



Mengelola Konflik Dalam Komunikasi Online: Etika dan Keamanan di Dunia Digital

Ahmad Sulton Matondang

Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
Email: asulton619@gmail.com

Keywords	Abstract
<i>Online communication, conflict, ethics, digital security, conflict management, cyberspace.</i>	This research aims to analyze the forms of conflict that arise in online communication and examine the role of digital ethics and security as strategies for creating a healthy and safe digital communication space. The method used is qualitative through content analysis and in-depth interviews with five informants selected using purposive sampling, including active social media users, digital community moderators and communications experts. Data was collected from various digital platforms indicating conflicts, ethical violations and security threats, then analyzed using thematic analysis techniques. The research results show that conflict in online communication is triggered by the loss of non-verbal cues, anonymity, differences in values, gaps in response time, and low digital literacy. Digital ethics, such as honesty, respect, responsibility and preservation of privacy, have proven to play an important role in mitigating conflict, while digital security contributes to protecting users from cyber risks. This research implies the need to strengthen digital literacy, community guidelines, and moderation policies to build a more ethical, safe, inclusive, and constructive communication environment in the digital era.
<p>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bentuk-bentuk konflik yang muncul dalam komunikasi online serta mengkaji peran etika digital dan keamanan sebagai strategi untuk menciptakan ruang komunikasi digital yang sehat dan aman. Metode yang digunakan adalah kualitatif melalui analisis konten dan wawancara mendalam terhadap lima informan yang dipilih secara purposive sampling, meliputi pengguna aktif media sosial, moderator komunitas digital, dan ahli komunikasi. Data dikumpulkan dari berbagai platform digital yang menunjukkan adanya konflik, pelanggaran etika, dan ancaman keamanan, kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik dalam komunikasi online dipicu oleh hilangnya isyarat non-verbal, anonimitas, perbedaan nilai, kesenjangan waktu respons, serta rendahnya literasi digital. Etika digital, seperti kejujuran, rasa hormat, tanggung jawab, dan pemeliharaan privasi, terbukti berperan penting dalam meredam konflik, sedangkan keamanan digital berkontribusi pada perlindungan pengguna dari risiko siber. Penelitian ini mengimplikasikan perlunya penguatan literasi digital, pedoman komunitas, dan kebijakan moderasi untuk membangun lingkungan komunikasi yang lebih etis, aman, inklusif, dan konstruktif di era digital.</p>	
Article Info	
Submit: 15/07/2025	Accepted: 05/09/2025
	Publish: 19/11/2025

Introduction

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat telah membawa transformasi besar dalam pola interaksi sosial manusia. Dunia digital kini menjadi ruang utama bagi masyarakat untuk berkomunikasi, bertukar informasi, mengekspresikan pendapat, hingga membangun jaringan sosial yang luas tanpa batas geografis. Kemudahan akses dan kecepatan informasi menjadikan komunikasi online sebagai pilihan utama dalam kehidupan sehari-hari. Namun, di balik berbagai kemudahan tersebut, timbul pula risiko besar berupa meningkatnya konflik digital (Pambudi et al. 2023). Tidak adanya kontak fisik, terbatasnya ekspresi nonverbal, serta anonimitas memungkinkan pesan disalahartikan, emosi negatif lebih mudah tercurah, dan pengguna merasa lebih bebas untuk bersikap agresif. Situasi ini membuat konflik digital sering kali berkembang lebih cepat, lebih tajam, dan lebih sulit dikendalikan dibandingkan konflik dalam interaksi tatap muka. Lebih jauh, dunia maya yang terbuka juga menjadi ruang subur bagi penyebaran hoaks, ujaran kebencian, provokasi, hingga berbagai bentuk penyalahgunaan data pribadi (Ayoko, Konrad, and Boyle 2012). Fenomena ini menunjukkan bahwa komunikasi online membutuhkan pemahaman mendalam tentang etika digital dan keamanan siber, tidak hanya untuk menjaga hubungan interpersonal, tetapi juga untuk melindungi pengguna dari risiko sosial dan psikologis (Apdillah et al. 2022).

Berbagai penelitian sebelumnya mempertegas bahwa perubahan perilaku komunikasi di ruang digital tidak lepas dari rendahnya kesadaran etika, literasi digital yang belum merata, serta beragamnya kemampuan pengguna dalam memahami pesan teks. Dalam konteks generasi muda, misalnya, media sosial berperan besar dalam membentuk karakter, sikap, dan pola interaksi (Turnip and Siahaan 2021). Namun, kemudahan akses informasi membuat mereka rentan terhadap konten negatif, manipulasi informasi, dan perilaku impulsif yang dapat menimbulkan konflik. Selain itu, penelitian mengenai interaksi dalam tim virtual menunjukkan bahwa konflik kognitif dan afektif sering muncul ketika emosi negatif dikomunikasikan secara online, sehingga berpengaruh terhadap kualitas kerja sama dan produktivitas kelompok. Di komunitas virtual yang lebih luas, konflik dapat timbul karena kesenjangan interpretasi pesan, ungkahan yang sensitif, perbedaan latar belakang budaya, maupun isu SARA yang sering memicu perpecahan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan polarisasi, fragmentasi komunitas, bahkan tindakan cyberbullying yang merugikan banyak pihak. Pengguna sering kali tidak menyadari bahwa setiap aktivitas digital meninggalkan jejak yang dapat berdampak jangka panjang terhadap reputasi, keamanan, dan hubungan sosial.

Di sisi lain, literasi digital yang belum optimal menjadi tantangan tersendiri. Masih banyak pengguna yang belum memahami cara melindungi data pribadi, memverifikasi kebenaran informasi, maupun menerapkan etika komunikasi yang baik dalam setiap interaksi online. Padahal, keamanan digital merupakan bagian penting dalam menciptakan ruang komunikasi yang sehat. Tanpa pemahaman ini, pengguna lebih rentan menjadi korban penipuan, doxing, peretasan, hingga eksploitasi data (Arung Triantoro 2019). Berbagai penelitian terkait literasi digital, etika siber, dan konflik virtual memang sudah dilakukan, namun fokus kajiannya masih tersebar dan belum menyatukan tiga unsur penting: penyebab konflik, peran etika digital, dan urgensi keamanan siber dalam satu kerangka analisis yang komprehensif. Celaah penelitian inilah yang memperlihatkan perlunya kajian lebih mendalam yang dapat menghubungkan seluruh aspek tersebut secara terpadu (Puspitoningsrum et al. 2024).

Oleh karena itu, penelitian ini disusun untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai bagaimana konflik dalam komunikasi online muncul dan berkembang, serta bagaimana etika digital dan keamanan siber dapat berperan sebagai strategi utama dalam pencegahan dan penanganannya. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk konflik digital yang paling sering terjadi, menganalisis peran etika digital dalam menjaga kualitas komunikasi daring, mengeksplorasi strategi keamanan digital yang dapat melindungi individu dan komunitas dari dampak konflik online, dan memberikan rekomendasi praktis dalam membangun lingkungan komunikasi digital yang sehat, bertanggung jawab, dan aman. Dengan pemahaman tersebut, diharapkan tercipta ekosistem komunikasi online yang lebih manusiawi, menghargai perbedaan, dan memberikan ruang berinteraksi yang aman bagi seluruh pengguna.

Method

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan analisis konten dan wawancara mendalam untuk memahami pola konflik dalam komunikasi online, peran etika digital, serta strategi keamanan yang diterapkan pengguna. Analisis konten dilakukan terhadap berbagai sumber di platform digital seperti media sosial, forum diskusi, dan aplikasi komunikasi online. Fokus pengamatan diarahkan pada komentar, percakapan, dan postingan yang mencerminkan konflik, pelanggaran etika, atau indikasi ancaman keamanan digital. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan analisis tematik Braun & Clarke, yang meliputi enam tahap: familiarisasi data, pemberian kode awal, pencarian tema, peninjauan ulang tema, pendefinisan dan penamaan tema, serta penyusunan laporan. Teknik ini membantu peneliti mengidentifikasi pola konflik, faktor pemicu, serta bentuk respons pengguna terkait etika dan keamanan digital.

Wawancara mendalam dilakukan terhadap partisipan yang dipilih menggunakan purposive sampling, khususnya bentuk maximum variation sampling untuk menangkap beragam perspektif. Kriteria partisipan mencakup: Pengguna berusia 17–45 tahun, Pengguna aktif media sosial atau platform diskusi online (mis. Instagram, tiktok, x/twitter, facebook, whatsapp group, discord), Memiliki pengalaman langsung menghadapi atau menyaksikan konflik online, Termasuk moderator komunitas digital, pengguna umum, dan ahli komunikasi/keamanan digital. Teknik purposive sampling ini dipilih karena mempertimbangkan pengalaman spesifik partisipan terhadap konflik digital. Purposive sampling merupakan teknik nonprobabilitas yang bergantung pada penilaian peneliti dalam memilih unit yang paling relevan dengan penelitian. Dalam penelitian ini, ukuran sampel yang digunakan adalah lima partisipan dengan latar belakang yang beragam (Thapa, 2004).

Prosedur penelitian mencakup dua kegiatan utama: pengumpulan data dan analisis data. Pengumpulan data dilakukan melalui dokumentasi digital (screenshot percakapan, komentar, atau diskusi daring yang relevan) serta wawancara mendalam. Wawancara menggali pandangan partisipan mengenai cara mengelola konflik, praktik etika berkomunikasi online, dan bentuk keamanan digital yang mereka terapkan. Penelitian dijadwalkan berlangsung selama 2–4 minggu, mencakup tahap pengumpulan data dan analisis. Untuk memastikan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan beberapa teknik validasi, yaitu member check (mengonfirmasi hasil wawancara kepada partisipan), triangulasi data (menggabungkan data analisis konten dan wawancara), serta peer debriefing, di mana temuan penelitian didiskusikan dengan rekan peneliti atau ahli untuk menghindari bias subjektif. Dengan kombinasi metode ini, penelitian diharapkan memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika konflik dalam komunikasi online, serta strategi etika dan keamanan digital yang dapat diterapkan pengguna untuk menciptakan interaksi yang lebih sehat dan aman di dunia maya.

Result and Analysis

Penelitian dilakukan di lingkungan Perkotaan Padangsidimpuan tepatnya di Kelurahan Sitamiang Baru, Kecamatan Padangsidimpuan Selatan. Adapun subjek penelitiannya yakni warga yang berada di lingkungan tersebut berjumlah 10 orang, kalangan pelajar 3 orang, , kalangan tenaga pendidik 2 orang, ibu rumah tangga 2 orang, dan pegawai swasta 3 orang. Hasil penelitian diperoleh melalui proses dan teknik wawancara mendalam dengan beberapa informan dilapangan yang merupakan proses dari pencarian data, dilakukan juga proses observasi atau bisa juga disebut pengamatan mendalam. Dari Penelitian ini maka ada beberapa hal yang akan dikaji dalam pembahasan dan menjadi hasil penelitian :

Bentuk dan Pemicu Konflik Online

Konflik dalam komunikasi online muncul dalam berbagai bentuk dan dipicu oleh sejumlah faktor yang berkaitan **dengan** karakteristik ruang digital itu sendiri. Analisis tematik terhadap data percakapan, komentar publik, dan interaksi pada platform digital menunjukkan bahwa konflik biasanya berkembang melalui pola-pola tertentu yang relatif konsisten. Bentuk konflik ini dapat berupa serangan verbal langsung, penyebaran informasi yang keliru, hingga tindakan pasif-agresif yang tersembunyi dalam interaksi sehari-hari. Dalam konteks ini, konflik digital tidak hanya muncul dari ketidaksepakatan pendapat, tetapi juga dari dinamika psikologis pengguna, algoritma media sosial, serta norma komunikasi digital yang tidak selalu seragam di berbagai platform (Haryanto, 2021).

Konflik dalam komunikasi online muncul dalam berbagai bentuk yang mencerminkan dinamika interaksi digital. Bentuk-bentuk konflik online mencakup konflik argumentatif terbuka, yaitu adu argumen atau debat panas yang berlangsung secara publik di ruang komentar, forum, atau grup diskusi. Konflik ini biasanya dipicu oleh perbedaan sudut pandang terhadap isu sensitif seperti politik, agama, atau nilai sosial. Selain itu, terdapat cyberbullying dan serangan personal, yaitu konflik yang berfokus pada penyerangan identitas individu melalui makian, body shaming, maupun doxing. Jenis konflik ini lebih sering dilakukan oleh akun anonim karena adanya penurunan kontrol diri dalam lingkungan digital. Bentuk lainnya adalah konflik berbasis informasi, yang muncul akibat penyebaran hoaks atau data yang dimanipulasi sehingga memicu perdebatan tentang kebenaran informasi yang beredar. Di sisi lain, silent aggression atau konflik pasif juga sering terjadi, misalnya melalui ghosting, pengabaian pesan secara sengaja, sindiran tidak langsung, atau respons ambigu yang menimbulkan dampak emosional meskipun tidak tampak secara eksplisit. Selain itu, muncul pula konflik kelompok yang ditandai polarisasi antar kelompok digital. Polarisasi ini sering dipertajam oleh algoritma yang hanya menampilkan konten serupa dengan preferensi pengguna (echo chamber), sehingga kelompok semakin ekstrem dan konflik semakin intens (Wood, 2018).

Pemicu konflik online dapat ditelusuri dari berbagai faktor. Salah satu pemicu utama adalah minimnya isyarat non-verbal, seperti ekspresi wajah atau nada suara, sehingga pesan dalam bentuk teks mudah disalahartikan dan menimbulkan konflik akibat interpretasi yang berbeda. Anonimitas juga menjadi faktor penting karena memungkinkan pengguna bertindak lebih agresif daripada dalam interaksi tatap muka, sebuah fenomena yang dikenal sebagai online disinhibition effect. Selain itu, kesenjangan waktu respons dalam komunikasi asinkron sering ditafsirkan sebagai sikap tidak menghargai atau penghindaran, sehingga memicu ketegangan. Perbedaan budaya dan norma komunikasi turut menjadi sumber konflik, karena gaya bahasa atau humor tertentu bisa dianggap kasar atau tidak sopan bagi pengguna dari latar budaya yang berbeda. Konflik juga mudah dipicu oleh isu emosional dan sensitif seperti agama,

politik, identitas sosial, dan gender. Ketika isu-isu tersebut dipertemukan dengan anonimitas, eskalasi konflik menjadi jauh lebih cepat. Faktor lainnya adalah algoritma platform digital yang secara tidak langsung memperbesar konflik dengan menyebarkan konten yang kontroversial untuk meningkatkan interaksi. Terakhir, ego digital dan persaingan validasi sosial melalui like, komentar, dan share membuat pengguna mudah merasa terancam ketika pendapat mereka dikritik, sehingga memicu konflik sebagai bentuk pembelaan identitas digital (Suler, J. 2004).

Secara tematik, konflik online dapat dirangkum ke dalam beberapa tema utama. Konflik karena kesalahpahaman teks muncul akibat minimnya petunjuk non-verbal sehingga pesan tampak dingin, kering, atau bernada sindiran. Tema agresi digital mencakup adanya hinaan, ancaman, atau komentar merendahkan yang sering kali mengarah pada bullying (Gunkel, D. J. 2018). Polarisasi kelompok terlihat dari debat yang semakin panas atau kampanye saling serang antar kelompok dengan fanatisme isu tertentu. Selain itu, terdapat tema konflik privasi, misalnya ketika batas privasi digital dilanggar melalui penyebaran chat pribadi tanpa izin. Tema terakhir adalah konflik identitas digital, yang muncul ketika pengguna merasa perlu mempertahankan komentar atau citra dirinya sehingga bersikap defensif dan memicu pertengkaran. Semua bentuk dan pemicu konflik tersebut menunjukkan bagaimana karakteristik ruang digital dapat memperbesar potensi terjadinya konflik dalam komunikasi online (Rahim, M. A. 2002).

Etika Digital sebagai Strategi Manajemen Konflik

Etika digital memiliki peran penting sebagai mekanisme preventif dalam mencegah terjadinya konflik online. Banyak konflik bermula dari ketidaksadaran pengguna terhadap norma komunikasi yang sopan, misalnya penggunaan huruf kapital yang dianggap sebagai bentuk berteriak, ironi yang gagal dipahami, atau pesan singkat yang dinilai tidak sopan. Dalam konteks ini, etika digital menekankan penggunaan bahasa yang sopan dan terukur, karena kata-kata kasar, sindiran, dan bahasa sarkastik terbukti mempercepat eskalasi konflik terutama dalam diskusi mengenai isu-isu sensitif. Selain kesantunan berbahasa, kejujuran dalam berbagi informasi juga menjadi aspek utama. Penyebaran hoaks sering kali memicu perdebatan tajam, sehingga verifikasi fakta sebelum membagikan informasi merupakan bentuk etika yang mampu menekan potensi konflik berbasis misinformasi. Etika digital juga menuntut keterbukaan terhadap perbedaan, mengingat ruang digital diisi oleh pengguna dari berbagai latar budaya dan nilai yang beragam. Kesadaran ini membantu mereduksi gesekan antar pengguna. Di samping itu, menjaga privasi orang lain, seperti tidak membagikan percakapan tanpa izin, turut menjadi bagian penting dari pencegahan konflik, karena pelanggaran privasi kerap menjadi pemicu ketegangan (Rahmawati. S 2021.).

Selain berfungsi sebagai pencegahan, etika digital juga berperan sebagai mekanisme resolusi ketika konflik sudah terjadi. Praktik komunikasi asertif memungkinkan pengguna menyampaikan pendapat secara jujur tanpa melukai pihak lain, sehingga ketegangan dapat dikurangi. Kalimat-kalimat asertif yang tetap menghargai lawan bicara sering menjadi titik awal meredanya konflik. Etika digital juga mengedepankan empati, yakni kemampuan memahami perspektif dan emosi orang lain dalam konteks interaksi digital. Sikap empatik seperti meminta klarifikasi atau mencoba memahami maksud pesan terbukti efektif meredakan perdebatan. Selain itu, permintaan maaf digital menjadi strategi penting dalam mengakhiri konflik. Sebuah ungkapan sederhana seperti mengakui kesalahpahaman dapat menghentikan eskalasi secara signifikan. Penggunaan bahasa yang netral, jelas, dan tidak ambigu juga merupakan teknik penting dalam resolusi, karena membantu menghindari

penafsiran negatif yang sering memicu konflik tambahan (Yudhistira. M.2020.). Implementasi etika digital tidak hanya bergantung pada perilaku individu, tetapi juga pada kebijakan dan fitur platform digital. Platform seperti Instagram, TikTok, dan YouTube menerapkan moderasi konten, baik oleh moderator manusia maupun kecerdasan buatan, untuk menghapus ujaran kebencian dan konten provokatif. Mereka juga menyediakan pedoman komunitas yang berfungsi sebagai aturan interaksi dan standar perilaku yang harus dipatuhi pengguna. Kejelasan pedoman ini membantu mencegah munculnya konflik. Lebih jauh, fitur pelaporan dan pemblokiran memberi pengguna kendali untuk menghentikan atau menghindari interaksi yang berbahaya, seperti serangan personal atau cyberbullying. Dengan demikian, platform turut berperan aktif dalam pengelolaan konflik digital (Putra. J.K. 2019.).

Secara keseluruhan, penerapan etika digital secara konsisten membawa dampak positif terhadap kualitas interaksi di ruang digital. Etika digital mampu mengurangi provokasi dan agresi verbal, menurunkan tingkat kesalahpahaman, serta meningkatkan kualitas diskusi di berbagai platform. Selain menciptakan ruang digital yang lebih aman dan inklusif, etika digital juga berkontribusi pada peningkatan kepercayaan antarpengguna. Interaksi yang lebih sehat dan positif ini pada akhirnya berdampak baik pada kesehatan psikologis pengguna, karena mereka dapat berpartisipasi dalam komunikasi online tanpa tekanan emosional yang berlebihan. Dengan demikian, etika digital bukan hanya pedoman moral, tetapi juga strategi penting dalam manajemen konflik di dunia digital (Rachman, A. 2019.).

Kontribusi Terhadap Teori Etika Digital Atau Manajemen Konflik Online

Pembahasan mengenai bentuk, pemicu, dan strategi etika digital dalam mengelola konflik online memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan teori etika digital maupun teori manajemen konflik modern. Dalam konteks etika digital, uraian ini memperkuat pandangan bahwa perilaku etis di ruang digital bukan hanya persoalan moralitas individual, tetapi juga merupakan respons adaptif terhadap karakteristik unik lingkungan komunikasi berbasis teknologi. Teori etika digital sebelumnya menekankan pentingnya norma-norma kesopanan dan tanggung jawab informasi. Dengan mengidentifikasi bagaimana kesalahpahaman teks, anonimitas, serta dinamika psikologis pengguna mempercepat eskalasi konflik, kajian ini memberikan kontribusi berupa penekanan pada kebutuhan literasi emosional digital sebagai bagian integral dari etika digital kontemporer (Kominfo RI. 2021.).

Dalam ruang teori manajemen konflik, pembahasan ini memperluas pemahaman bahwa konflik online memiliki pola dan pemicu yang berbeda dibandingkan dengan konflik tatap muka. Teori manajemen konflik klasik seperti yang dikemukakan Rahim (2002) terutama membahas aspek interpersonal dan organisasi, sementara konflik digital memiliki variabel tambahan seperti algoritma platform, pola interaksi asinkron, dan anonimitas pengguna. Dengan menguraikan pola agresi digital, polarisasi akibat echo chamber, dan konflik identitas digital, pembahasan ini memberikan kontribusi berupa pemetaan karakteristik konflik digital yang lebih spesifik dan relevan dengan perkembangan teknologi komunikasi modern. Hal ini menunjukkan bahwa manajemen konflik online membutuhkan pendekatan baru yang tidak hanya fokus pada strategi komunikasi interpersonal, tetapi juga memahami ekosistem digital sebagai sistem sosial yang kompleks. Kontribusi selanjutnya terlihat dalam penguatan prinsip bahwa etika digital tidak hanya mampu mencegah konflik, tetapi juga berfungsi sebagai instrumen resolusi konflik yang efektif. Penggabungan prinsip asertivitas, empati digital, permintaan maaf daring, dan penggunaan bahasa netral memperkaya teori komunikasi asertif dalam konteks digital. Selain itu, identifikasi peran platform digital melalui moderasi konten, pedoman komunitas, dan fitur protektif seperti pemblokiran menunjukkan bahwa

manajemen konflik online membutuhkan kolaborasi antara individu, komunitas digital, dan penyedia platform (Nasrullah. 2020). Dengan demikian, pemahaman baru yang lahir dari pembahasan ini memperluas cakupan teori manajemen konflik serta menegaskan bahwa etika digital merupakan komponen krusial dalam membangun ruang interaksi daring yang harmonis dan produktif.

Selain itu, pembahasan ini turut memberikan kontribusi terhadap perkembangan kajian literasi digital, khususnya dalam aspek literasi komunikasi dan literasi emosi. Literasi digital selama ini banyak difokuskan pada kemampuan teknis seperti penggunaan perangkat, keamanan siber, atau verifikasi informasi. Namun, konflik online yang dipicu oleh faktor psikologis seperti reaktivitas emosional, kebutuhan validasi sosial, dan interpretasi pesan menunjukkan bahwa literasi digital harus diperluas mencakup kemampuan mengelola emosi dan dinamika sosial dalam interaksi daring. Dengan menjelaskan bagaimana silent aggression, ghosting, atau komentar ambigu memicu ketegangan, pembahasan ini menegaskan urgensi literasi empatik sebagai dimensi baru dalam teori etika digital modern. Hal ini sekaligus memperkaya model literasi digital yang sebelumnya lebih berorientasi pada kemampuan kognitif daripada kompetensi interpersonal. Kontribusi lainnya terlihat pada penguatan argumentasi bahwa ruang digital adalah ekosistem sosial yang diatur oleh relasi kekuasaan, norma komunitas, serta desain teknologi. Hal ini memberikan dasar yang lebih kuat bagi teori manajemen konflik berbasis ekologi digital, yaitu pendekatan yang melihat konflik bukan hanya akibat perilaku individu, tetapi juga hasil interaksi antara pengguna dan desain platform. Penjelasan mengenai peran algoritma dalam memperkuat polarisasi dan memperluas jangkauan konten provokatif memberikan landasan teoritis bahwa konflik digital tidak dapat diatasi hanya dengan pendekatan interpersonal atau psikologis. Sebaliknya, diperlukan pemahaman struktural bahwa arsitektur platform memiliki kontribusi signifikan terhadap intensitas konflik. Dengan demikian, kajian ini memperluas teori manajemen konflik melalui perspektif ekologi digital, sekaligus menegaskan bahwa resolusi konflik online harus melibatkan reformasi desain platform, peningkatan literasi pengguna, dan kesadaran kolektif terhadap dinamika sosial di ruang digital (Simarmata. 2022.).

KESIMPULAN

Komunikasi online telah membawa perubahan besar dalam cara manusia berinteraksi, namun kemajuan ini juga menghadirkan tantangan baru berupa meningkatnya potensi konflik yang muncul akibat lemahnya penerapan etika digital. Konflik dalam komunikasi digital umumnya bersumber dari perilaku tidak etis seperti ujaran kebencian, cyberbullying, penyebaran hoaks, pelanggaran privasi, serta anonimitas yang memungkinkan pengguna bersikap agresif tanpa konsekuensi langsung. Analisis terhadap bentuk dan pemicu konflik online menunjukkan bahwa konflik dapat bermunculan melalui berbagai manifestasi, mulai dari debat terbuka yang tidak sehat, tindakan intimidasi, misinformasi, hingga agresi pasif. Pemicu konflik tersebut teridentifikasi berasal dari minimnya isyarat non-verbal, anonimitas pengguna, perbedaan budaya, keterlambatan respons, sensitivitas isu, serta pengaruh algoritma yang dapat memperkuat polarisasi. Di sisi lain, penerapan etika digital terbukti memainkan peran penting dalam mencegah sekaligus menyelesaikan konflik. Prinsip-prinsip seperti penggunaan bahasa yang santun, verifikasi informasi, penghormatan terhadap privasi, empati digital, dan komunikasi asertif dapat meredam eskalasi konflik serta meningkatkan kualitas interaksi daring. Kebijakan platform berupa moderasi konten dan pedoman komunitas juga turut memperkuat terciptanya ekosistem digital yang aman. Dari perspektif teoretis, fenomena ini menegaskan relevansi teori online disinhibition effect, polarisasi kelompok, dan miskomunikasi berbasis teks dalam menjelaskan perilaku pengguna

di dunia digital. Secara praktis, etika digital dapat dijadikan kerangka kerja untuk membangun perilaku komunikasi yang sehat, bertanggung jawab, dan mampu mengurangi agresi digital. Integrasi etika digital dalam pendidikan, kebijakan platform, dan desain fitur teknologi juga berpotensi meningkatkan keamanan interaksi. Penelitian mendatang disarankan untuk mengeksplorasi peran algoritma dalam memperkuat atau meredakan konflik, efektivitas intervensi etika digital pada berbagai kelompok usia, dinamika konflik lintas budaya, pengembangan model resolusi konflik berbasis teknologi seperti moderasi berbantuan AI, serta hubungan antara kesehatan mental dan konflik online. Pendekatan multidisipliner yang melibatkan bidang psikologi, komunikasi, teknologi informasi, dan kebijakan publik diperlukan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi pengelolaan konflik di era digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Apdillah, Dicky, Agus Salam, Ira Tania, & Lili Kahirina Azhari Lubis. 2022. "Optimizing Communication Ethics in the Digital Age." *Journal of Humanities, Social Sciences and Business (Jhssb)* 1(3): 19–26.
- Arung Triantoro, Dony. 2019. "Konflik Sosial Dalam Komunitas Virtual Di Kalangan Remaja." *Jurnal Komunikasi* 13(2): 135–50.
- Ayoko, Oluremi B., Alison M. Konrad, & Maree V. Boyle. 2012. "Online Work: Managing Conflict and Emotions for Performance in Virtual Teams." *European Management Journal* 30(2): 156–74.
- David J. Gunkel. 2018. *Perspectives on Digital Communication Ethics*. Cambridge: Polity Press.
- Didik Haryanto. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. UMSIDA Press.
- John Suler. 2004. *The Online Disinhibition Effect. CyberPsychology & Behavior*.
- Kominfo RI. 2021. *Modul Literasi Digital Indonesia Makin Cakap Digital 2021*. Jakarta: Kementerian Kominfo.
- M. Afzalur Rahim. 2002. "Toward a Theory of Managing Organizational Conflict." *International Journal of Conflict Management*.
- Nasrullah, Rulli. 2020. *Media Sosial: Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Bandung: Simbiosa Rekatama Media.
- Pambudi, Restu et al. 2023. "Dampak Etika Siber Jejaring Sosial Pada Pembentukan Karakter Pada Generasi Z." *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan* 4(3): 289–300.
- Puspitoningrum, Encil et al. 2024. "Pengenalan Dan Penguatan Literasi Digital Di SMA: Mengajarkan Etika Dan Keamanan Dalam Penggunaan Teknologi." *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat* 5(2): 2663–69.
- Putra, J. K. 2019. "Kesadaran Keamanan Digital di Kalangan Pengguna Media Sosial." *Jurnal Keamanan Siber* 2(1): 33–48.
- Rachman, A. & Sari, R. P. 2019. "Etika Komunikasi di Media Sosial." *Jurnal Ilmu Komunikasi* 8(2): 155–168.
- Rahmawati, S. & Pratama, E. D. 2021. "Privasi dan Keamanan Data dalam Interaksi Digital." *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi* 10(1): 22–37.
- Simarmata, Janner. 2022. *Etika Digital: Landasan Moral Bermedia di Era Siber*. Jakarta: Guepedia.
- Thapa, Latar Belakang. 2004. "Studi Metode Prposive Sampling Pada Pt." 1–12.
- Turnip, Ezra Yora & Chontina Siahaan. 2021. "Etika Berkommunikasi Dalam Era Media Digital." *Jurnal Ekonomi, Sosial & Humaniora* 3(4): 1–8.
- Wood, Julia T. 2018. *Communication in Our Lives*. 8th ed. USA: Cengage Learning.
- Yudhistira, M. 2020. "Ancaman Keamanan Siber dan Dampaknya terhadap Pengguna Media Sosial di Indonesia." *Jurnal Sistem Informasi dan Keamanan* 5(2): 54–6.

