperti memantau informasi yang berkaitan dengan pekerjaan dari akun atau situs *online* kantornya. Bahkan individu yang memiliki pekerjaan sebagai model dan memperhatikan *fashion*, menggunakan akun *Instagram* miliknya untuk mempromosikan kemampuan diri dalam berbagai acara

modeling melalui foto-foto yang diunggah oleh dirinya, sehingga membuka peluang untuk dilihat para fotografer yang akan memberinya pekerjaan.

(b) Durasi dalam penggunaan internet, juga berkaitan dengan jumlah aktivitas utama yang dilakukan oleh individu dalam satu hari. Individu yang memiliki kegiatan rutin bekerja (membutuhkan internet) di kantor dan masih menjalani aktivitas tambahan melanjutkan studinya, cenderung menggunakan internet lebih lama daripada individu yang memiliki kegiatan rutin seperti bekerja atau kuliah saja, karena dirinya membutuhkan jumlah informasi yang cenderung lebih banyak. Selain itu, bidang pekerjaan atau lingkungan organisasi di tempatnya bekerja, juga menjadi faktor yang mendorong perilakunya menggunakan internet dalam intensitas yang tinggi. Informan II yang memiliki aktivitas bekerja di sebuah instansi pemerintah daerah dan sedang menjalani studi lanjut tingkat doktoral mengaku bahwa dirinya mengaktifkan jaringan internet yang terhubung dengan perangkat elektroniknya sepanjang hari untuk mengakses berbagai informasi dari sejumlah situs. Sedangkan informan IV, yang hanya memiliki satu aktivitas utama yaitu bekerja di sebuah perusahaan, hanya situs email saja yang diaktifkannya selama 24 jam, karena berkaitan dengan kepentingan pekerjaan.

Kedua, latar belakang atau tingkat pendidikan yang dimiliki oleh seorang individu berhubungan dengan jumlah informasi dan situs yang diakses dari media internet. Individu yang memiliki tingkat pendidikan tinggi,

seperti doktoral, cenderung akan mengakses informasi dari berbagai sumber dibandingkan dengan individu yang sedang menempuh pendidikan strata satu atau setingkat Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Selain itu, sumber informasinya tidak terbatas pada media internet saja, namun pada media massa lain (seperti televisi, radio, koran, *billboard*, dan baliho), yang jumlahnya lebih banyak. Oleh karena itu, kecenderungan yang muncul, semakin tinggi pendidikan seorang individu, maka jumlah informasi dan situs atau sumber informasi yang diaksesnya juga akan lebih banyak.

Para individu tidak hanya menggunakan internet sebagai medium tunggal dalam aktivitas sehari-hari. Mereka juga mengakses beragam informasi dari televisi (MetroTV, KompasTV, NetTV, TvOne), radio, koran, majalah, baliho, serta *billboard*. Bahkan WOM (*Word of Mouth*) juga digunakan sebagai medium mereka dalam aktivitas *face-to-face interactions* dengan orang lain.

2. Deskripsi Pengalaman Memproses Informasi SARA

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan penelitian terungkap bahwa dalam aktivitas mereka sehari-hari mengakses informasi dari *Instagram*, *Blog*, *Facebook*, *Twitter*, dan aplikasi *Line* yang berbasis internet, para informan dapat menemukan berbagai informasi yang berkonten SARA. Bahkan informasi berkonten SARA juga dapat ditemukan pada jenis media

massa lain seperti stasiun televisi (TvOne dan MetroTV), portal berita *online* (CNN Indonesia), situs kumparan.com, dan media *word of mouth* (WOM).

Menurut pengamatan para informan, informasi berkonten SARA merupakan informasi yang berkaitan atau berkonten mengenai etnis, agama, dan golongan atau kelompok lainnya. Secara dominan, informasi SARA yang ditemukan dan diingat oleh para informan merupakan informasi yang berkonten tentang etnis dan agama. Sedangkan informasi yang berkaitan dengan golongan atau kelompok tertentu lainnya, cenderung lebih sedikit. Sejumlah kasus yang dicermati oleh informan I dan II yaitu jalan tol Jokowi, pohon plastik di Provinsi DKI Jakarta, dan jalan tol Cipali. Sementara informasi SARA yang berkaitan dengan etnis dan agama yaitu kasus pembantaian Muslim di Thailand, Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina, pelarangan tempat ibadah untuk berpolitik, teroris adalah Islam, isu ulama dalam Pilkada Provinsi Jawa Barat, informasi tentang agama Kristen dan etnis Cina, dan amandemen UUD'45 untuk mengakomodasi para warga non pribumi. Kemudian terdapat juga kasus mengenai pernikahan individu etnis Cina dan pribumi Indonesia, Presiden Jokowi keturunan etnis Cina, Iriana Jokowi dan Ani Yudhoyono beragama Kristen, kasus Sri Sultan Hamengkubuwono X, Kristenisasi melalui seragam perusahaan, etnis Rohingya dan etnis Madura di Jakarta, *server* sistem komputerisasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) yang dibajak oleh hacker Cina, kasus yang berkaitan

dengan Ahok, dan kasus yang berkaitan dengan sepakbola antara Liverpool (Inggris) dengan Real Madrid (Spanyol) pada final Liga Champions Eropa tahun 2018.

Jenis media atau saluran informasi dan komunikasi yang digunakan oleh para individu, tampaknya mempengaruhi bentuk fisik dari informasi SARA yang diaksesnya. Dari penuturan seluruh informan penelitian, secara tidak langsung karakteristik dari saluran informasi dan komunikasi yang digunakan untuk menyebarkan informasi berkonten SARA berkaitan dengan bentuk informasinya. Misalnya informan I dan II mengamati bahwa informasi mengenai pemberitaan kasus yang berkaitan dengan Ahok berwujud gambar video secara audio visual, karena diberitakan oleh media atau stasiun televisi. Sedangkan informan V melihat dan membaca informasi yang berkaitan dengan Ahok, berwujud narasi berita, karena diberitakan melalui portal berita *online* CNN Indonesia serta situs kumparan.com.

Wujud fisik informasi berkonten SARA yang disebarkan melalui *Facebook, Instagram, Twitter*, dan aplikasi *Line* tidak hanya terbatas pada informasi yang berasal dari pengirimnya, yang dapat berupa video (audio-visual) dan narasi tulisan saja, namun juga melibatkan komentar dari para *netizen*. Sedangkan informasi yang disebarkan melalui *word of mouth*, diperhatikan oleh para informan berwujud cerita, yang didengarnya secara berkelanjutan.

Sebagian dari informasi berkonten SARA yang diperoleh dan diingat oleh para informan, dapat menarik perhatian mereka untuk mengikuti perkembangannya. Informasi yang diikuti perkembangannya dari waktu ke waktu antara lain informasi tentang agama Kristen dan etnis Cina, informasi tentang kasus yang berkaitan dengan Ahok atau Pemilihan Kepala Daerah Khusus Ibukota tahun 2017, isu Kristenisasi seragam kantor, kasus etnis Rohingya, etnis Madura di Jakarta, dan kasus yang berkaitan dengan sepakbola antara Liverpool (Inggris) dengan Real Madrid (Spanyol) pada final Liga Champions Eropa tahun 2018.

Informasi yang berkaitan dengan agama Kristen dan etnis Cina, disebarkan melalui akun *Facebook* secara terus-menerus oleh seorang oknum dosen, sehingga menyebabkan informan IV merasa jengkel, marah, dan membaca konten pesannya secara berkelanjutan. Kasus yang berkaitan dengan etnis Rohingya diperoleh melalui pemberitaan media, yang dikomparasikan oleh informan VI dengan kasus etnis Madura di Jakarta yang diperolehnya melalui pengalaman pribadi, artikel pada sebuah *Blog*, serta pengalaman dari seorang atasannya di kantor, karena memiliki pengalaman bekerja dan berdomisili di kawasan Asia Tenggara, yang mengetahui perkembangan kasus etnis Rohingya.

Kasus yang berkaitan dengan final Liga Champions Eropa tahun 2018, memunculkan informasi mengenai adanya rencana aksi demonstrasi di depan

kantor Kedutaan Besar Spanyol untuk mendukung Mohammad Salah (pemain Liverpool) yang dilanggar oleh Sergio Ramos (Real Madrid) secara keras. Namun demikian, informan V memilih untuk mengikuti perkembangan kasus ini terlebih dahulu melalui *Instagram* dan sejumlah berita dari *Google*. Sementara perkembangan isu Kristenisasi karyawan melalui seragam kerja, yang mendorong kerisauan informan untuk sementara waktu, diperoleh melalui informasi yang bersumber dari perusahaan lain dan tim manajemen internal. Sedangkan pada kasus yang berkaitan dengan Ahok, perkembangannya diikuti oleh informan I, II, III, IV, dan V, melalui sejumlah pemberitaan media massa seperti televisi atau internet.

Informasi SARA yang berkaitan dengan kasus Ahok cenderung lebih diperhatikan, karena menjadi pemberitaan sejumlah media massa secara luas. Selain itu, informasi SARA yang berkaitan dengan Ahok, memunculkan sejumlah informasi berkonten SARA lainnya, sehingga kasus pidato Ahok yang terjadi pada tanggal 30 September 2016 di Pulau Pramuka Kepulauan Seribu ini menimbulkan perubahan suasana emosional dari tiga orang informan yaitu informan III, IV, dan V. Bahkan seorang informan, yaitu informan V, mengaku bahwa dirinya mengikuti kegiatan aksi massa 212 yang diselenggarakan di sekitar Monumen Nasional Jakarta, yang menuntut Ahok untuk dihukum, karena telah dinilai melakukan penistaan terhadap Kitab Suci Al-Quran dan agama Islam. Sejumlah informasi SARA yang muncul sebagai

akibat dari adanya kasus Ahok adalah etnis Cina adalah kafir, Jokowi keturunan etnis Cina, Cina merupakan bangsa penjajah, orang Cina tidak dapat menjadi pemimpin di Indonesia, orang Kristen tidak diperbolehkan menjadi pemimpin, dan Ahok adalah orang Cina kafir.

Seluruh informan penelitian menyatakan, untuk menyeleksi fakta dalam informasi berkonten SARA, diperlukan beberapa pengamatan yang cermat dan teliti untuk menyimpulkan bahwa informasi yang diperolehnya termasuk berita faktual atau hoaks. Para informan mengaku bahwa mereka membaca dengan teliti informasi atau berita yang dianggapnya aneh dan tidak masuk akal secara berulang-ulang. Selain itu, informan VI juga berusaha untuk berpikir dari berbagai sudut pandang yang berbeda, dalam menindaklanjuti suatu informasi SARA. Langkah berikutnya yang diperlukan untuk mencermati informasi berkonten SARA adalah melakukan komparasi dengan berita dari sumber lain yang dapat diperoleh melalui mesin pencari *Google* atau media lain seperti televisi, surat kabar, dan media konvensional lainnya, sehingga dapat diketahui kejelasan peristiwa yang sedang dipersoalkan. Informan V menjelaskan bahwa dirinya dapat mengumpulkan minimal sepuluh artikel yang terkait dengan kasus yang sedang diberitakan dari berbagai sumber, untuk menambah pengetahuannya mengenai informasi SARA tentang aksi demonstrasi berkelanjutan yang diperolehnya. Selain itu, informan II menambahkan bahwa dirinya juga berupaya untuk bertanya

secara langsung kepada sumber-sumber resmi atau para wartawan yang dikenalnya, terkait dengan beberapa informasi yang dibaca dan didengarnya, sehingga dapat diperoleh kejelasan mengenai informasi yang sedang diaksesnya.

3. Deskripsi Sikap yang Terbentuk

Hasil penelitian ini juga mengungkap penilaian individu mengenai sejumlah informasi SARA yang diperolehnya dalam aktivitas mengakses berbagai informasi teraktual sehari-hari sebagai hoaks SARA, yang ditransmisikan melalui *Instagram, Facebook, Twitter, Blog*, aplikasi *Line, Word of Mouth*, situs kumparan.com, portal berita *online* CNN Indonesia, dan stasiun televisi (TvOne dan MetroTV). Dari pengamatan yang dilakukan berulang-ulang, informasi hoaks dapat dilihat kejanggalannya. Informan IV menjelaskan bahwa sebagian besar informasi hoaks SARA memiliki sejumlah ciri-ciri yaitu tidak memiliki kejelasan sumber, pihak pengirim informasi cenderung memalsukan jati dirinya, dan terdapat ketidaksesuaian di dalam elemen visual gambar, karena hasil pengaturan (*editing*) dengan menggunakan teknologi komputer yang tidak sempurna. Selain itu, informan I menambahkan bahwa informasi hoaks cenderung tidak berkelanjutan atau tidak berkembang proses pemberitaannya. Oleh karena itu, dirinya juga mengamati perkembangan pemberitaan dari suatu informasi yang dianggapnya memiliki indikasi sebagai hoaks SARA.

Penelitian ini mengungkap penilaian individu mengenai informasi SARA yang dianggap sebagai hoaks. Terdapat empat pemaknaan yang muncul mengenai hoaks SARA. *Pertama*, hoaks SARA merupakan berita yang penyebab peristiwanya belum tentu benar atau berdasarkan fakta. Termasuk di dalamnya terdapat upaya dari pihak-pihak tertentu untuk menggeser fakta terjadinya suatu peristiwa. Informan I menilai sejumlah komentator amatir (*netizen*) yang bukan warga Kepulauan Seribu dan melihat peristiwa yang berkaitan dengan Ahok secara langsung, menyebarkan informasi bahwa warga Kepulauan Seribu dizolimi oleh Ahok, sehingga menggeser persoalan politik (pemilihan kepala daerah) menjadi persoalan agama yang mendorong situasi sosial tidak kondusif.

Persoalan etnis Rohingya memiliki persamaan dengan persoalan etnis Madura, yaitu menempati tanah orang lain tanpa ijin. Selain itu, etnis Rohingya juga tidak dapat beradaptasi dan bergaul baik dengan etnis pribumi setempat, sehingga memunculkan prasangka diantara relasi keduanya. Namun, dalam penilaian informan VI, pangkal permasalahan yang menjadi dasar terjadinya tragedi Rohingya tersebut, tertutup oleh persoalan agama Islam dan isu pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM). Pada kasus jalan tol Jokowi, informan II menilai bahwa program jalan tol merupakan program pembangunan infrastruktur nasional yang berkelanjutan, sehingga tidak terkait dengan rezim tertentu. Isu nasional yang seharusnya menjadi wilayah Negara,

dalam pandangan informan II, didorong untuk menjadi isu politis yang menguntungkan rezim tertentu. Sementara kasus mengenai amandemen UUD'45 dilaksanakan berdasarkan atas perkembangan situasi sosial, politik, dan budaya masyarakat secara nasional. Namun dalam sebuah informasi, persoalan ini digeser menjadi informasi yang berada di dalam perspektif kesukuan yaitu untuk mengakomodir kepentingan etnis non pribumi.

Informan VI menilai bahwa isu Kristenisasi para karyawan melalui seragam kerja merupakan persoalan yang berkaitan dengan desain dasar dan sederhana dari sebuah produk konveksi. Namun demikian, isu yang muncul adalah upaya manajemen perusahaan untuk melakukan Kristenisasi terhadap para karyawan, karena desain seragam memiliki garis horizontal dan vertikal pada bagian muka pakaian yang menyerupai simbol salib pada keyakinan Kristen.

Kedua, hoaks SARA berisi kalimat yang salah, karena berasal dari pemahaman atau logika berpikir yang keliru. Terkait dengan ini, informan I dan II mencermati bahwa berita teroris adalah Islam merupakan berita yang terlalu menggeneralisasi situasi bahwa seluruh umat Islam merupakan teroris. Dalam realitasnya, tidak seluruh umat Islam mengikuti paham terorisme, termasuk seluruh informan yang memeluk agama Islam. Teroris hanya oknum atau sebagian kecil dari umat Islam yang radikal, sehingga tidak perlu digeneralisasi untuk seluruh umat Islam adalah teroris.

Pada informasi yang menyatakan bahwa adanya larangan tempat ibadah untuk berpolitik, juga tidak relevan dengan konsep serta realitasnya, karena politik memiliki arti yang sangat luas dan bervariasi. Selain itu, tempat ibadah merupakan salah satu sarana penting untuk mengajarkan beragam nilai-nilai kehidupan, termasuk politik. Oleh karena itu, penyebaran informasi atau berita mengenai larangan tempat ibadah untuk berpolitik perlu ditinjau kembali, sehingga dapat lebih spesifik. Informasi yang menyebutkan bahwa para ulama tidak “laku” dalam proses politik Pemilihan Kepala Daerah Provinsi Jawa Barat seperti pada kasus Provinsi DKI Jakarta, juga dianggap terlalu menyudutkan ulama. Para ulama tidak melakukan sesuatu yang negatif, karena mereka hanya melakukan tindakan yang benar sesuai dengan keyakinannya.

Ketiga, hoaks SARA merupakan berita yang tidak sesuai dengan realitas. Informan I, III, IV, dan V sepakat bahwa sejumlah informasi tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, yang diperoleh mereka melalui *Instagram*, *Facebook*, atau *Twitter*. Bahkan untuk kasus tertentu, proses pemberitaan juga melibatkan media konvensional. Secara terbuka, informan I menyebut bahwa stasiun televisi Metro TV telah membuat berita hoaks tentang kerusakan rumput dan taman kota di Jakarta, karena terinjak oleh para peserta aksi demonstrasi yang tidak mendukung Ahok. Dalam realitas yang terjadi,

kerusakan rumput dan taman kota disebabkan oleh aparat keamanan serta para wartawan yang menginjak-injaknya.

Penilaian yang hampir sama juga muncul dari informan V yang mencermati perilaku media portal berita *online* CNN Indonesia dalam memberitakan adanya rencana aksi demonstrasi di depan kantor Kedutaan Besar Spanyol untuk membela Mohammad Salah (pemain sepakbola yang beragama Islam) oleh warga dan komunitas Muslim Indonesia, karena telah dcederai oleh Sergio Ramos dalam pertandingan Final Liga Champions Eropa. Namun dalam perkembangannya, pemberitaan ini telah dibantah oleh sejumlah tokoh yang diberitakan mendukung aksi tersebut. Para tokoh merasa tidak memiliki kepentingan untuk mengaitkan dunia sepakbola dengan agama, sehingga berita mengenai aksi demonstrasi itu tidak benar.

Pemberitaan mengenai *server* sistem komputerisasi Komisi Pemilihan Umum (KPU) yang dibajak oleh *hacker* Cina, dimaksudkan untuk menaikkan suara yang diperoleh Ahok dalam Pilkada DKI Jakarta melalui teknik digital. Namun demikian, informan V tidak menemukan adanya kenaikan suara yang diperoleh Ahok secara signifikan seperti dalam pemberitaan yang dibacanya itu.

Adanya informasi yang berisi ajakan untuk melakukan aksi demonstrasi “Bela Islam” lanjutan dari aksi 212 yang telah dilaksanakan sebelumnya dengan didukung oleh sejumlah tokoh, pada realitasnya juga

merupakan informasi yang tidak sesuai dengan kenyataan, karena para tokoh yang disebutkan dalam informasi yang dilengkapi poster ini telah membantah untuk mendukung aksi tersebut. Bagi informan V informasi dan poster itu merupakan hoaks yang sengaja disebar dengan muatan politis.

Kasus dosen yang mengharamkan kaum Muslim memperoleh rejeki dari orang Kristen, ditemukan oleh informan IV melalui akun *Facebooknya*, yang disebar secara terus-menerus oleh sang dosen. Pada realitasnya, dosen tersebut merupakan seorang Muslim yang bekerja di sebuah perguruan tinggi, yang dikelola oleh Yayasan Kristen dan dipimpin oleh seorang Kristen, sehingga pernyataan tersebut tidak sesuai dengan kenyataan yang sedang terjadi dan dapat memicu kemarahan sebagian mahasiswa yang memeluk agama Kristen.

Adanya berita yang beredar kepada sejumlah khalayak mengenai sikap Sri Sultan Hamengkubuwono X yang menentang pemimpin Indonesia beretnis Cina, juga merupakan informasi yang tidak sesuai dengan kondisi realitas yang ada. Beberapa waktu kemudian, Sultan menyatakan bahwa dirinya tidak pernah melarang siapapun untuk menjadi pemimpin. Bahkan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) ini telah melaporkan para pembuat berita kepada kepolisian.

Informasi yang menyebutkan bahwa Jokowi keturunan Cina, Iriana Jokowi beragama Kristen, Ani Yudhoyono beragama Kristen, ditemukan oleh

informan IV dalam *Twitter*. Ketiga informasi ini diperoleh informan lebih dari satu kali. Dalam penilaiannya, ketiga informasi berkonten SARA ini merupakan hoaks, karena pada kenyataannya Presiden Joko Widodo atau Jokowi merupakan individu etnis Jawa yang berasal dari Solo Jawa Tengah. Sementara Iriana Jokowi dan Ani Yudhoyono yang disebut memeluk agama Kristen, dalam realitasnya merupakan individu yang memeluk agama Islam, sehingga ketiga informasi tersebut merupakan informasi yang tidak benar atau sesuai dengan kondisi realitas yang ada.

Informasi mengenai kasus pernikahan individu etnis Cina dengan etnis pribumi Indonesia yang akan membawa dampak negatif bagi kehidupan pasangan, diperoleh informan III melalui akun *Instagram* serta diceritakan oleh teman kuliahnya. Menurut informan, informasi ini merupakan hoaks SARA yang mengarahkan orang untuk berpikiran sempit. Ia membandingkan dengan kasus pernikahan individu etnis Cina dengan orang kulit putih atau negro di Amerika Serikat yang pernah dilihatnya, yang cenderung tidak mengalami kendala berarti dalam kehidupannya.

Keempat, hoaks SARA menampilkan realitas yang tidak utuh. Pemberitaan yang tidak berlanjut merupakan bagian dari penilaian ini. Informan II melihat bahwa gambar potongan video pidato Ahok yang menjadi perhatian dan persoalan publik, ditayangkan berulang kali dalam program berita oleh stasiun televisi, sehingga dapat menjadi stimulus bagi khalayak

untuk semakin memojokkan Ahok. Secara tidak langsung, media televisi tidak menjalankan fungsinya dengan baik yaitu memberikan informasi dan edukasi bagi khalayak dan masyarakat, karena menyebarkan informasi yang tidak utuh kepada pemirsa.

Pada kasus pohon plastik di Provinsi Daerah Khusus Ibukota (DKI) Jakarta, terdapat realitas lain yang tidak disorot oleh media yaitu pohon plastik juga dapat ditemukan di daerah lain seperti Semarang dan menjadi realitas yang lumrah (*ordinary reality*). Kasus lain, yaitu kasus jalan tol Cipali, diberitakan sebagai bagian dari keberhasilan rezim pemerintah, yang meminggirkan realitas lainnya, yaitu kontribusi Sandiaga Uno (bagian dari oposisi pemerintah) sebagai pemilik saham terbesar. Sedangkan pada informasi yang menyebutkan adanya larangan bagi kaum Muslim untuk memilih Ahok dalam Pilkada DKI Jakarta oleh para ustadz, pada sisi realitas yang lain, dinyatakan bahwa tidak seluruh ustadz mendukung dan menganjurkan warga untuk bersikap seperti yang telah diberitakan.

Informasi yang berkaitan dengan Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina, yang menggambarkan bahwa para TKA merupakan tentara Cina yang menyusup ke Bandara Halim Perdanakusumah dan kasus pembantaian umat Muslim di Thailand merupakan informasi yang tidak memiliki keberlanjutan pemberitaan. Oleh karena itu, informasi yang dibagikan kepada khalayak masih belum jelas.

Terkait dengan peredaran informasi dan hoaks berkonten SARA melalui media sosial, dua orang informan (informan II dan IV) mengamati bahwa informasi dan hoaks SARA relatif lebih mudah ditemukan atau peredarannya lebih banyak pada media *Facebook* daripada *Twitter*. Menurut informan II, terdapat beberapa faktor pendorong yang berkaitan dengan fenomena ini yaitu jumlah pengguna *Facebook* lebih banyak atau tertinggi di Indonesia (mencapai 65 juta orang), adanya keunikan dari *Twitter* yang cenderung menyulitkan para penggunanya seperti keterbatasan karakter dalam menuliskan komentar, serta faktor tingkat pendidikan yang berbeda diantara pengguna *Facebook* dengan *Twitter*, yang dapat diperhatikan dari tingkat kesulitan menggunakan *Twitter* serta komentar-komentar dari pengguna *Facebook* atau *Twitter*.

Penelitian ini juga mengungkap bahwa kemunculan informasi hoaks SARA, digunakan untuk mencapai tujuan atau maksud tertentu yang tidak berkaitan dengan persoalan yang disampaikan. Para informan menganggap bahwa informasi hoaks bertujuan untuk membentuk sentimen atau provokasi sosial, menciptakan citra positif, menjatuhkan citra, mencari keuntungan finansial, atau menutupi realitas suatu persoalan. Terdapat beberapa faktor pendorong munculnya informasi hoaks SARA yaitu (1) adanya kepentingan politik dari kelompok tertentu yang mengatasnamakan agama dan *agenda setting* media. Informan II melihat faktor tersebut berada dalam kasus yang

melibatkan Basuki Tjahaja Purnama (Ahok), terutama pada saat pemberitaan media televisi yang menampilkan potongan gambar video Ahok saja, bukan versi utuh dari persoalan tersebut. Selain itu, informan IV menambahkan bahwa faktor kepentingan politik ini bertujuan untuk membentuk sentimen atau provokasi sosial di masyarakat, sehingga masyarakat menjadi terpecah-belah.

(2) Adanya rasa fanatisme yang berlebih dengan agama, etnis, atau kelompoknya sendiri pada sebagian masyarakat Indonesia, sehingga individu cenderung tidak menggunakan akal sehatnya dalam menyikapi hoaks. Oleh karena itu, mereka “mendukung” adanya penyebaran informasi hoaks yang menyerang kelompok atau individu lain. Fenomena ini diperhatikan oleh informan IV pada berbagai informasi hoaks yang disebarkan oleh seorang oknum dosennya serta sejumlah mahasiswa mengenai agama Kristen dan etnis Cina. Menurut informan I, saat ini isu atau persoalan yang berkaitan dengan agama lebih “menjual”, karena relatif mudah ditemukan dan dapat mempengaruhi serta menyulut emosional masyarakat dengan lebih cepat. Fenomena ini ditemukannya dari berbagai komentar para komentator amatir atau *netizen* yang muncul melalui *Facebook*, untuk menanggapi setiap informasi yang mengandung persoalan agama.

(3) Kurangnya penghayatan dalam menjalankan semboyan hidup berbangsa Bhinneka Tunggal Ika. Informan III berpendapat bahwa semboyan

Bhinneka Tunggal Ika cenderung sulit ditemukan dalam kehidupan sosial saat ini, sehingga mendorong adanya sikap tidak dapat menghargai perbedaan dan keragaman identitas warga. Dirinya memperhatikan hal ini dalam informasi-informasi dan hoaks berkonten SARA yang menyudutkan Ahok sebagai individu yang beretnis Cina dan memeluk agama Kristen selama masa kampanye politik untuk menjadi Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta 2017.

(4) Adanya keinginan untuk menciptakan kehebohan publik. Informan VI melihat bahwa terdapat sebagian orang yang memiliki motivasi menyimpang dalam hidupnya menggunakan media sosial dan internet serta saluran informasi lainnya, karena menciptakan hoaks untuk mencapai tujuan *viral* bagi informasi yang diunggahnya, sehingga dirinya memperoleh keuntungan finansial atau manfaat lain dari efek yang ditimbulkan tersebut. (5) Adanya kekecewaan politik terhadap kelompok atau komunitas agama tertentu. Dalam pengamatan informan V terhadap kemunculan informasi hoaks mengenai pemain Liverpool Mohammad Salah yang beragama Islam, disebabkan oleh adanya rasa kecewa dari pihak pemilik media portal berita *online* CNN Indonesia, yang menjadi pendukung Ahok dalam pemilihan kepala daerah Khusus Ibukota Jakarta periode 2017-2021, terhadap masyarakat Muslim Indonesia. Latar belakang kekecewaan tersebut berasal dari sikap warga dan komunitas Muslim yang telah menyudutkan Ahok dalam kasus penistaan

agama melalui berbagai aksi demonstrasi. Oleh karena itu, hoaks yang diciptakan melalui CNN Indonesia ini bertujuan untuk menciptakan sentimen terhadap kelompok agama.

Informasi hoaks SARA yang diakses seluruh informan, cenderung merubah perilaku informan penelitian dalam merespon setiap informasi yang diperolehnya. Reaksi para informan ini juga berkaitan dengan jenis saluran informasi dan komunikasi yang digunakannya pada saat memperoleh berbagai informasi SARA, sehingga memunculkan variasi respon dari para individu. Misalnya, informan I dan informan II cenderung bersikap lebih tenang, ketika mereka memperoleh hoaks SARA yang berkaitan dengan kasus Ahok melalui *Facebook* dan *Twitter*. Secara dominan, mereka hanya membaca informasi-informasi tersebut, karena telah terbiasa memperoleh informasi yang berkonten hampir sejenis. Namun demikian, dalam pengakuannya mengenai beberapa kasus tertentu yang telah diperoleh, mereka berkomentar atas hoaks SARA tersebut, sehingga memunculkan pendapat yang kontradiktif dengan informasi yang sedang disebar. Informan II mengaku memberikan komentar yang singkat pada informasi yang berisi tentang pelarangan tempat ibadah untuk berpolitik. Sedangkan informan IV mengaku bahwa dirinya bereaksi secara emosional, dengan menekan tombol *unfriend* pada sejumlah akun, terutama akun sang dosen, yang menyebarkan hoaks tentang agama Kristen dan etnis Cina melalui *Facebook*. Selain itu, beberapa kali dirinya

melaporkan sejumlah akun yang menyebarkan informasi berkonten SARA atau konten yang dianggapnya tidak pantas kepada pihak pengelola *Facebook*.

Reaksi berbeda ditunjukkan oleh informan VI dalam merespon informasi tentang isu Kristenisasi di dalam tempatnya bekerja melalui seragam baru untuk karyawan pada tahun 2016. Informasi yang disebarkan melalui mulut ke mulut (*word of mouth*) para karyawan ini, mendorong informan untuk bersikap diam terlebih dahulu dan tidak menanggapi berbagai komentar yang dikemukakan oleh rekan-rekannya. Ia beralasan bahwa dirinya memerlukan waktu untuk dapat berpikir lebih tenang. Sementara, informan III menjelaskan bahwa dirinya cenderung merespon informasi berkonten SARA yang dianggapnya hoaks dengan cara menghapus konten tersebut melalui akun *Line* dan *Instagram* miliknya. Selain itu, mahasiswi ilmu psikolog ini juga melakukan *report to spam* untuk sejumlah informasi yang diperolehnya melalui *Instagram*. Namun demikian, reaksi yang berbeda ditunjukkannya pada saat merespon informasi yang disampaikan oleh beberapa temannya melalui *word of mouth* mengenai pernikahan antara individu etnis Cina dan pribumi Indonesia, yang akan membawa dampak negatif bagi kehidupan serta keturunannya. Ia mengaku bahwa dirinya menanggapi informasi tersebut dengan memberikan komparasi pendapat secara langsung.

Persoalan hoaks SARA telah menjadi perhatian pemerintah secara nasional. Namun demikian, dalam penilaian seluruh informan penelitian,

peran pemerintah dalam menanggulangi peredaran hoaks SARA mendapat berbagai pandangan. Secara umum, para informan terbagi kedalam dua pendapat yaitu (1) Penilaian positif ; dan (2) Penilaian negatif. *Pertama*, menurut informan II, IV, dan V, upaya pemerintah dalam menangani kasus hoaks SARA sudah cukup baik dan tegas. Pemerintah pusat dan daerah telah mengeluarkan kebijakan untuk mendeteksi hoaks dari laporan masyarakat melalui saluran khusus seperti email, sms, atau akun *Twitter*. Dari adanya laporan masyarakat, pemerintah dapat mengambil langkah pengawasan dan pemblokiran terhadap akun-akun di media sosial yang dianggap menyebarkan informasi hoaks SARA.

Namun demikian, menurut informan II kebijakan ini perlu disosialisasikan secara meluas, karena sebagian masyarakat belum mengetahui adanya kebijakan ini. Selain itu, ia juga beranggapan bahwa pemerintah pusat perlu menyusun regulasi baru yang berisi definisi serta ruang lingkup hoaks secara rinci dan lengkap, sehingga tercipta kejelasan dalam penanganan serta penanggulangan kasus hoaks SARA. Penilaian ini diungkapkannya dalam menanggapi adanya indikasi dari para oknum Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terlibat menyebarkan hoaks SARA secara aktif.

Pendapat yang senada juga diungkapkan oleh informan V. Ia menilai bahwa pemerintah telah melakukan upaya dalam mengatasi peredaran hoaks

SARA melalui jalur hukum pidana, sehingga sejumlah kasus dapat terungkap. Menurutnya, upaya pemerintah ini layak diapresiasi secara positif oleh masyarakat. Informan IV menambahkan bahwa tertangkapnya sindikat produsen dan penyebar hoaks SARA seperti Saracen, Muslim Cyber Army (MCA), serta tertangkapnya oknum kepala sekolah yang menyebarkan hoaks, merupakan sinyal positif dari ketegasan sikap pemerintah mengatasi peredaran hoaks SARA. Namun demikian, dirinya juga berharap bahwa pemerintah dapat memberikan sanksi hukum yang lebih berat bagi para pelaku, sehingga dapat menimbulkan efek jera untuk para pelanggarnya.

Selain itu, ia juga memberikan perhatian terhadap perbaikan sistem kurikulum pendidikan dan pengawasan pada tayangan program televisi, sehingga dapat mencegah intoleransi sosial. (1) Menurut informan IV, pemerintah perlu melakukan perbaikan pada sistem kurikulum pendidikan dasar dan menengah sebagai upaya preventif serta restoratif, sehingga dapat mencegah timbulnya perilaku-perilaku yang intoleran seperti yang ditunjukkan oleh para produsen dan penyebar hoaks SARA. Baginya, dengan ditanamkannya kembali pendidikan Pancasila dan kesadaran hidup untuk saling menghargai berdasarkan Bhinneka Tunggal Ika sejak tingkat sekolah dasar, dapat membentuk perilaku toleransi pada individu. Selain itu, pelajaran mengenai muatan lokal yang mengajarkan keragaman daerah, juga perlu diajarkan secara berkelanjutan kepada generasi muda.

Kemudian, dikembangkannya kegiatan-kegiatan seperti pramuka, Palang Merah Remaja (PMR), Organisasi Siswa Intra Sekolah (OSIS), atau Pasukan Pengibar Bendera (Paskibra), dapat menciptakan kebersamaan dan menghidupkan jiwa kebangsaan diantara siswa-siswi. Upacara bendera juga perlu diwajibkan bagi seluruh sekolah di Indonesia, baik sekolah negeri atau swasta, sehingga nilai-nilai kebangsaan dapat tetap terjaga.

(2) Pengawasan terhadap tayangan program televisi juga menjadi pekerjaan pemerintah yang belum tercapai. Menurut pengamatan informan, saat ini tayangan program televisi seperti sinetron tidak dapat memberikan manfaat secara sosial bagi para pemirsa. Ia membandingkannya dengan contoh tayangan sinetron *Keluarga Cemara* yang ditontonnya pada saat usia remaja, namun mengajarkan nilai-nilai keluarga yang baik. Oleh karena itu, ia berharap pemerintah dapat berperan lebih aktif dalam mengawasi dan mendorong stasiun televisi, sehingga dapat memproduksi program-program yang bermanfaat bagi masyarakat.

Kedua, penilaian negatif. Pada sisi yang sebaliknya, informan I, III, dan VI beranggapan bahwa peran pemerintah dalam mengatasi kasus hoaks SARA sangat buruk, tidak tegas, dan tidak memperlihatkan upaya yang bernilai. Menurut informan I, ketidaktegasan pemerintah terlihat pada saat penanganan kasus Ahok. Ia menilai bahwa pemerintah tidak berupaya mengambil pelajaran dari aksi demonstrasi yang pertama terjadi, sehingga

tidak mengambil kebijakan strategis yang dapat mencegah terjadinya aksi demonstrasi dan peredaran informasi serta hoaks SARA di media sosial yang berkelanjutan. Selain itu, pemerintah melalui Kementerian Dalam Negeri tidak mengambil kebijakan untuk membuat Ahok berstatus non aktif sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), sehingga dapat dilihat sebagai wujud keseriusan pemerintah dalam menangani kasus yang berkaitan dengan SARA.

Informan juga menganggap bahwa pemerintah menjadi salah satu pihak yang memproduksi hoaks SARA bersifat golongan serta agama, dengan cara bersikap tidak terbuka terhadap suatu persoalan dan melakukan pembiaran terhadap perilaku media yang tidak sesuai. (a) Dalam kasus jalan tol Cipali dan Tenaga Kerja Asing (TKA) dari Cina, pemerintah tidak bersikap transparan serta berusaha menutupi realitas ini. Jalan tol Cipali merupakan proyek yang sebagian besar sahamnya (75 persen) dimiliki oleh perusahaan Sandiaga Uno (Wakil Gubernur DKI Jakarta). Namun demikian, pemerintah tidak berupaya terbuka dengan mengakui adanya kenyataan ini kepada publik. Sebaliknya, pemerintah bersikap bahwa program tersebut merupakan bagian dari keberhasilan rezim pemerintah.

Selain itu, informan juga melihat bahwa pemerintah berupaya menutupi kasus TKA dari Cina, yang bekerja sebagai pekerja kasar di Indonesia, karena tidak konsisten dalam membuat pernyataan publik. Pada awalnya, pemerintah menyatakan bahwa ijin bekerja untuk para TKA adalah

jabatan-jabatan tertentu di tingkat manajemen pada perusahaan asing. Namun demikian, dengan adanya realitas seperti yang diberitakan oleh media televisi, informan meyakini bahwa pemerintah telah memproduksi hoaks.

(b) Informan juga memperhatikan adanya wacana media massa yang menganggap teroris adalah Islam atau Islam adalah teroris. Menurutnya, berita ini termasuk kategori hoaks SARA, karena informasi yang dibagikannya tidak benar dan tidak masuk akal. Dalam pemikirannya, sebagian besar masyarakat Indonesia memeluk agama Islam. Oleh karena itu, penduduk yang tidak memeluk Islam, akan menjadi sasaran pemusnahan massal. Secara tidak langsung, informan beranggapan bahwa pemerintah “memproduksi” dan “mendukung” hoaks ini untuk dapat menjadi wacana yang dipublikasikan oleh media secara berkelanjutan.

Sementara informan III berpendapat bahwa pemerintah tidak tegas dan serius dalam menangani kasus hoaks SARA. Meskipun sejumlah pelaku seperti Saracen telah ditahan oleh pihak kepolisian, namun ia melihat bahwa peredaran hoaks SARA melalui media sosial masih berkategori tinggi dan cenderung mudah ditemukan. Selain itu, ia juga beranggapan bahwa pemerintah belum memperhatikan pada dampak negatif yang ditimbulkan dari hoaks SARA, karena informasi hoaks SARA dapat mempengaruhi suasana emosional sejumlah pengguna media sosial yang tidak mengetahui bahwa informasi yang diaksesnya merupakan hoaks. Oleh karena itu, ia berharap

pemerintah dapat lebih serius dalam menanggulangi persoalan hoaks SARA secara menyeluruh. Sedangkan informan VI menilai bahwa pemerintah tidak berfokus pada penanganan kasus hoaks SARA. Kasus-kasus yang ditangani oleh pemerintah secara gencar dalam pengamatannya adalah kasus persekusi melalui media sosial. Oleh karena itu, ia berharap pemerintah dapat konsisten dan serius dalam penanganan kasus hoaks SARA.

Sebagai aparat penegak hukum, seluruh informan juga memberikan tanggapannya kepada peran Kepolisian Republik Indonesia (Polri) dalam mengatasi persoalan hoaks SARA. Mereka terbagi kedalam dua pendapat yang berbeda. (a) Sebagian besar informan memberikan tanggapan bahwa kepolisian telah berupaya dalam mengatasi persoalan hoaks SARA. Upaya tersebut dinilai dari pembentukan satgas anti hoaks dan unit *cybercrime* yang berfungsi untuk melacak dan menginvestigasi kasus hoaks SARA. Hasil dari kinerja Polri ini dapat dilihat dari terungkapnya beberapa kasus *cybercrime* seperti Saracen. Namun demikian, para informan berharap bahwa kepolisian dapat meningkatkan kinerja mereka dengan menangkap para pelaku yang masih melakukan kejahatan yang berkaitan dengan hoaks SARA.

Selain itu, dua orang informan juga memberikan apresiasi kepada kepolisian dalam menangani peristiwa yang berkaitan dengan peredaran hoaks SARA, yaitu kasus Ahok. Menurut informan IV dan V, kepolisian telah bersikap adil dengan memproses dua orang yang menjadi penyebab

munculnya persoalan Ahok, yaitu Buni Yani dan Ahok sendiri, sehingga keduanya memperoleh keputusan hukum yang sama yaitu dipenjara.

(b) Sementara sebagian kecil informan beranggapan bahwa kepolisian telah bersikap tidak tegas dan tidak adil dengan memihak golongan tertentu. Secara khusus, informan I menilai bahwa Polri tidak memberikan keadilan dalam mengawal kasus Ahok, terutama dalam konteks keadilan waktu untuk berdemonstrasi bagi massa yang mendukung Ahok dan massa yang menganggap Ahok bersalah.

Peredaran hoaks SARA melibatkan pihak tertentu, yaitu produsen dan penyebar informasinya. Dalam memberikan penilaian terhadap para produsen informasi hoaks, para informan penelitian ini terbagi kedalam dua pendapat yang terkait dengan tingkat kecerdasan dan moral dari sisi personal para produsen. *Pertama*, menurut sebagian besar informan, produsen hoaks SARA merupakan orang yang cerdas dan pintar dalam membaca situasi sosial, sehingga dapat mempengaruhi orang lain melalui produk informasinya. Selain itu, hoaks yang diciptakannya dapat berdampak besar di masyarakat. Seperti Saracen yang menciptakan berbagai informasi hoaks SARA untuk disebarakan melalui media sosial. Namun demikian, informan II menilai bahwa para produsen informasi hoaks SARA tidak mudah dilacak dan ditemukan, karena media internet yang digunakan oleh mereka untuk menyebarkan hoaks

memiliki sifat *borderless*, yang secara tidak langsung dapat menutupi keberadaan mereka.

Kedua, informan III dan IV beranggapan bahwa para produsen hoaks SARA merupakan orang-orang yang tidak bermoral baik, karena menyebarkan kebohongan kepada publik. Selain itu, identitas diri dari produsen yang disembunyikan, menunjukkan tidak adanya keberanian dari sikap kesatria mereka secara personal. Menurut informan, produsen hoaks dapat dikategorikan kedalam dua jenis yaitu (1) orang yang pekerjaannya memproduksi informasi hoaks berdasarkan pesanan dari pihak tertentu ; dan (2) orang yang memiliki kecakapan khusus, yang dipekerjakan oleh kelompok tertentu untuk kepentingan kelompok tersebut. Namun demikian, mereka berpendapat bahwa pekerjaan seperti ini tidak bermanfaat bagi kepentingan umum masyarakat.

Penilaian sebaliknya diberikan oleh para informan dalam menanggapi para penyebar hoaks SARA. Sebagian besar informan berpendapat bahwa para penyebar informasi hoaks SARA merupakan orang yang tidak cerdas dan bijaksana, karena mudah menyebarkan informasi yang belum jelas kebenarannya. Namun demikian, informan V memiliki pendapat yang agak berbeda, sehingga memberikan variasi penilaian. Menurutnya para penyebar juga dapat dikategorikan kedalam dua jenis yaitu (1) orang yang tidak mengetahui bahwa informasi yang dibagikannya merupakan hoaks ; dan (2)

orang yang mengetahui bahwa informasi yang dibagikannya merupakan hoaks, namun dirinya memiliki keinginan untuk menimbulkan kekacauan di masyarakat.

Seluruh informan penelitian cenderung memiliki sikap yang terbuka dengan individu lain yang berbeda identitas SARA, karena ruang pergaulan di sekitarnya berisi orang-orang yang beragam etnis atau agama, sehingga mendorongnya untuk berinteraksi dengan para mitra. Wilayah pergaulan mereka dengan individu lain meliputi tempat kerja, tempat kuliah, sekitar tempat tinggal, dan tempat-tempat lain yang dapat digunakannya untuk berbincang dengan nyaman. Mitra interaksinya terdiri dari rekan kerja, teman sekolah, teman kuliah, kerabat, sahabat, dan tetangga.

Sebagian informan mengaku, selain bekerja, mereka juga memiliki aktivitas lain di sekitar tempat tinggalnya, yaitu berkumpul bersama dengan para tetangganya secara rutin yang berbentuk perkumpulan warga dan kegiatan siskamling yang bergiliran. Bahkan informan II memiliki peran sebagai Ketua Rukun Tetangga (RT) di sekitar tempat tinggalnya, yang bertugas memberikan keteladanan menjaga kerukunan sosial dalam lingkup bertetangga.

Penelitian ini juga mengungkap topik pembicaraan serta situasi diskusi yang dibangun oleh para informan penelitian dengan mitra diskusinya. Informan mengaku dapat membicarakan berbagai topik pembicaraan dengan

para mitranya, termasuk persoalan hoaks SARA. Mereka saling berkomentar untuk menanggapi topik hoaks SARA yang sedang dibahasnya. Dari berbagai macam informasi hoaks SARA, hanya lima jenis kasus yang dijadikan topik pembahasan oleh para informan dengan orang lain yaitu kasus yang berkaitan dengan Ahok, kasus yang berkaitan dengan etnis Rohingya dan Madura, kasus Kristenisasi melalui seragam kerja, dan kasus yang berkaitan dengan pernikahan individu etnis Cina dan pribumi Indonesia.

Namun demikian, hampir seluruh informan mengatakan bahwa kasus yang berkaitan dengan Ahok, menjadi topik pembicaraan yang dominan dalam interaksinya dengan orang lain, yang memunculkan berbagai suasana diskusi. Terdapat perbedaan dalam suasana diskusi yang dibangun oleh para informan yang berdomisili di wilayah Jakarta, Bekasi, dan Semarang. *Pertama*, situasi diskusi para informan penelitian yang berdomisili di wilayah Jakarta dan Bekasi, cenderung membentuk poros yang saling melakukan resistensi, yang disebut kelompok pendukung Ahok dan menganggap Ahok tidak bersalah (yang terafiliasi dengan agama Kristen, Katolik, atau Budha) serta kelompok yang menganggap Ahok bersalah, karena telah merendahkan Agama Islam (sebagian besar orang Islam).

Selain itu, faktor keterlibatan sejumlah individu termasuk informan dalam aksi demonstrasi 212 yang menganggap Ahok telah melakukan penistaan terhadap Al-Quran, dirasakan menjadi salah satu faktor pembentuk

iklim komunikasi diantara mereka. Informan V menjelaskan bahwa para karyawan di tempatnya bekerja saling membahas persoalan Ahok hampir setiap hari dengan individu-individu yang berbeda kelompok, sehingga menimbulkan gesekan pendapat dan jarak komunikasi yang mengurangi keakraban diantara mereka selama beberapa waktu.

Sementara informan IV memperhatikan adanya perubahan sosial dengan situasi pergaulannya setelah kasus Ahok terjadi. Sejumlah teman sekolah dan kuliahnya mulai menjauh dari dirinya. Keakraban yang terwujud melalui pertemuan untuk saling bercerita persoalan pribadi, saat ini cenderung berkurang dan berubah dengan hanya bertegur sapa ketika mereka bertemu. Bahkan sejumlah umat Kristen yang dikenalnya, hanya bersedia mengikuti kegiatan atau komunitas yang tidak terdapat orang Islam di dalamnya. Dari pengakuannya, faktor perbedaan agama yang mendorong terjadinya peristiwa tersebut.

Kedua, pengakuan yang agak berbeda dikemukakan oleh para informan yang berdomisili di wilayah Kota Semarang. Pembahasan kasus Ahok dengan para mitra interaksinya diwarnai dengan suasana yang beragam pendapat secara individual. Mereka mengaku berbagai sudut pandang dapat muncul dalam diskusi tersebut. Dari yang cenderung mendukung Ahok, kontra terhadap Ahok, atau pendapat alternatif yang variatif. Informan I menilai bahwa individu yang beragama Islam, cenderung menganggap

persoalan Ahok sebagai persoalan penistaan agama dan pendzoliman terhadap warga Muslim di Kepulauan Seribu oleh Ahok.

Sedangkan bagi individu yang beragama Kristen atau Nasrani beranggapan bahwa persoalan ini berkaitan dengan identitas Ahok sebagai etnis Cina dan bagian dari dinamika politik di pusat kekuasaan. Realitas ini ditemukan oleh informan II dalam diskusinya dengan para warga di sekitar tempat tinggalnya. Bahkan beberapa warga yang beretnis Cina dan memeluk agama Kristen berperan sebagai pembuka topik diskusi ini pada saat mereka berkumpul untuk melaksanakan kegiatan siskamling.

Meskipun dinamika pembicaraan mereka memunculkan perbedaan pendapat yang cukup tajam diantara para individu, namun suasana keakraban sosial tidak terlalu berubah. Mereka masih dapat tetap saling bertemu dan membahas berbagai persoalan dengan suasana yang hampir sama.