



Persepsi dan Respons Masyarakat terhadap Konflik Sosial dalam Era Digital

Nurul Hafifah Gea^{1*}, Rahmaiya Rambe²

^{1,2} Program Studi Pendidikan Guru Sekolah Dasar, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Muslim Nusantara Al Washliyah, Indonesia

*Penulis korespondensi: nurulhgea@gmail.com¹

Abstract. *This research aims to understand how public perceptions and responses to social conflict are shaped in the digital era, marked by advances in information and communication technology. Using a descriptive qualitative approach and library research methods, this study analyzes various literature, journals, and previous research findings that address the relationship between digital media, social perceptions, and conflict dynamics. The results indicate that digital media plays a central role in shaping public perspectives on social conflict. Rapid, widespread, and interactive access to information makes it easier for people to engage in social issues, both actively through online campaigns and passively as observers. However, this phenomenon also poses challenges in the form of perceptual bias, the spread of hoaxes, and increased social polarization due to the dominance of certain narratives in the digital space. On the other hand, digital media also opens up opportunities for collective awareness, social empathy, and public participation in conflict resolution efforts. Therefore, improving digital literacy and media ethics are crucial factors in building a critical, rational, and peaceful society amidst the complexity of social interactions in cyberspace.*

Keywords: *Digital Literacy; Digital Media; Media Ethics; Public Perception; Social Conflict*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik sosial terbentuk dalam era digital yang ditandai oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan, penelitian ini menganalisis berbagai literatur, jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara media digital, persepsi sosial, dan dinamika konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa media digital memiliki peran sentral dalam membentuk cara pandang masyarakat terhadap konflik sosial. Akses informasi yang cepat, luas, dan interaktif menyebabkan masyarakat lebih mudah terlibat dalam isu-isu sosial, baik secara aktif melalui kampanye daring maupun secara pasif sebagai pengamat. Namun, fenomena ini juga menimbulkan tantangan berupa munculnya bias persepsi, penyebaran hoaks, serta meningkatnya polarisasi sosial akibat dominasi narasi tertentu di ruang digital. Di sisi lain, media digital juga membuka peluang terbentuknya kesadaran kolektif, empati sosial, dan partisipasi publik dalam upaya penyelesaian konflik. Dengan demikian, peningkatan literasi digital dan etika bermedia menjadi faktor penting dalam membangun masyarakat yang kritis, rasional, dan damai di tengah kompleksitas interaksi sosial di dunia maya.

Kata Kunci: Etika Bermedia; Konflik Sosial; Literasi Digital; Media Digital; Persepsi Masyarakat

1. LATAR BELAKANG

Era digital merupakan fase peradaban manusia yang ditandai oleh perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi, di mana berbagai aktivitas sosial, ekonomi, budaya, hingga politik semakin terhubung melalui jaringan internet. Kehadiran teknologi digital membawa dampak luar biasa terhadap dinamika kehidupan masyarakat, terutama dalam hal pertukaran informasi dan pembentukan opini publik. Fenomena ini menandakan terjadinya pergeseran besar dalam cara individu berinteraksi, berkomunikasi, serta menanggapi berbagai isu sosial yang muncul di sekitar mereka (Alamsyah et al., 2024). Salah satu fenomena sosial yang semakin kompleks dalam konteks ini adalah konflik sosial, baik dalam bentuk konflik horizontal antar kelompok masyarakat maupun konflik vertikal antara masyarakat dengan

otoritas tertentu. Dalam era digital, konflik sosial tidak lagi terbatas pada ruang fisik, melainkan telah merambah ke ruang digital seperti media sosial, forum daring, dan berbagai platform komunikasi virtual yang mempercepat penyebaran isu, emosi kolektif, serta persepsi publik terhadap suatu peristiwa (Indira Nazwa Fazrina et al., 2025).

Konflik sosial pada dasarnya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat. Setiap komunitas sosial memiliki potensi untuk mengalami perbedaan pandangan, nilai, kepentingan, maupun ideologi yang dapat memicu ketegangan sosial (Schmid, Kümpel, & Rieger, 2022). Namun, yang menjadi perhatian dalam era digital adalah bagaimana persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik tersebut mengalami perubahan signifikan karena adanya mediasi teknologi. Jika pada masa lalu konflik disikapi melalui komunikasi langsung atau media konvensional yang terbatas, maka kini konflik dapat menyebar luas hanya dalam hitungan detik melalui unggahan, komentar, atau konten yang viral di dunia maya (Petrova & Tapsoba, 2025). Transformasi ini menjadikan masyarakat tidak hanya sebagai pihak yang terlibat dalam konflik secara langsung, tetapi juga sebagai penonton aktif yang membentuk opini, memperkuat narasi, dan bahkan mempengaruhi arah konflik melalui tindakan digital seperti berbagi informasi, memberikan komentar, atau membentuk kelompok solidaritas daring (Wello Neger S et al., 2025).

Dalam konteks ini, persepsi masyarakat memiliki peranan yang sangat penting. Persepsi tidak sekadar mencerminkan apa yang dilihat atau diketahui oleh seseorang, melainkan merupakan hasil dari proses interpretasi, pemaknaan, dan penilaian terhadap suatu fenomena sosial berdasarkan latar belakang budaya, pengalaman, pendidikan, serta pengaruh media (Li & Liu, 2025). Era digital, dengan karakteristiknya yang cepat, terbuka, dan masif, telah mengubah cara masyarakat memaknai konflik sosial. Informasi yang beredar sering kali tidak melalui proses verifikasi yang ketat, sehingga persepsi publik dapat terbentuk secara instan berdasarkan narasi yang paling banyak beredar atau paling emosional (Chang & Chang, 2023). Dalam hal ini, media sosial berperan sebagai arena utama pembentukan persepsi publik, di mana setiap individu memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi produsen maupun konsumen informasi. Fenomena ini menimbulkan apa yang disebut sebagai “demokratisasi informasi”, namun di sisi lain juga meningkatkan potensi distorsi makna, misinformasi, bahkan disinformasi yang dapat memperkeruh konflik (Chen, Dunn, Fan, & Agrawal, 2025).

Selain persepsi, respons masyarakat terhadap konflik sosial dalam era digital juga menunjukkan pola-pola yang semakin beragam. Respons tersebut dapat berupa tindakan aktif, seperti melakukan kampanye solidaritas, menandatangani petisi daring, menyebarkan opini, hingga melakukan aksi sosial di lapangan yang berawal dari gerakan digital. Namun, di sisi

lain, ada pula bentuk respons pasif seperti ketidakpedulian, kejenuhan informasi (information fatigue), atau keterlibatan yang bersifat sementara karena mengikuti tren media sosial. Respons ini sering kali ditentukan oleh bagaimana media membingkai suatu isu dan bagaimana algoritma media sosial memperkuat narasi tertentu yang sesuai dengan preferensi pengguna. Dengan demikian, respons masyarakat terhadap konflik tidak lagi dapat dipahami hanya melalui pendekatan klasik sosiologis, tetapi juga harus dilihat melalui kacamata komunikasi digital dan perilaku media (Arya Kusuma et al., 2021).

Interaksi masyarakat di ruang digital menimbulkan dinamika sosial baru yang sering kali mempengaruhi stabilitas sosial di dunia nyata. Konflik yang bermula dari perbedaan pendapat di media sosial dapat berujung pada perpecahan nyata di komunitas, bahkan menimbulkan gesekan antar kelompok sosial. Hal ini disebabkan oleh meningkatnya fenomena polaritas sosial (social polarization) dan echo chamber effect, di mana individu cenderung berinteraksi dengan kelompok yang memiliki pandangan serupa, sehingga memperkuat keyakinan dan mempersempit ruang dialog antar kelompok berbeda. Dalam konteks ini, media digital tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyebaran informasi, tetapi juga sebagai ruang ideologis yang membentuk cara berpikir, cara merasa, dan cara bertindak masyarakat terhadap suatu isu konflik.

Selain itu, penting pula untuk menyoroti peran media digital sebagai katalisator dalam dinamika konflik sosial. Platform seperti Facebook, X (Twitter), Instagram, TikTok, dan YouTube sering kali menjadi ruang di mana perdebatan, ekspresi kemarahan, solidaritas, maupun propaganda berlangsung secara terbuka. Masyarakat yang memiliki tingkat literasi digital rendah lebih rentan terhadap manipulasi informasi dan kecenderungan untuk mengambil sikap ekstrem tanpa mempertimbangkan kebenaran data. Oleh karena itu, pembentukan persepsi yang sehat sangat bergantung pada kemampuan masyarakat dalam memilah informasi, menilai kredibilitas sumber, serta memahami konteks sosial dan politik di balik setiap isu yang beredar (Suyanto et al., 2018).

Dari sudut pandang teoritik, penelitian ini dapat dikaitkan dengan teori konstruksi sosial atas realitas (social construction of reality) yang dikemukakan oleh Peter L. Berger dan Thomas Luckmann, yang menjelaskan bahwa realitas sosial dibentuk melalui proses interaksi dan komunikasi antar individu dalam masyarakat. Dalam konteks era digital, proses konstruksi ini semakin dipercepat dan diperluas karena teknologi memungkinkan interaksi lintas batas geografis dan budaya. Persepsi terhadap konflik sosial tidak lagi dibentuk semata oleh pengalaman langsung, tetapi juga oleh representasi digital dari konflik itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa konflik sosial kini tidak hanya terjadi dalam ruang material, tetapi juga

dalam ruang simbolik yang dikonstruksi secara kolektif melalui media digital (Faradis et al., 2023).

Dengan demikian, pendahuluan ini menegaskan bahwa fenomena konflik sosial dalam era digital bukan sekadar pergeseran bentuk dari konflik tradisional, melainkan mencerminkan transformasi mendasar dalam struktur komunikasi, cara berpikir, dan dinamika sosial masyarakat modern. Melalui pemahaman mendalam tentang persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik, diharapkan muncul upaya kolektif untuk membangun budaya digital yang lebih sehat, kritis, dan konstruktif, sehingga teknologi tidak menjadi sumber perpecahan, melainkan sarana untuk memperkuat kohesi sosial dan menciptakan perdamaian di tengah keragaman.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kepustakaan (library research). Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik sosial terbentuk dalam era digital berdasarkan analisis teori dan temuan dari penelitian terdahulu. Data penelitian diperoleh dari berbagai sumber literatur, seperti buku-buku ilmiah, jurnal nasional maupun internasional, artikel akademik, serta laporan penelitian yang relevan dengan tema konflik sosial, media digital, dan perilaku masyarakat. Sumber-sumber tersebut dipilih berdasarkan kriteria relevansi, keakuratan, dan kredibilitasnya.

Analisis data dilakukan melalui analisis isi (content analysis) dengan cara mengidentifikasi tema, membandingkan hasil penelitian sebelumnya, serta menafsirkan makna yang terkandung dalam berbagai literatur. Hasil analisis disajikan secara deskriptif untuk menjelaskan pola persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik sosial di ruang digital. Dengan metode ini, penelitian berupaya memberikan gambaran konseptual yang komprehensif dan mendalam mengenai bagaimana masyarakat membentuk pandangan dan sikapnya terhadap konflik sosial dalam konteks perkembangan teknologi komunikasi modern (Rizal Safarudin et al., 2023).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persepsi Masyarakat terhadap Konflik Sosial dalam Era Digital

Persepsi masyarakat terhadap konflik sosial dalam era digital telah mengalami perubahan yang sangat mendasar dibandingkan dengan periode sebelum hadirnya teknologi komunikasi modern. Perubahan ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga menyentuh aspek kognitif,

emosional, dan sosial dari cara manusia memahami realitas di sekitarnya. Jika pada masa lalu persepsi terhadap suatu konflik terbentuk melalui pengalaman langsung, interaksi sosial tatap muka, atau informasi dari media konvensional seperti surat kabar, radio, dan televisi yang sifatnya satu arah dan terkontrol, maka kini persepsi tersebut dibentuk oleh lingkungan komunikasi yang serba cepat, terbuka, dan interaktif. Media sosial serta platform digital lainnya menghadirkan arus informasi yang sangat deras dan tidak terfilter, sehingga setiap individu dapat dengan mudah menerima, menafsirkan, dan menyebarkan informasi yang mereka terima tanpa batas ruang dan waktu (Hafizi, 2023).

Kemudahan akses informasi ini membawa dampak ganda bagi pembentukan persepsi masyarakat terhadap konflik sosial. Di satu sisi, masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh beragam perspektif dan sudut pandang dari berbagai sumber, termasuk dari saksi langsung, aktivis sosial, jurnalis independen, maupun lembaga resmi. Hal ini berpotensi memperkaya wawasan masyarakat dalam memahami isu sosial dan mendorong terbentuknya kesadaran kritis terhadap realitas yang sedang terjadi. Namun di sisi lain, keterbukaan ini juga menghadirkan tantangan serius, terutama dalam hal validitas dan keakuratan informasi. Banyaknya informasi yang beredar secara serentak menyebabkan masyarakat kesulitan membedakan antara fakta dan opini, antara data yang sahih dan narasi yang direkayasa. Fenomena inilah yang melahirkan apa yang disebut sebagai *information overload* atau kejenuhan informasi, di mana masyarakat dibombardir oleh begitu banyak berita hingga kehilangan kemampuan untuk menyaring dan menilai kebenaran (Cici Nugraheni, 2023).

Selain itu, perkembangan algoritma media sosial juga turut memperkuat terbentuknya persepsi yang bias. Sistem algoritma yang bekerja berdasarkan preferensi pengguna membuat seseorang cenderung hanya menerima informasi yang sejalan dengan pandangan pribadinya. Akibatnya, masyarakat hidup dalam *echo chamber* ruang gema digital di mana pandangan mereka terus diperkuat oleh opini serupa tanpa diimbangi oleh pandangan yang berbeda. Kondisi ini memunculkan polarisasi sosial, yaitu pembelahan masyarakat ke dalam kelompok-kelompok yang memiliki pandangan saling berseberangan secara ekstrem. Dalam situasi konflik sosial, polarisasi ini sering kali memperburuk keadaan karena masing-masing kelompok merasa memiliki kebenaran mutlak dan menolak untuk berdialog dengan pihak lain (Faradis et al., 2023).

Namun demikian, tidak semua dampak dari era digital terhadap persepsi masyarakat bersifat negatif. Perubahan pola komunikasi ini juga membuka peluang besar bagi munculnya kesadaran sosial baru yang lebih inklusif dan berorientasi pada kemanusiaan. Melalui media digital, masyarakat kini dapat dengan cepat memperoleh informasi mengenai isu-isu sosial

yang sebelumnya terpinggirkan, seperti ketidakadilan sosial, diskriminasi, kekerasan, atau pelanggaran hak asasi manusia. Banyak individu dan kelompok menggunakan media sosial sebagai alat untuk menyuarakan keprihatinan, membangun solidaritas, dan menggerakkan dukungan publik terhadap korban konflik. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap konflik tidak hanya terbatas pada pandangan negatif atau pertentangan, tetapi juga dapat berkembang menjadi kesadaran kolektif untuk mendorong perubahan sosial yang positif (Kusnanto et al., 2023).

Secara keseluruhan, bahwa persepsi masyarakat terhadap konflik sosial dalam era digital bersifat dinamis, kompleks, dan multidimensional. Masyarakat kini berada pada posisi yang sangat strategis sekaligus rentan dalam menentukan arah opini publik. Media digital dapat menjadi ruang dialog yang produktif jika digunakan dengan etika dan tanggung jawab, tetapi dapat pula berubah menjadi arena pertentangan yang memperuncing perbedaan. Dengan demikian, pemahaman mendalam mengenai pembentukan persepsi masyarakat di ruang digital menjadi langkah penting dalam menciptakan kehidupan sosial yang harmonis, kritis, dan berkeadaban di tengah derasnya arus informasi global.

Respons Masyarakat terhadap Konflik Sosial di Ruang Digital

Respons masyarakat terhadap konflik sosial di ruang digital mencerminkan beragam cara individu dan kelompok sosial dalam memaknai, menilai, dan merespons isu-isu yang berkembang di tengah derasnya arus informasi. Dalam era digital yang serba cepat dan interaktif, masyarakat tidak lagi hanya menjadi penerima pasif dari informasi, melainkan juga menjadi aktor aktif dalam membentuk opini publik dan arah perdebatan sosial. Pola respons ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat literasi digital, latar belakang sosial ekonomi, orientasi politik, budaya, serta kedekatan emosional terhadap isu konflik yang terjadi. Karena itu, setiap konflik sosial di ruang digital selalu menimbulkan dinamika yang kompleks antara reaksi spontan masyarakat dan proses refleksi yang lebih rasional (Suyanto et al., 2018).

Salah satu bentuk respons yang paling menonjol adalah respons aktif, yang ditunjukkan melalui partisipasi langsung dalam percakapan dan aksi digital. Masyarakat dengan kesadaran sosial yang tinggi cenderung menggunakan media sosial sebagai alat untuk menyuarakan pandangan, menggalang dukungan, dan menunjukkan solidaritas terhadap pihak-pihak yang terdampak oleh konflik. Mereka berpartisipasi dalam diskusi publik, membagikan konten edukatif, membuat kampanye kesadaran sosial, dan bahkan menginisiasi gerakan digital yang menuntut keadilan atau perdamaian. Fenomena hashtag activism seperti penggunaan tanda pagar (#) di media sosial menjadi contoh nyata dari bentuk keterlibatan ini. Tagar seperti #SaveHumanity, #StopKekerasan, atau #PrayForIndonesia sering kali menjadi simbol

solidaritas yang menghubungkan masyarakat dari berbagai latar belakang untuk menyuarakan kepedulian mereka terhadap isu-isu kemanusiaan (Hafizi, 2023).

Respons aktif semacam ini menunjukkan bahwa media digital dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam perubahan sosial secara luas dan cepat. Namun, bentuk respons tersebut juga tidak selalu bermakna positif, karena tidak jarang aksi solidaritas digital berhenti pada tataran simbolik saja tanpa disertai tindakan nyata. Fenomena ini sering disebut sebagai *slacktivism*, yakni aktivisme yang dangkal dan terbatas pada kegiatan daring seperti menyukai, membagikan, atau berkomentar tanpa kontribusi lebih lanjut di dunia nyata. Walaupun demikian, peran *slacktivism* tetap memiliki dampak sosial karena mampu meningkatkan kesadaran publik dan memperluas jangkauan isu konflik di kalangan masyarakat luas (Indira Nazwa Fazrina et al., 2025).

Selain respons aktif, terdapat pula respons pasif yang cukup banyak ditemukan di kalangan masyarakat digital. Respons pasif biasanya muncul karena berbagai alasan, antara lain kejenuhan informasi, ketidakpercayaan terhadap media, atau rasa tidak berdaya menghadapi derasnya konflik yang muncul di linimasa. Sebagian masyarakat memilih untuk mengabaikan isu-isu sosial yang sedang ramai diperbincangkan karena merasa tidak memiliki kapasitas untuk menilai benar atau salahnya informasi yang beredar. Mereka lebih memilih menjadi pengamat diam yang hanya mengikuti perkembangan tanpa memberikan tanggapan. Fenomena ini sering kali juga dipicu oleh kondisi psikologis masyarakat yang mengalami *information fatigue*, yaitu kelelahan akibat paparan berita dan konflik secara terus-menerus di dunia digital (Cici Nugraheni, 2023).

Respons konstruktif ini menandakan bahwa masyarakat memiliki potensi besar untuk berperan sebagai agen perdamaian di ruang digital. Ketika masyarakat menggunakan media sosial dengan kesadaran dan tanggung jawab, maka konflik sosial dapat diminimalisir dan bahkan dijadikan bahan refleksi untuk memperkuat kohesi sosial. Perubahan pola respons masyarakat dari sekadar reaktif menjadi reflektif dapat menciptakan ruang digital yang lebih sehat, di mana perbedaan pandangan tidak lagi dianggap sebagai ancaman, melainkan sebagai peluang untuk saling belajar dan memperkaya perspektif (Kusnanto et al., 2023).

Dengan demikian, respons masyarakat terhadap konflik sosial di ruang digital dapat dikelompokkan menjadi tiga kecenderungan besar: respons aktif yang partisipatif, respons pasif yang mengabaikan, dan respons konstruktif yang mendamaikan. Ketiganya menunjukkan dinamika sosial yang kompleks dan saling berkaitan dalam membentuk iklim komunikasi publik di dunia maya. Keberagaman respons ini menggambarkan bahwa masyarakat modern hidup di tengah ambiguitas antara kebebasan berekspresi dan tanggung jawab moral dalam

menggunakan teknologi digital. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kesadaran dan literasi digital secara berkelanjutan agar masyarakat mampu memberikan respons yang lebih bijak, empatik, dan berorientasi pada penyelesaian, bukan memperparah konflik sosial di ruang digital.

Peran Media Digital dalam Pembentukan Persepsi dan Respons Sosial

Media digital memiliki peranan yang sangat sentral dalam membentuk persepsi dan respons masyarakat terhadap berbagai fenomena sosial, termasuk konflik yang terjadi di lingkungan sekitar. Dalam konteks era digital yang serba terkoneksi, media tidak lagi sekadar berfungsi sebagai alat penyampai informasi, melainkan telah menjadi ruang interaksi sosial yang mampu memengaruhi cara berpikir, merasa, dan bertindak individu dalam masyarakat. Melalui mekanisme algoritma, sistem rekomendasi konten, serta pola penyebaran informasi berbasis preferensi pengguna, media digital membentuk ekosistem komunikasi yang secara tidak langsung menentukan realitas sosial yang dikonsumsi publik. Dengan demikian, persepsi masyarakat terhadap konflik sosial di era digital sebagian besar merupakan hasil konstruksi yang terbentuk melalui interaksi berulang antara manusia dan teknologi media.

Salah satu aspek penting dari peran media digital adalah kemampuannya dalam mengatur arus informasi yang diterima oleh pengguna melalui algoritma yang bersifat personal. Algoritma tersebut dirancang untuk menampilkan konten yang sesuai dengan minat, pandangan, atau perilaku pengguna sebelumnya. Secara tidak langsung, sistem ini menciptakan fenomena yang dikenal sebagai echo chamber atau “ruang gema”, di mana seseorang hanya terpapar pada informasi yang memperkuat keyakinannya sendiri. Akibatnya, masyarakat cenderung kehilangan keterbukaan terhadap pandangan yang berbeda dan sulit melihat konflik dari sudut pandang lain. Fenomena ini memperkuat polarisasi sosial dan membentuk kelompok-kelompok opini yang saling berlawanan, terutama ketika isu yang diperdebatkan berkaitan dengan identitas sosial, agama, atau politik (Suyanto et al., 2018).

Dampak lain dari sistem informasi digital adalah meningkatnya kecepatan penyebaran emosi kolektif. Media sosial sebagai platform komunikasi instan memungkinkan reaksi cepat terhadap peristiwa yang memicu emosi, seperti ketidakadilan, kekerasan, atau pernyataan kontroversial. Unggahan yang bersifat provokatif, sensasional, atau emosional biasanya lebih cepat mendapatkan perhatian dan penyebaran luas dibandingkan dengan informasi yang bersifat netral atau analitis. Kondisi ini membuat konflik sosial tidak hanya berkembang di ranah digital, tetapi juga dapat menjalar ke dunia nyata karena emosi publik yang tidak terkelola dengan baik. Dalam banyak kasus, media digital berperan sebagai akselerator yang

mempercepat proses penyebaran konflik, memperbesar ketegangan, serta memperluas jangkauan dampaknya ke berbagai lapisan masyarakat (Wello Neger S et al., 2025).

Namun, di balik dampak negatif tersebut, media digital juga memiliki potensi besar sebagai ruang dialog sosial yang konstruktif. Media digital menyediakan berbagai wadah untuk berdiskusi, berbagi pengalaman, dan mempertemukan pandangan yang berbeda. Forum daring, kanal edukatif, dan komunitas digital yang mengedepankan nilai toleransi dapat menjadi sarana penting dalam membangun kesadaran kolektif yang positif. Dengan adanya media digital, masyarakat dapat memperoleh akses terhadap sumber pengetahuan yang lebih luas, memperluas wawasan, dan mengembangkan kemampuan berpikir kritis. Pengguna yang memiliki literasi digital yang baik dapat memanfaatkan media ini untuk menelusuri akar permasalahan konflik, memahami berbagai perspektif, dan bahkan berperan sebagai mediator dalam penyelesaian konflik (Alamsyah et al., 2024).

Selain itu, media digital berperan penting dalam membentuk identitas sosial kolektif masyarakat. Di ruang digital, setiap individu memiliki kesempatan untuk mengekspresikan pandangan, nilai, dan sikap terhadap isu tertentu, yang kemudian berkontribusi pada pembentukan identitas kelompok. Misalnya, munculnya komunitas digital yang memperjuangkan perdamaian, keadilan sosial, atau hak asasi manusia menunjukkan bahwa media digital dapat menjadi alat bagi pembentukan solidaritas sosial yang melampaui batas geografis dan budaya. Dalam konteks ini, media digital tidak hanya berfungsi sebagai saluran komunikasi, tetapi juga sebagai ruang partisipasi sosial yang memupuk rasa kebersamaan di tengah perbedaan (Indira Nazwa Fazrina et al., 2025).

Dengan demikian, bahwa peran media digital dalam pembentukan persepsi dan respons sosial bersifat ambivalen di satu sisi berpotensi memperuncing konflik melalui penyebaran cepat informasi emosional, namun di sisi lain mampu menjadi sarana efektif untuk memperkuat pemahaman, empati, dan solidaritas sosial. Tantangan terbesar terletak pada bagaimana masyarakat dapat menavigasi ruang digital dengan bijaksana, tidak terjebak dalam polarisasi, serta mampu menjadikan media digital sebagai alat untuk membangun harmoni sosial. Oleh karena itu, penguatan literasi digital dan etika bermedia merupakan langkah strategis dalam membentuk masyarakat yang lebih rasional, kritis, dan damai dalam merespons konflik sosial di era digital.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Persepsi dan respons masyarakat terhadap konflik sosial dalam era digital menunjukkan perubahan yang sangat signifikan dibandingkan dengan masa sebelumnya. Perkembangan

teknologi komunikasi dan media sosial telah menciptakan ruang baru bagi masyarakat untuk berinteraksi, menilai, dan merespons berbagai isu sosial secara cepat dan terbuka. Namun, kemudahan akses informasi ini juga membawa dampak ganda. Di satu sisi, masyarakat menjadi lebih sadar dan terlibat aktif dalam isu-isu sosial, seperti melalui kampanye digital dan gerakan solidaritas daring. Di sisi lain, derasnya arus informasi tanpa filter yang memadai sering menimbulkan bias persepsi, penyebaran hoaks, dan polarisasi sosial yang memperburuk konflik.

Media digital berperan besar dalam membentuk cara pandang dan reaksi masyarakat terhadap suatu konflik melalui sistem algoritma dan penyajian konten yang personal. Hal ini menjadikan media sebagai agen yang dapat memperkuat atau meredam ketegangan sosial, tergantung pada cara pengguna memanfaatkannya. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital, kesadaran etika bermedia, dan kemampuan berpikir kritis menjadi hal yang sangat penting agar masyarakat dapat menilai informasi secara objektif, menghindari provokasi, serta berkontribusi dalam menciptakan ruang digital yang sehat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa konflik sosial di era digital tidak hanya dipengaruhi oleh substansi masalahnya, tetapi juga oleh cara masyarakat menerima dan menanggapi informasi di ruang maya. Apabila media digital digunakan secara bijaksana, ia dapat menjadi sarana untuk memperkuat empati, toleransi, dan solidaritas sosial; namun jika disalahgunakan, ia dapat menjadi pemicu disintegrasi sosial.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, dan kontribusi dalam proses penyusunan jurnal ini, sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR REFERENSI

- Alamsyah, I. L., Aulya, N., & Satriya, S. H. (2024). Transformasi media dan dinamika komunikasi dalam era digital: Tantangan dan peluang ilmu komunikasi. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(3), 168–181. <https://doi.org/10.61722/jirs.v1i3.554>
- Arya Kusuma, D., Yendra, M., Bakhtiar, R., Takdir, M., Handrina, E., & Wahyudi. (2021). Pengaruh media sosial terhadap pola komunikasi pemerintah dan masyarakat dalam era digital. *Ekasakti Jurnal Penelitian dan Pengabdian*, 5(1), 23–33. <https://doi.org/10.31933/ejpp.v5i1.1206>
- Chang, C.-W., & Chang, S.-H. (2023). The impact of digital disruption: Influences of digital media and social networks on forming digital natives' attitude. *SAGE Open*, 13(3), 1–10. <https://doi.org/10.1177/21582440231191741>

- Chen, A. T., Dunn, L. H., Fan, W., & Agrawal, N. (2025). Audience responses to online public shaming in online environments: Mixed methods study. *Journal of Medical Internet Research*, 27, e67923. <https://doi.org/10.2196/67923>
- Cici Nugraheni. (2023). Persepsi publik dalam media sosial: Analisis strategi kampanye digital calon presiden Indonesia 2024. *Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan dan Sosial Humaniora*, 3(4), 329–341. <https://doi.org/10.55606/khatulistiwa.v3i4.2867>
- Faradis, N., Ainya, N., Fauzah, A., Ichsan, M., & Anshori, A. (2023). Media sosial dan persepsi publik: Analisis strategi kampanye digital calon presiden Indonesia 2024. *Prosiding Seminar Nasional*, 1, 643–652.
- Hafizi, R. (2023). Pengaruh media sosial terhadap persepsi masyarakat tentang politik dan partisipasi politik. *Journal of Mandalika Social Science*, 1(1), 1–4. <https://journal.institutemandalika.com/index.php/jomss>
- Indira Nazwa Fazrina, Safitri, D., & Sujarwo, S. (2025). Persepsi generasi Z terhadap efektivitas aktivisme digital sebagai bentuk partisipasi sosial. *RISOMA: Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(3), 53–62. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i3.746>
- Kusnanto, K., Gudiatto, C., Manggu, B., & Vuspitasari, B. K. (2023). Pengaruh internet dan media konvensional terhadap persepsi masyarakat tentang isu sosial. *Sebatik*, 27(2), 690–700. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i2.2390>
- Li, Y., & Liu, M. (2025). Attribution or empathy? A study on the public opinion response framework of government social media qualitative comparative analysis of 21 public opinion incidents. *Frontiers in Psychology*, 16, 1556030. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1556030>
- Petrova, M., & Tapsoba, A. (2025). Information and conflict: From the role of (social) media and public opinion to big data and forecasting. *Economic Policy*. <https://doi.org/10.1093/epolic/eiaf012>
- Rizal Safarudin, Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 3(2), 9680–9694. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>
- Schmid, U. K., Kümpel, A. S., & Rieger, D. (2022). How social media users perceive different forms of online hate speech: A qualitative multi-method study. *New Media & Society*, 26(5), 2614–2632. <https://doi.org/10.1177/14614448221091185>
- Suyanto, T., Prasetyo, K., Isbandono, P., Zain, I. M., Purba, I. P., & Gamaputra, G. (2018). Persepsi mahasiswa terhadap kemunculan berita bohong di media sosial. *Jurnal Civics: Media Kajian Kewarganegaraan*, 15(1), 52–61. <https://doi.org/10.21831/jc.v15i1.17296>
- Wello Neger, S., Setiawibawa, R., Fahmi, S., & Uksan, A. (2025). Konflik sosial sebagai ancaman non-militer: Perspektif keamanan nasional Indonesia. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(9), 3667–3680. <http://jurnal.um-tapsel.ac.id/index.php/nusantara/index>