

Strategi Komunikasi Pengguna Media Sosial Dalam Mengelola Bahasa, Etika, Dan Resistansi Sosial Di Ruang Komentar Platform Digital X(Twitter)

Indah Syapriani¹, Dela Putriana², Purnama³, Rizki Pebri Aula⁴, Grace Stefani Sembiring⁵, Vindi Aulia⁶, Siti Khoiria Ramadhani Pulungan⁷, Mimi Rosadi⁸

^{1,2,3,4,5,6,7}Pendidikan Bahasa dan Sastra Indonesia, Universitas Muslim Nusantara Al Wahliyah Medan

¹indahsyapriani2@email.com, ²dellaputriana25@email.com, ³purnamaaja315@email.com, ⁴rizkipebriaula@email.com,

⁵gracestefani@email.com, ⁶vindilia432@email.com, ⁷sitikhoiriaramadhani@email.com, ⁸mimirosadi@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi yang digunakan oleh pengguna media sosial dalam mengelola bahasa, etika komunikasi digital, dan bentuk resistansi sosial di ruang komentar platform X (Twitter). Ruang komentar di media sosial tidak hanya menjadi tempat berbagi opini, tetapi juga arena pertarungan makna yang sarat dengan ekspresi emosi, kritik sosial, serta dinamika kesantunan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik analisis isi tematik terhadap komentar-komentar digital yang berkaitan dengan isu sosial, politik, dan relasi interpersonal. Hasil penelitian menunjukkan tiga pola utama di mana rendahnya literasi digital tercermin dari ketidakmampuan menyampaikan kritik secara etis, yang tampak dalam penggunaan bahasa kasar dan serangan personal strategi kesantunan digunakan secara selektif bahkan manipulatif, terutama dalam relasi personal sedangkan dalam ruang publik gaya komunikasi cenderung agresif dan resistansi sosial tidak bersifat individual melainkan muncul secara kolektif melalui jejaring komentar yang membentuk kekuatan wacana dari bawah (*bottom-up*). Penelitian ini memberikan kontribusi pada pemahaman diskursus digital dengan mengintegrasikan teori kesantunan, literasi digital, dan analisis jaringan komunikasi. Temuan ini menegaskan bahwa ruang komentar bukan sekadar tempat bertukar pendapat melainkan juga medan negosiasi sosial, pembentukan identitas, dan perlawanan simbolik terhadap norma dominan. Implikasi dari penelitian ini mendorong pentingnya kesadaran etika digital bagi pengguna dan penguatan kebijakan platform yang mendukung diskursus yang sehat.

Kata Kunci: Strategi komunikasi, literasi digital, teori kesantunan, resistansi sosial, *Twitter*, sarkasme

Abstrak

This research aims to examine the communication strategies used by social media users in managing language, digital communication ethics, and forms of social resistance in the comment sections of platform X (Twitter). The comment section on social media is not only a place for sharing opinions but also an arena of meaning battles filled with emotional expressions, social criticism, and dynamics of politeness. This study employs a descriptive qualitative approach with thematic content analysis techniques on digital comments related to social, political, and interpersonal issues. The research results show three main patterns where low digital literacy is reflected in the inability to convey criticism ethically, evident in the use of harsh language and personal attacks. politeness strategies are used selectively and even manipulatively, especially in personal relationships, while in public spaces, the communication style tends to be aggressive and social resistance is not individual but emerges collectively through comment networks that form a bottom-up discourse power. This research contributes to the understanding of digital discourse by integrating politeness theory, digital literacy, and communication network analysis. These findings affirm that comment sections are not merely places for exchanging opinions but also arenas for social negotiation, identity formation, and symbolic resistance against dominant norms. The implications of this research highlight the importance of digital ethics awareness for users and the strengthening of platform policies that support healthy discourse.

Keywords: Communication strategy, digital literacy, politeness theory, social resistance, *Twitter*, sarcasm

PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, media sosial telah menjadi ruang komunikasi utama bagi masyarakat lintas usia dan latar belakang. Platform seperti X(*Twitter*) tidak hanya menjadi sarana berbagi informasi dan hiburan, tetapi juga medan diskusi publik yang sangat dinamis. Salah satu fitur yang paling mencerminkan interaksi sosial pengguna adalah ruang komentar, di mana komunikasi, ekspresi bahasa, dan dinamika sosial berlangsung secara langsung. Namun, interaksi di ruang komentar seringkali memunculkan persoalan seperti penggunaan bahasa yang tidak baku, pengabaian etika berkomunikasi, serta munculnya bentuk-bentuk resistansi sosial, seperti ujaran kebencian, sarkasme, hingga aksi “cancel culture”. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan media sosial tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga menyangkut kecakapan berbahasa dan beretika dalam komunikasi digital.

Menariknya, di tengah derasnya arus informasi dan komentar publik, pengguna media sosial mengembangkan strategi komunikasi tertentu dalam menyampaikan pendapat, membela diri, menyindir, atau bahkan membongkarkan kritik. Strategi ini bisa dilihat dari cara mereka memilih diksi, menggunakan simbol atau emoji, hingga menyiasati algoritma dan sensor platform digital. Oleh karena itu, penting untuk meneliti bagaimana strategi komunikasi ini dijalankan dalam konteks pengelolaan bahasa, etika, dan resistansi sosial. Pengguna X(*Twitter*) seringkali tidak pandang bulu siapa pengguna akun tersebut, yang dimana jika satu pendapat yang mereka jabarkan bertentangan dengan argumentasi yang mereka tegaskan, tidak akan segan pengguna X(*Twitter*) tersebut mendebatkan dan menentang pendapat dari orang yang kontra akan pernyataan tersebut. Banyaknya pengguna X(*Twitter*) yang tidak mau kalah akan argumentasi yang mereka jabarkan, membuat banyaknya pengguna X(*Twitter*) yang menjadi arogan, karena merasa pernyataan yang mereka tegaskan sudah benar tanpa melihat perbedaan orang lain yang berbeda pandangan dengan mereka.

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara manusia berinteraksi dan menyampaikan pesan. Media sosial menjadi ruang publik baru yang dinamis, terbuka, dan instan, di mana pengguna dapat menyampaikan opini, membangun identitas, hingga terlibat dalam konflik atau resistansi sosial. Salah satu platform yang paling aktif dalam dinamika ini adalah X (*Twitter*), sebuah ruang digital yang memungkinkan komunikasi lintas kelompok secara real-time dengan batasan karakter yang menuntut kepadatan pesan dan respons cepat. Ruang komentar dalam platform ini menjadi arena yang sarat makna: dari dialog, kritik, hingga pertarungan simbolik antarpengguna. Strategi komunikasi di media sosial merupakan aspek penting dalam mengelola interaksi digital. Baym (2015) menjelaskan bahwa dalam konteks media sosial, pengguna tidak hanya berbicara kepada individu tertentu, tetapi juga kepada audiens yang luas dan beragam. Oleh karena itu, pesan yang disampaikan sering kali dikurasi, baik dari segi diksi, gaya bahasa, penggunaan simbol, hingga cara merespons komentar. Strategi ini tidak lepas dari upaya membangun citra diri, mempertahankan pendapat, atau menghindari konflik terbuka. Bahkan, di platform seperti X(*Twitter*), muncul praktik “komunikasi berlapis” yang mempertimbangkan beragam pembaca potensial baik pengikut, publik umum, maupun institusi.

Namun, strategi komunikasi tidak dapat dilepaskan dari etika berbahasa. Dalam ruang digital yang terbuka, pelanggaran terhadap norma kesopanan kerap terjadi. Ess (2009) menekankan bahwa etika dalam komunikasi digital mencakup tanggung jawab moral untuk menghindari perilaku yang merugikan, seperti ujaran kebencian, fitnah, dan pelecehan verbal. Dalam pendekatan pragmatik, hal ini berkaitan erat dengan konsep kesantunan sebagaimana dikembangkan oleh Brown dan Levinson. Strategi kesantunan di media sosial sering diadaptasi melalui penggunaan emoji, gaya bahasa tidak langsung, dan pemilihan diksi yang melembutkan konflik. Meski demikian, strategi ini tidak selalu bersifat universal dan bisa dimanipulasi untuk kepentingan tertentu (Maghfiroh & Rahmiati, 2024). Selain strategi dan etika, dimensi lain yang mengemuka dalam ruang komentar adalah resistansi sosial. Fuchs (2017) menyebut bahwa resistansi dalam ruang digital dapat berbentuk protes terbuka, kritik terhadap ideologi dominan, atau sekadar balasan sarkastik terhadap pernyataan yang dianggap tidak adil. Komentar digital bukan sekadar ekspresi, tetapi juga bentuk negosiasi makna dan pembentukan identitas politik serta budaya. Dalam ruang ini, terjadi “demokratisasi wacana” yang memungkinkan suara-suara pinggiran mengakses ruang diskursif yang sebelumnya tertutup. Namun, resistansi ini juga membawa konsekuensi: munculnya konflik digital, budaya saling serang, hingga persekusi daring.

Kondisi ini diperkuat oleh karakteristik pengguna X (*Twitter*) yang cenderung aktif, responsif, dan gemar berargumentasi. Menurut Enli (2017), pengguna X memainkan peran penting dalam menyebarkan informasi, menyuarakan opini, dan membentuk diskursus publik, terutama terkait isu-isu sosial-politik yang sedang tren. Dalam penelitian Gerber et al. (2018), ditemukan bahwa mayoritas pengguna memanfaatkan platform ini untuk mengikuti isu terkini dan terlibat langsung dalam percakapan publik. Dengan karakteristik komunikasi yang cepat dan terbuka, ruang komentar di X (*Twitter*) menjadi lokasi yang strategis untuk mengamati praktik strategi komunikasi, etika berbahasa, dan resistansi sosial secara bersamaan. Meskipun berbagai studi telah meneliti etika digital (Firmansyah dkk., 2021), strategi kesantunan (Maghfiroh & Rahmiati, 2024), maupun resistansi daring (Tripalupi dkk., 2022), sebagian besar kajian masih bersifat parsial dan belum mengintegrasikan ketiganya dalam satu kerangka analisis utuh. Di sisi lain, pendekatan individualistik dalam memahami resistansi digital perlu ditinjau ulang, mengingat resistansi di media sosial sering kali bersifat kolektif dan terbentuk melalui jejaring interaksi (*networked resistance*).

Melalui penelitian ini diharapkan dapat ditemukan pola-pola strategi komunikasi yang strategis dan efektif yang digunakan oleh pengguna social media yaitu X(*Twitter*) dalam menyikapi perbedaan pendapat, kritik, maupun konflik digital. Harapan dalam penelitian ini adalah mampu memberikan kontribusi kesaran bagi pengguna ruang platform X(*Twitter*) untuk memperbaiki literasi di era digitalisasi, khususnya dalam penggunaan bahasa yang etis, bijak, dan konstruktif di ruang komentar. Penelitian ini juga bertujuan untuk mendorong pengguna media social lebih reflektif dan terbuka dalam mengunggah komentar, serta menjadi masukan tersendiri bagi platform X(*Twitter*) untuk memilah komentar yang tidak pantas diujarkan. Sebagai solusi awal perlu adanya edukasi terhadap public secara berkelanjutan mengenai etika berkomunikasi digital dan penyusunan panduan berbahasa yang dapat digunakan sebagai acuan praktis bagi pengguna media social dalam membangun ruang diskusi yang inklusif, menghargai dan tentunya kritik yang membangun.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini berfokus pada Strategi Komunikasi Pengguna Media Sosial dalam Mengelola Bahasa, Etika, dan Resistansi Sosial di Ruang Komentar Platform Digital X(*Twitter*). Penelitian ini menjadi relevan karena menyoroti bagaimana bahasa dan komunikasi digital mencerminkan dinamika sosial masyarakat modern, serta bagaimana etika dan bentuk resistansi sosial terbentuk dan dijalankan di ruang publik virtual. Dalam konteks literasi digital, studi ini juga menekankan pentingnya dimensi komunikatif dan etis, bukan hanya aspek teknis semata. Dari sisi celah penelitian (*research gap*), belum banyak kajian yang secara spesifik mengintegrasikan analisis strategi komunikasi, praktik berbahasa, dan dinamika resistansi sosial dalam interaksi di ruang komentar media sosial, khususnya pada platform X(*Twitter*). Penelitian ini hadir untuk menjelaskan bagaimana pengguna media sosial menyusun strategi komunikasi ketika menghadapi opini berbeda, kritik, atau konflik, serta menggali motivasi yang melatarbelakangi pilihan strategi tersebut.

Sejumlah studi sebelumnya telah membahas aspek etika dan komunikasi digital, seperti penelitian Firmansyah dkk. (2021) yang menyoroti lemahnya kesadaran etika digital dalam mengelola ujaran kebencian dan kekerasan verbal di media sosial. Temuan ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperkuat dimensi etis dalam komunikasi digital. Studi Maghfiroh & Rahmiati (2024) memperlihatkan bahwa strategi kesantunan berbahasa di media sosial bersifat kontekstual dan tidak selalu universal. Bahkan, dalam beberapa kasus, strategi tersebut digunakan secara manipulatif untuk mempertahankan citra atau dominasi dalam interaksi. Sementara itu, Tripalupi dkk. (2022) masih melihat resistansi digital sebagai bentuk ekspresi individual. Penelitian ini akan menantang pendekatan tersebut dengan menunjukkan bahwa resistansi dalam ruang digital juga dapat bersifat kolektif dan terbentuk melalui jejaring percakapan yang saling menguatkan (*networked resistance*). Berdasarkan kajian tersebut, terdapat celah penelitian (*research gap*) dalam mengintegrasikan aspek strategi komunikasi, etika berbahasa, dan resistansi sosial dalam satu kerangka analisis yang utuh. Di sinilah letak kebaruan (*novelty*) penelitian ini: tidak hanya membahas perilaku pengguna media sosial secara teknis atau linguistik, tetapi juga menelaah secara kritis dinamika komunikasi digital dalam hubungannya dengan kekuasaan simbolik, konflik sosial, dan etika komunikasi di ruang publik virtual. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mereproduksi pemahaman-pemahaman yang sudah ada, tetapi juga menawarkan refleksi baru mengenai relasi antara komunikasi digital, kekuasaan simbolik, dan etika dalam budaya media sosial kontemporer.

METODE

Desain penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam dinamika strategi komunikasi, penggunaan etika bahasa, dan resistansi sosial yang dilakukan pengguna media sosial khususnya pada platform X (*Twitter*). Menurut (Moleong, 2022) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati hal ini, bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi komunikasi, etika berbahasa, dan bentuk resistensi di ruang komentar media sosial. Desain penelitian deskriptif kualitatif juga sejalan dengan pendapat Sugiyono (2022), yang menyatakan bahwa desain ini digunakan untuk memahami fenomena sosial secara holistik dan kontekstual, dengan memusatkan perhatian pada interaksi, persepsi, dan interpretasi partisipan penelitian. Pendekatan ini menggunakan metode penelitian observasi di mana hal ini memungkinkan peneliti mengungkapkan makna konteks, dan kompleksitas perilaku pengguna media sosial bukan hanya sekedar mengukur kuantitas komentar hal ini akan melihat perilaku dan persepsi dari subjek penelitian.

Menurut Suryani (2023), Subjek penelitian adalah target yang akan diteliti oleh peneliti. Subjek berkaitan dengan unit analisis, yaitu sesuatu bentuk atau hal yang menjadi fokus utama penelitian. Dalam penelitian ini, subjek yang digunakan adalah warganet yang aktif dalam penggunaan X (*Twitter*) di mana terlibat dalam ruang komentar, balasan atau partisipasi dalam *thread* mengenai isu politik, budaya atau isu yang sedang populer. Mereka yang dipilih sebagai subjek terlibat secara aktif dalam diskusi mengenai isu-isu sosial, politik, budaya, atau fenomena yang sedang tren di X (*Twitter*) dan menunjukkan pola tertentu dalam strategi komunikasi, pengguna etika, bahasa, dan sikap resistif terhadap opini lain. Menurut Suryani (2023), subjek penelitian dalam pendekatan kualitatif dipilih secara *purposive*, yaitu berdasarkan pertimbangan yang ditentukan oleh tujuan dan fokus penelitian. Dalam hal ini, subjek dipilih berdasarkan keterlibatan mereka yang nyata dan relevan dengan topik yang sedang dikaji.

Instrumen Penelitian menurut Hardani dkk, 2020 adalah alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan informasi kuantitatif tentang variasi karakteristik variabel secara objektif di mana berupa pedoman observasi, pedoman wawancara, dan dokumentasi yang berfungsi untuk mengarahkan fokus pengamatan agar data yang diperoleh relevan dan tajam. Sehingga diperlukan teknik

pengembangan skala atau alat ukur untuk mengukur variabel dalam pengumpulan data yang lebih sistematis. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai alat pengumpul dan penganalisis data, sebagaimana lazim dalam penelitian kualitatif. Namun, untuk mendukung keabsahan dan keterarahan proses penelitian, yang sistematis digunakan instrumen bantu berupa:

1. Dokumen komentar digital, berupa tangkapan layar (screenshot) atau salinan komentar dari ruang komentar di Twitter, yang akan dianalisis menggunakan teknik koding tematik.
2. Koding tematik, sebagai alat bantu analisis di mana data akan dikategorikan ke dalam tema-tema seperti strategi komunikasi (sindiran, ironi, satire), bentuk resistansi (penolakan, kritik tajam), dan ekspresi etika berbahasa (kesantunan, pelecehan verbal, ujaran kebencian).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini mendokumentasikan bentuk-bentuk komunikasi yang muncul di ruang komentar platfor X (*Twitter*) dengan fokus pada tiga aspek utama yaitu strategi komunikasi, etika berbahasa, dan resistansi sosial. Data diperoleh melalui observasi langsung terhadap percakapan digital yang berlangsung dalam berbagai konteks, seperti isu sosial, relasi interpersonal, dan reaksi terhadap konten viral. Temuan ini menunjukkan adanya pola-pola representative dalam dinamika komunikasi publik digital.



Gambar 1.1 Kritik Pemerintahan



Gambar 1.2 Ujaran kebencian



Gambar 1.3 Sarkasme atau sindiran



Gambar 1.4 Kritik pengalaman sosial



Gambar 1.5 Refleksi sosial



Gambar 1.6 Kekerasan verbal



Gambar 1.7 Pelecehan verbal



Gambar 1.8 Resistensi kolektif

Tabel 1. 1 Kode Tematik hasil Observasi Komentar pada platform X (Twitter)

No	Isi Komentar	Kategori	Kode Awal	Catatan Konteks
1	“Kalo pake APBD jangan pake kata ‘saya’ pak!?” “APBD apa duit pribadi lo?”	Kritik terhadap penggunaan bahasa pejabat	Resistensi pemerintah	Komentar pada postingan pejabat mengenai bantuan sosial.
2	“Apa sih monyet cacat logika tolol, mandi dulu sono”	Ujaran kebencian	Etika berbahasa kasar/agresif	Balasan terhadap pertanyaan tentang stigma Pendidikan.
3	“tiap hari adaa ja orang yang emang layak di anjing-in”	Sarkasme atau sindirian	Sindiran digital	Komentar pada unggahan relasi pasangan
4	“mba mbanya ga ngelayani aku.... Pas tanteku manggil mba itu mukanya kaya males ngeladeni... pas bilang total “500k ya mba” kata tanteku “uang saya cukup loh buat mecat mba, makasih atas pelayanannya yang ga banget.”	Kritik sosial berbasis pengalaman	Resistensi sosial terhadap perlakuan deskriminasi.	Komentar pada thread pelayanan publik.
5	ada suami mukulin istri –tetangga: “udahh jangan ikut campur urusan orang.” Ada sepasang kekasih saling bercinta –tetangga “ih kumpul kebo, ayo kita pisahkan.”	Refleksi sosial	Kritik norma budaya	Komentar terhadap isu kekerasan dan relasi asmara.
6	“si gendut didiemin, semakin berubah...emoji ketawa” “jjah ngehina fisik, muke lu noh benerin.”	Resistensi spontan yang bersifat verbal-agresif.	Kekerasan verbal	Komentar pada percakapan yang melakukan <i>body shaming</i>
7	“segini banyak gak ada yang pengen bantu angkat ember? Nyari air kah?” “emang tradisinya begini kak, biasanya tar pas ada bagi” apa gitu baru mereka terdepan klo urusan musibah mereka jadi penonton, kang foto, kang midio, sama komentator emoji pakai kacamata” “emang kek tai warga haus hiburan, musibah oun jadi bahan tontonan n uodate status sosmed. Gw kecelakaan mobil, pada sibuk ngeluarin hp, ga ada yg bantuin. Akhirnya gw umpetin plat nomor mobil. Eh bisa2nya ada yg datengin gw langsung nanya plat mobilnya mana. Anjing memang.” “ciri2 lelaki lempem, yang pengen dilayani mulu. Kerja keras dikit tantrum.”	Pembentukan solidaritas digital berbasis perspektif moral kolektif	Resistensi kolektif berbasis moral.	Komentar pada video peristiwa musibah.
8	“butuh tidur”	Pelecehan verbal	Manipulasi interpersonal	Percakapan seseorang dalam tangkap layer yang Balasan yang

	“kelonin dong” “kelonin” “tidur sambal pelukan”			mengandung unsur seksual yang ringan
9	“Maaf ya aku like postingsn cwe2 tapi aku yakinin itu yang terakhir buat aku dan aku ga bakal ngelakuin hal bodoh itu lagi, maaf yahhh emot sedih	Perkataan manipulatif	Manipulasi interpersonal	Komentar pada unggahan relasi pasangan.

Pembahasan

Berdasarkan temuan observasi, terdapat tiga pola dominan dalam perilaku komunikasi digital pengguna X (Twitter). Analisis terhadap pola-pola ini dikaji melalui pendekatan teori literasi digital (Widodo, 2022), teori kesantunan (Brown & Levinson, 1987), serta teori analisis jaringan komunikasi (Tripalupi dkk., 2022). Setiap teori memberikan lensa analitis yang memperkuat pemahaman terhadap data.

1. Rendahnya Literasi Digital dalam Pengelolaan Emosi dan Etika Komunikasi

Literasi digital menurut Widodo (2022) bukan hanya soal kemampuan teknis mengoperasikan media sosial, tetapi juga meliputi kemampuan kognitif sosial, dan etis dalam berinteraksi di ruang digital. Dalam banyak unggahan yang diamati, terlihat bahwa sebagian pengguna belum mampu mengelola emosi dan etika digital secara proporsional, sebagian besar komentar yang diamati menunjukkan lemahnya literasi digital pengguna dalam menyampaikan opini secara etis dan konstruktif. Contohnya seperti ungkapan kalimat dalam unggahan “Tiap hari ada aja orang yang emang layak dianjingin”. Hal tersebut menunjukkan kegagalan dalam menyaring ekspresi emosi menjadi bentuk komunikasi yang konstruktif, serta menggambarkan bentuk ekspresi emosi yang tidak melalui proses reflektif. Dalam konteks literasi digital, pernyataan ini mencerminkan ketidakmampuan mengelola emosi melalui komunikasi yang bertanggung jawab. Padahal, salah satu indikator literasi digital yang baik adalah kemampuan untuk menyampaikan kritik tanpa menjatuhkan martabat pihak lain.

2. Ketidakseimbangan Strategi Kesantunan dalam Komentar Digital

Teori kesantunan Brown & Lavinson (1987) menjelaskan bahwa dalam interaksi individu menggunakan strategi kesantunan untuk menjaga *face* (wajah sosial) mereka dan orang lain. Strategi ini bisa berupa kesantunan positif atau kesantunan negatif. Dalam konteks ruang komentar X(Twitter) strategi ini tidak berjalan stabil. Beberapa pengguna menggunakan kesantunan permukaan yang justru berfungsi sebagai manipulasi seperti ungkapan pada unggahan berikut “Maaf ya aku like postingan cewe2 tapi aku yakin itu yang terakhir...”. Kalimat tersebut menunjukkan pengguna kesantunan manipulative secara semantik tampak sopan, namun secara pragmatis bertujuan untuk menutupi kesalahan atau menghindari tanggung jawab. Di sisi lain, banyak pula komentar tanpa strategi kesantunan seperti yang bersifat memuat hinaan pada fisik. Ini menandakan bahwa pengelolaan bahasa yang sopan masih bersifat situasional, bukan prinsip komunikasi yang terinternalisasi.

3. Resistansi sebagai Ekspresi Kolektif dalam Jaringan Digital

Teori analisis jaringan komunikasi (Tripalupi dkk., 2022) menekankan bahwa media sosial memungkinkan terbentuknya jaringan diskursif di mana opini publik dikonstruksi secara kolektif melalui partisipasi dalam thread, tagar, dan komentar. Fenomena seperti komentar massal terhadap video viral, sindiran kolektif terhadap perilaku sosial yang menyimpang. Ruang komentar Twitter bukan sekadar forum diskusi, melainkan arena pembentukan opini publik yang dinamis. Temuan ini menunjukkan bahwa resistansi terhadap norma sosial atau perilaku menyimpang sering kali dilakukan secara kolektif dan saling terhubung, seperti pada komentar massal terhadap perilaku warga yang tidak menolong korban kebakaran di mana membentuk komunitas resistif. Ini bukan sekadar komentar individual, melainkan bentuk koalisi wacana yang dibangun secara spontan. Contoh unggahan pada postingan video “malah sibuk ngerekamin, bukannya malah bantuin...” interaksi seperti ini adalah wujud resistansi digital terhadap dominasi norma sosial yang tidak adil, bias kelas, atau kemunafikan budaya. Warganet menggunakan ruang komentar sebagai medan koreksi sosial, di mana narasi arus utama dilawan oleh suara-suara marginal.

Dari hasil observasi tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi digital di ruang komentar Twitter tidak hanya menjadi sarana pertukaran pendapat, tetapi juga arena negosiasi sosial, pembentukan identitas, dan manifestasi resistansi terhadap dominasi norma tertentu. Bentuk-bentuk komunikasi seperti sindiran, satire, balasan agresif, dan humor sinis adalah bagian dari strategi komunikasi yang digunakan oleh pengguna untuk mengelola ketegangan sosial. Hal ini sejalan dengan teori kesantunan Brown & Lavinson yang menyatakan bahwa strategi komunikasi sering kali digunakan untuk mempertahankan atau menyerang “wajah sosial” lawan bicara. Selain itu, resistansi sosial yang ditampilkan dalam komentar digital memperlihatkan bagaimana warga net menggunakan platform sebagai medium kritik sosial. Ini memperkuat temuan Fuchs

(2017), bahwa media sosial berperan sebagai alat bagi masyarakat sipil dalam mengoreksi ketimpangan atau perilaku sosial yang dianggap tidak adil. Namun, dinamika ini juga menimbulkan tantangan etis, di mana kebebasan berekspresi sering kali berbenturan dengan prinsip kesopanan dan etika berbahasa. Oleh karena itu, penting bagi pengguna media sosial untuk meningkatkan literasi digital dan kesadaran etis dalam berinteraksi di ruang public virtual.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana strategi komunikasi digunakan oleh pengguna media sosial X (Twitter) dalam mengelola bahasa, etika komunikasi, dan resistansi sosial di ruang komentar digital. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif dan analisis tematik atas data observasi komentar digital, ditemukan sejumlah temuan penting yang memperjelas dinamika komunikasi digital di ruang publik virtual. Penelitian ini menunjukkan bahwa literasi digital masih menjadi tantangan utama dalam komunikasi media sosial. Banyak pengguna menampilkan gaya komunikasi yang impulsif, tidak etis, dan emosional tanpa mempertimbangkan dampaknya terhadap audiens lain. Hal ini menandakan bahwa aspek literasi digital yang berkaitan dengan etika dan tanggung jawab sosial belum sepenuhnya terinternalisasi, sebagaimana terlihat dalam ujaran kebencian, hinaan personal, dan komentar agresif yang muncul secara eksplisit dalam ruang komentar. Strategi kesantunan yang seharusnya menjadi sarana menjaga keharmonisan dalam komunikasi digital justru sering digunakan secara selektif dan manipulatif.

Dalam hubungan interpersonal, kesantunan muncul secara semu sebagai upaya menghindari konflik secara langsung. Sebaliknya, dalam diskusi publik atau ruang sosial yang bersifat hierarkis, strategi komunikasi cenderung lebih kasar dan konfrontatif. Ini menunjukkan bahwa kesantunan di ruang digital bukan lagi refleksi nilai etika yang stabil, tetapi telah menjadi alat negosiasi identitas dan posisi sosial. Resistansi sosial yang muncul dalam komentar digital tidak semata-mata berasal dari individu yang mengekspresikan perlawanan secara personal. Sebaliknya, resistansi dibentuk melalui pola jaringan sosial sebuah kolektif yang saling menguatkan dan membentuk konsensus publik terhadap isu-isu tertentu. Hal ini memperkuat pemahaman bahwa komunikasi digital saat ini merupakan arena produksi makna bersama, tempat pengguna saling memperkuat posisi melalui komentar, balasan, dan sindiran yang membentuk arus opini baru. Secara keseluruhan, strategi komunikasi pengguna media sosial dalam konteks Twitter tidak bisa dipahami hanya sebagai aktivitas personal. Ia adalah bagian dari praktik budaya digital yang melibatkan negosiasi kuasa, ekspresi identitas, serta resistansi terhadap norma sosial. Penelitian ini memperlihatkan bahwa ruang komentar tidak hanya menjadi tempat berbicara, tetapi juga arena politik simbolik tempat berbagai nilai, ideologi, dan etika dipertarungkan secara terbuka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah terlibat dalam melakukan penelitian ini. Ucapan terima kasih disampaikan kepada dosen matakuliah Penelitian Pengajaran Bahasa yaitu Ibu Mimi Rosadi S.Pd., M.Pd. atas ilmu yang telah diberikan serta arahan dan bimbingannya selama satu semester ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Firmasnyah, A. (2021). Politeness in the use of language in social media. *E3S Web of Conferences*, 317, 02027. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202131702027>
- Gerber, J. P., Wheeler, L., & Suls, J. (2018). A social comparison theory meta-analysis 60+ years on. *Psychological Bulletin*, 144(2), 177–197. <https://doi.org/10.1037/bul0000127>
- Hardani, A., Ulfatin, N., & Suryani, N. (2020). The application of Colaiizi's method in conducting research across two languages. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/309289109_The_Application_of_Colaiizi%27s_Method_in_Conducting_Research_Across_Two_Language
- Maghfiroh, I., & Rahmiati. (2024). Kesantunan berbahasa dalam media sosial: Kajian pragmatik terhadap komentar online. *Nakula: Jurnal Kajian Ilmu Pendidikan, Bahasa, dan Sastra*, 2(6), 340–349. <https://doi.org/10.61132/nakula.v2i6.1374>
- Sugiyono, S., & Lestari, P. (2021). Metode penelitian komunikasi (Kuantitatif, kualitatif, dan cara mudah menulis artikel pada jurnal internasional).
- Suryani, N., Ulfatin, N., & Hardani, A. (2023). The application of Colaiizi's method in conducting research across two languages. *ResearchGate*. https://www.researchgate.net/publication/309289109_The_Application_of_Colaiizi%27s_Method_in_Conducting_Research_Across_Two_Language

- Tripalupi, N., & Rahman, A. (2021). Ketidaksantunan pelanggan terhadap customer service provider internet di Twitter pada awal pandemi COVID-19. *Kandai*, 19(1), 1–10. <https://doi.org/10.26499/jk.v19i1.4086>
- Ulfyiani, N., Suryani, N., & Hardani, A. (2024). The application of Colaiizi's method in conducting research across two languages. *ResearchGate*.
https://www.researchgate.net/publication/309289109_The_Application_of_Colaiizi%27s_Method_in_Conducting_Research_Across_Two_Language
- Widodo, H. P., Ferdiansyah, F., & Sandi, S. (2018). Digital literacy content in the operational curriculum in early childhood education. *KnE Social Sciences*, 3(4), 1–10. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i4.11250>