

## Upaya Natya Shina dalam Menghadapi *Hate Speech* terhadap Dirinya di Sosial Media

**Cherise Ristinesari Handyman\*, Maman Suherman**

Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Universitas Islam Bandung, Indonesia.

\*cheriseristine@gmail.com, mamansuherman.unisa@gmail.com

**Abstract.** The current era of globalization has made communication technology occur and develop so rapidly, making several aspects of human life experience a very significant change, making many Indonesians recognize that the internet can be accessed via computers, even now it is even more facilitated by the presence of smartphones. The social media used in Indonesia are very diverse, one of which is Instagram, Instagram equaling large-dimensional galleries where everyone can access them and create a friendship. Instagram has a feature in the form of a comment column which can lead to positive or negative comments which can be seen from comments on uploaded content that can cause hate speech or hate speech. Therefore, if someone has an Instagram account, they must have an effort to avoid or defend themselves from hate speech attacks. Therefore, the aspect being studied is an effort to deal with hate speech against him on social media. This research is a qualitative research using a case study approach. Methods of data collection are carried out through observation, literature study, interviews and documentation. Interviews will be conducted with Natyashina as an Instagram influencer who makes efforts to defend herself by analyzing data using data analysis in qualitative research, namely reducing data, displaying data then drawing conclusions and verification with the validity test using source triangulation techniques. Based on this research, it can be said that Natya is trying to avenge the perpetrators of hate speech through verbal messages and audio messages and eradicate the perpetrators of hate speech so they don't do it again.

**Keywords:** *social media, Instagram, effort, hate speech.*

**Abstrak.** Era globalisasi saat ini membuat teknologi komunikasi terjadi dan berkembang begitu pesat, membuat masyarakat Indonesia mengenali adanya internet yang dapat diakses melalui komputer, bahkan sekarang makin dimudahkan dengan adanya smartphone. Sosial media yang digunakan di Indonesia sangatlah beragam salah satunya adalah Instagram, instagram menyamai dengan galeri berdimensi besar dimana semua orang dapat mengaksesnya dan menciptakan sebuah pertemanan. Instagram memiliki sebuah fitur berupa kolom komentar yang adapun dapat menimbulkan komentar positif maupun negatif yang dapat dilihat dari komentar pada konten yang diunggah yang dapat menimbulkan hate speech atau ujaran kebencian. Maka dari itu jika seseorang memiliki sebuah akun Instagram harus memiliki upaya untuk terhindar maupun mempertahankan diri dari serangan hate speech. Maka dari itu aspek yang diteliti adalah upaya dalam menghadapi hate speech terhadap dirinya di sosial media, penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan studi kasus. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, wawancara dan dokumentasi. Wawancara akan dilakukan kepada natyashina selaku influencer Instagram yang melakukan upaya mempertahankan diri dengan menganalisis data menggunakan analisis data dalam penelitian kualitatif yaitu mereduksi data, mendisplay data lalu mengambil kesimpulan dan verifikasi dengan Uji Validitas menggunakan teknik triangulasi sumber. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Natya berupaya dalam membalas para pelaku hate speech melalui pesan verbal maupun pesan audio dan berupaya memberantas para pelaku hate speech agar tidak melakukannya kembali.

**Kata Kunci:** *sosial media, Instagram, upaya, hate speech.*

## A. Pendahuluan

Era globalisasi membuat masyarakat Indonesia mengenali adanya internet yang dapat diakses melalui komputer, bahkan sekarang makin dimudahkan dengan adanya smartphone. Dengan adanya internet masyarakat Indonesia sangat dimudahkan untuk menambah wawasan, tidak hanya wawasan nasional bahkan hingga wawasan internasional sekalipun. Salah satu hiburan yang dapat diakses di internet adalah sosial media. Sosial media dapat ditafsirkan menjadi sumber (re-source) yang berasal dari interaksi antar beberapa individu didalam satu kelompok. Hanya saja dalam penilaian sosial media minim sekali menyertakan penilaian didalam hubungan tersebut (Suhartp,2005a). Sosial media adalah alat yang meningkatkan kemampuan pengguna untuk berbagi, berkolaborasi, dan melakukan tindakan kolektif di antara pengguna, semua di luar kerangka kelembagaan atau organisasi (Shirky,2008). Peningkatan dalam penggunaan sosial media di Indonesia dikarenakan terus berkembangnya fasilitas akses internet yang dilakukan oleh penyedia layanan komunikasi dengan para produsen telepon seluler. Sesuai laporan digital tahun 2020 yang diliris We are Social dan Hootsuite bahwa penggunaan internet di ponsel hampir 80% dimanfaatkan untuk mengakses sosial media, jika di akulturasi menjadi jam kurang lebih menjadi 3 jam 46 menit dari 4 jam 46 menit di dimanfaatkan untuk bersosial media. Hal ini terbentuk dikarenakan sosial media benar benar mempunyai daya tarik yang sangat besar bagi para penggunanya khususnya rakyat Indonesia. Sosial media yang digunakan di Indonesia sangatlah beragam salah satunya adalah Instagram yang menduduki peringkat ke 4 terpopuler di Indonesia dengan presentase 79% pengguna internet. Terbukti hingga Juni 2018, Instagram telah mencapai satu miliar pengguna aktif bulanan, naik dari 800 juta pada September 2017. Di Indonesia jumlah pengguna Instagram terus memiliki peningkatan tercatat pada bulan November 2020 Terdapat 81.770.000 pengguna Instagram, atau 29,8% dari seluruh jumlah penduduk Indonesia. Instagram adalah layanan jejaring sosial berbasis fotografi (Atmoko 2012:3). Instagram menyamai dengan galeri berdimensi besar dimana semua orang dapat mengaksesnya dan menciptakan sebuah pertemanan dari belahan dunia. Fokus dari Instagram terletak pada penggunaan gambar dan video, ditambah dengan adanya fungsi hastag sangat membantu penggunaannya untuk menemukan penelusuran informasi untuk mengetahui citra dari sebuah perusahaan maupun dari selebritis. Instagram memiliki fitur penunjang seperti informasi pribadi, pengikut, pemberitahuan push, tag lokasi, suka (dengan simbol hati) dan kiriman bersama sebagai fungsi penunjang lainnya,

Maka dari itu sebuah perusahaan, selebritis, dan konten kreator membutuhkan peran para pers, fans, atau sekalipun kaum pembenci (haters), untuk sekedar memberikan likes atau komentar pada unggahannya

Para pengguna sosial media dapat mengekspresikan pendapat serta argumentasinya secara bebas atas isu yang ada dan mengomentari pendapat pengguna lainnya, hal tersebutlah yang dapat memicu timbulnya hate speech atau ujaran kebencian, jika tidak dapat memilah kata yang baik. Ujaran kebencian atau yang lebih dikenal dengan hate speech sering terjadi di social media seperti menyebarkan berita bohong (hoax), penistaan agama, pencemaran nama baik, dan penghinaan. Hate speech sendiri memiliki makna ekspresi yang menganjurkan hasutan untuk merugikan berdasarkan target yang diidentifikasi dengan kelompok sosial atau demografis tertentu (Sri Mawarti, 2018). Ujaran kebencian dilarang dilakukan di Indonesia sebab telah diatur oleh beberapa pasal salah satunya Kitab Undang-undang Hukum Pidana (KUHP). Pasal 156 KUHP yang berbunyi: 1. Barang siapa di muka umum menyatakan permusuhan, kebencian atau meremehkan (minacthing) terhadap suatu atau beberapa golongan rakyat Indonesia, diancam dengan pidana penjara maksimum empat (4) tahun atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah. 2. Yang diartikan dengan golongan untuk pasal ini dan pasal berikutnya ialah tiap bagian dari penduduk Indonesia yang berbeda dengan bagian atau beberapa bagian lainnya karena suku-bangsa (ras), adat-istiadat, agama, daerah asal, keturunan, kebangsaan (nasionalitas) atau kedudukan menurut hukum tata Negara.

## B. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan pendekatan studi kasus. Mulyana (2001 : 201) bahwa, Studi kasus adalah uraian dan penjelasan komprehensif mengenai berbagai aspek seorang individu, suatu kelompok, suatu organisasi (komunitas), suatu program, atau suatu situasi sosial. Peneliti studi kasus berusaha mempelajari data sebanyak mungkin tentang subjek yang diteliti. Peneliti akan menjumpai dan mengenali semua variabel penting. Yang memiliki pengaruh penting pada sejarah atau perkembangan subjek, yang berarti bahwa data yang dikumpulkan oleh peneliti mencakup pengalaman masa lalu dan situasi saat ini serta lingkungan subjek, keluarga, sekolah atau kelompok remaja. Peneliti akan membutuhkan departemen ini saat mencari solusi untuk masalah penting.

## C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Subjek dalam penelitian ini adalah pemilik akun instagram @natyashina yaitu NatyaShina yang diterpa hate speech. Wahyu Baskoro (2005: 902), mengungkapkan bahwa upaya merupakan usaha atau suatu kondisi untuk mengatakan sesuatu atau niat (alasan, usaha). Upaya dimaknakan sebagai sebuah kegiatan agar dapat memperoleh suatu makna yang diinginkan mencapai sebuah tujuan yang diharapkan. (Torsina 1987: 4) Hate speech sendiri memiliki makna ekspresi yang menganjurkan hasutan untuk merugikan berdasarkan target yang diidentifikasi dengan kelompok sosial atau demografis tertentu (Sri Mawarti, 2018). Menurut Indriyanto Seno Adji, untuk menghentikan ujaran kebencian dapat dilakukan dengan mengembangkan budaya toleransi sebagai dasar pencegahan dan penggunaan metode penindasan yaitu penegakan hukum. Hate speech dapat ditemukan dimana saja namun di era globalisasi hate speech ini biasa ditemukan pada social media salah satunya Instagram.

Sebagai K-Pop conten creator membuat Natya mendapatkan sebuah popularitas, namun ada saja orang yang tidak menyukainya serta mencoba untuk menjatuhkannya dengan komentar kurang baik. Hate speech yang di terima oleh Natya tidak jauh dari citra yang dibuatnya sebagai K-pop conten creator, konten yang diunggah oleh Natya yaitu dance boygroup maupun girlgroup, dance tutorial dari boygroup maupun girlgroup, pakaian yang meniru Idol Korea , dan opini mengenai Idol Korea.

Sehingga dengan adanya kasus hate speech yang masuk di Instagram @natyashina, selaku pemilik akun Natya melakukan pembelaan diri. Dengan melakukan Pesan verbal yaitu berupa membalas komentar hate speech yang dilontarkan kepadanya dikolom komentar. Walaupun komentar yang masuk beragam macam mulai dari yang menyemangati hingga mengeluarkan kalimat yang tidak pantas secara halus hingga sarkasme, Namun Natya Shina tampak dalam kondisi yang positif dan tenang secara tidak langsung Natya mempelajari dan menafsirkan situasi yang sedang terjadi terhadap dirinya selain itu telah memahami maksud serta tujuan dibalik kalimat yang para pelaku hate speech lontarkan dan menganalisis kandungan dari komentar tersebut, Komentar yang Natya balaspun tidak asal pilih dan tidak keluar dari topik yang sedang dibicarakan, namun komentar yang menyimpang dan tidak sesuai dengan kebenaran yang ada, terkadang karena sudah tersulut emosi dan membaca informasi yang tidak sesuai fakta maupun menerima informasi hanya setengah saja para pelaku hate speech dengan mudahnya melemparkan kata-kata berupa pencemaran nama baik maupun hate speech.

Tidak hanya melalui tulisan Natya pun membalas dengan pesan visual berupa audio visual. Media audio visual yang dilakukan oleh Natya yaitu berupa audio visual murni dimana dilengkapi dengan fungsi peralatan suara dan gambar dalam satu komponen, yang dimana Natya mengeluarkan video klarifikasi secara spontan yang dia unggah pada instastory, video klarifikasi yang diunggah pada laman instagramnya, dan Natyapun mengeluarkan pesan audio melalui Walkie-Talkie kepada para hate speech yang menyerang di direct messagenya. Dalam penyampaian materipun topik yang dibahas terlihat berbeda dengan kolom komentar, jika penggunaan audio visual ini lebih terdukung dengan natural seperti ekspresif, intonasi yang jelas dan dapat melihat ekspresi yang dikeluarkan Didukung dengan penggunaan audio visual mempermudah Natya dalam memikat para pelaku hate speech untuk mendengarkan penjelasannya hingga akhir dan memungkinkan para pelaku hate speech mengerti ungkapan secara langsung mengenai penjelasan opini tertulis yang tidak jelas atau abstrak yang

diungkapkan oleh Natya pada instastorynya yang memicu perdebatan pada kolom komentar.

Setiap menyelesaikan masalah yang ada tidak selalu berjalan dengan lancar tentu saja ada hambatan yang dialami. Hambatan yang datang berupa *value* dan nilai, dikarenakan natya shina memiliki tekad untuk mengedukasi para pelaku hate speech agar dapat mengurangi perbuatan hate speech kepada dirinya maupun terhadap orang lain. Namun sangat disayangkan banyak yang tidak menerima atau kurang mengertinya dengan edukasi yang Natya sampaikan, hal ini juga bisa disebabkan dengan adanya kesenjangan usia antara Natya dengan para pelaku hate speech yang rata-rata datang dari kalangan remaja yang mengakibatkan munculnya kesenjangan pendidikan, banyak dari pelaku malas atau tidak mau menganalisis perkataan yang dilontarkan oleh Natya. Agar hambatan dari penerima pesan yaitu para pelaku hate speech yang masuk di Instagramnya dapat berkurang yaitu dengan meminta bantuan dari 3 ahli bahasa untuk menerangkan dan meluruskan bahwa isi instastory yang dia buat pada tahun 2018 bukanlah sebuah hate speech namun hanya sekedar opini, penggunaan ahli bahasa dalam menerangkan maksud dari tulisan yang dimaksud oleh Natya merupakan satu hal yang baik karena dapat menerjemahkan maksud dari opini yang diungkapkan oleh Natya. Setelah menerima bantuan dari 3 ahli bahasa, namun hate speech yang datang tak kunjung reda dalam melakukan hate speech dan semakin memparah dengan menggunakan bahasa yang mengandung kebencian, pelanggaran, dan ledakan. Selain itu juga mendorong dan mengajak orang lain untuk melakukan tindakan yang sama yang berdampak merugikan bagi Natya sendiri maupun orang lain yang memiliki profesi sama seperti Natya yaitu digital creator yang menyukai kebudayaan korea karena memiliki ketakutan akan diserang pula maka dari itu Natyapun melaporkan para haters atau pelaku hate speech yang sudah sangat meresahkan dan keterlaluan kepada pihak berwajib dibantu oleh kuasa hukumnya. karena perbuatan pencemaran nama baik dan *hate speech* sudah diatur oleh UU pasal 45 ayat (2) UU No 11 tahun 2008 tentang ITE (Informasi dan Transaksi Elektronik) mengenai tindak ujar kebencian di internet yang akan dikenakan sanksi berupa hukuman kurungan (penjara) paling lama 6 tahun dan hukuman denda palingbanyak Rp.1.000.000.000,00.

Natya menanggapi hate speech yang masukpun memiliki tujuan untuk meluruskan kesalahpahaman dari opini yang masuk dikolom komentar, sehingga menimbulkan hate speech yang kemudian memunculkan perundungan kepadanya yang cukup keterlaluan jika diteruskan dan informasinya menyebar semakin luas akan menjadi fitnah dan hoax, maka dari itulah Natya mengedukasi bahwa yang mereka lakukan merupakan tindakan tidak benar, ini mematahkan persepsi bahwa korban perundungan akan takut membela dirinya bahkan yang dilakukan oleh Natya malah sebaliknya dia berani membela dirinya. . Oleh karena itu, kita harus berhati-hati dalam mengomentari suatu hal atau seseorang sehingga tidak memberikan hate speech. Hal ini dilakukan merupakan bentuk dari upaya untuk menjaga nama baik dan tetap pada pendiriannya yaitu tidak merasa bersalah pada opini yang dilontarkannya, yang memicu komentar hate speech bermunculan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang upaya Natya Shina dalam menghadapi *Hate Speech* yang menggunakan pendekatan studi kasus dapat disimpulkan bahwa proses pembelaan diri terhadap *hate speech* sudah sesuai prosedur dan mencapai tahapan-tahapan yang di inginkan.

#### **Acknowledge**

Praise and gratitude I dedicate to Allah SWT, the Most Gracious and Most Merciful for His mercy. The research entitled "NatyaShina's Efforts in Dealing with Hate speech against herself on Social Media (Case Study on @natyashina Instagram Account)" is intended to fulfill one of the requirements to obtain a Bachelor's degree in Communication Studies at the Islamic University of Bandung.

1. Therefore, I would like to express my gratitude to:
2. Mr. Dr. Septiawan Santana Kurnia, Drs., M.Sc., as the Dean of the Faculty of Communication at the Islamic University of Bandung, who has given the opportunity to researchers to write this thesis.

3. Mr. Dr. Maman Suherman, Drs., M.Si as the Head of Public Relations Studies and at the same time as the author's supervisor on this research, thanks to the friendliness during the guidance, providing suggestions for research and full support from the supervisors made the researchers even more enthusiastic to complete this research.
4. And the parties that cannot be mentioned one by one.

### Daftar Pustaka

- [1] Ahmad Tanzeh. 2011. *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras
- [2] Alyushi, Shiefti Dyah. 2016. *Media Sosial: Interaksi, Identitas, Dan Modal Sosial*. Jakarta. Prenada Media
- [3] Ardianto, Elvinaro. 2011. *Metodologi Penelitian untuk Public Relations Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- [4] Bungin, Burhan. *Sosiologi komunikasi teori, paradigma, dan diskursus teknologi komunikasi di masyarakat*. Penerbit Kencana Prenada media group. 2013
- [5] Eriyanto. *Analisis Wacana Pengantar Analisis Teks Media*. Yogyakarta: PT LKiS Printing Cemerlang, 2012
- [6] Enterprise, Jubilee. 2012. *Instagram Untuk Fotografi Digital Dan Bisnis Kreatif*. Jakarta. PT Elex Media Komputindo
- [7] Gerungan, W. A. 2004. *Psikologi Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- [8] Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rema
- [9] Nasrullah, Rulli. 2014. *Teori dan Riset Media Siber (Cybermedia)*. Jakarta: Prenamedia Group
- [10] Soekanto, Soerjono. 2005. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- [11] Chandra Timotius Christianto. 2015. *Hambatan Komunikasi dalam Aktivitas Bimbingan Belajar antara Tutor dengan Anak kelas V SD di Bantaran Sungai Kalimas Surabaya*. Vol 3. No.2
- [12] Erni. 2017. *Analisis Pesan Verbal Dan Nonverbal Pada Tulisan Di Mobil Truk*
- [13] Irawan. 2018. *Hate speech di Indonesia: Bahaya dan Solusi*. Vol. 9, no. 1 (2018), pp. 1-17
- [14] Justisiani Eka Indah. 2014. *Persepsi Masyarakat Tentang Bentuk Komunikasi Verbal Dan Komunikasi Nonverbal Pada Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Abdul Wahab Sjahranie Samarinda*
- [15] Kamalludin Iqbal, Barda Nawawi Arief. 2019. *Kebijakan Formulasi Hukum Pidana Tentang Penanggulangan Tindak Pidana Penyebaran Ujaran Kebencian (Hate speech) Di Dunia Maya*
- [16] Kardiyasa I Made, A.A Sagung Laksmi Dewi dan Ni Made Sukaryati Karma. 2020. *Sanksi Pidana Terhadap Ujaran Kebencian (Hate speech)*
- [17] Kepolisian Negara Republik Indonesia Markas Besar, *Surat Edaran Mengenai Hatespeech*. 2015
- [18] Kamus Besar Bahasa Indonesia. [Online]. [kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius](http://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/religius). (19/4/2021)
- [19] Purwono Joni, Sri Yutmini, dan Sri Anitah, 2014. *Penggunaan Media Audio-Visual Pada Mata Pelajaran Ilmu Pengetahuan Alam Di Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pacitan*
- [20] Nurdianti Siti Rahma. 2014. *Analisis Faktor-Faktor Hambatan Komunikasi Dalam Sosialisasi Program Keluarga Berencana Pada Masyarakat Kebon Agung Samarinda*
- [21] Pramisti, N. Q. (2017, June). "Mengapa Orang Membuat Ujaran Kebencian?", 15 Juni 2017. <https://tirto.id/mengapa-orang-membuat-ujaran-kebencian-cqJK> (10/04/21)
- [22] *Republika.co.id* "Kominfo: Pengguna Internet Di Indonesia Capai 175,5 Juta", 30 September 2020. <https://republika.co.id/berita/qhghibx335/kominfo-pengguna-internet-di-indonesia-capai-1755-juta-jiw> (03/11/20 16:35)
- [23] *Statista.com*. "Number Of Monthly Active Instagram Users 2013-2018", 24 November, 2020 <https://www.statista.com/statistics/253577/number-of-monthly-active-instagram-users/>

- [24] teknoia.com. “Data Internet di Indonesia dan Perilakunya Tahun 2020”, 16 Februari 2020. <https://teknoia.com/data-internet-di-indonesia-dan-perilakunya-880c7bc7cd19> (03/11/2020 17:45)
- [25] Umanailo, M Chairul Basrun. 2019. Paradigma Konstruktivis [https://www.researchgate.net/publication/336764265\\_Paradigma\\_Konstruktivis\(01/12/2020\)](https://www.researchgate.net/publication/336764265_Paradigma_Konstruktivis(01/12/2020))
- [26] Widayati, Lidya Suryani. 2018. Ujaran Kebencian: Batasan Pengertian Dan Larangannya [Http://Berkas.Dpr.Go.Id/Puslit/Files/Info\\_Singkat/Info%20singkat-X-6-Ii-P3di-Maret-2018-186.Pdf](Http://Berkas.Dpr.Go.Id/Puslit/Files/Info_Singkat/Info%20singkat-X-6-Ii-P3di-Maret-2018-186.Pdf) (Diakses 29/11/20)
- [27] Yuda, Alfi. 2021. Pengertian Teks Tanggapan, Ciri-Ciri, Tujuan dan Fungsi, Struktur, Kaidah Kebahasaan, dan Unsurnya: [https://www.bola.com/ragam/read/4523592/pengertian-teks-tanggapan-ciri-ciri-tujuan-dan-fungsi-struktur-kaidah-kebahasaan-dan-unsurnya\(diakses 9/11/21\)](https://www.bola.com/ragam/read/4523592/pengertian-teks-tanggapan-ciri-ciri-tujuan-dan-fungsi-struktur-kaidah-kebahasaan-dan-unsurnya(diakses%209/11/21))
- [28] Karim, Iqbal Yusra. 2021. Peran Instagram @greenarationid sebagai Media Kampanye Ramah Lingkungan. Jurnal Riset Public Relation Universitas Islam Bandung. Volume 1, nomor 2, Tahun 2021.