



TEKNOLOGI NUSANTARA

Jurnal Penelitian Fakultas Teknik UNINUS
<http://ojs.uninus.ac.id/index.php/teknologinusantara>

Penanganan Konten Provokatif di Media Sosial dalam Pendekatan Hukum Siber

Handling Provocative Content in Social Media in Cyber Law Approach

Soecipto

Teknik Informatika; Jl. Soekarno Hatta no 530 Kotamadya Bandung, 40286 , Telp 0227509656

e-mail: Soecipto@gmail.com

ARTICLE INFO

ABSTRACT

The phenomenon of the distribution of provocative content in the form of hoaxes, hate speech or calls for radicalism and terrorism at this time has the potential to reappear in political contestation, namely the simultaneous regional elections in 2018 and the 2019 presidential election and has a significant influence.very dangerous for the unity and integrity of the Indonesian nation if the SARA policy

(Ethnicity, Religion, Race, and Intergroup) and this hate speech is used to win a power. Therefore, the government needs to immediately take preventive measures to deal with the potential emergence of this phenomenon, in this case the Ministry of Communication and Informatics (Ministry of Communication and Information Technology) develops an awareness process with socialization and dissemination communication in which there is a literacy program for citizens as a preventive measure taken by the government to deal with this phenomenon.

The Indonesian National Police (Polri) is an organization that is at the forefront of countering provocative content that has the potential to disrupt Kamtibmas and Kamdagri. Qualitative research approach

Interviews with UNINUS Professors of Law, UNINUS Postgraduate students with middle-ranking police officers and staff at the Ministry of Communication and Information were carried out in this study. The results of this study show communication tricks that were created and implemented by the Ministry of Communication and Information to deal with the next phenomenon, namely with the police and internet site managers. Handling upstream, downstream and middle is the solution. For the Police, who also synergize, also move their organization with the Pre-emptive, Preventive and Repressive methods.

Keyword:
Content , Social Media, Cyber Law

ABSTRAK

Fenomena sebaran konten provokatif baik berupa berita bohong (*Hoax*), ujaran kebencian (*Hate Speech*) maupun ajakan akan radikalisme dan terorisme waktu ini punya potensi untuk nampak ulang pada kontestasi politik yaitu pilkada serentak 2018 serta pilpres 2019 dan memiliki pengaruh yang

sangat membahayakan bagi kesatuan dan persatuan bangsa Indonesia andaikan politik SARA

(Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan) dan ujaran kebencian ini digunakan untuk memenangkan suatu kekuasaan. Oleh sebab itu, pemerintah perlu langsung melakukan tindakan pencegahan untuk menghadapi potensi munculnya fenomena ini, didalam hal ini Kemenkominfo (Kementerian Komunikasi dan Informatika) mengembangkan proses penyadaran dnegan komunikasi sosialisasi dan diseminasi yang di dalamnya terdapat program literasi kepada warga negara sebagai suatu langkah pencegahan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menghadapi fenomena ini. Kepolisian Republik Indonesia (Polri) merupakan organisasi yang berada di garda

terdepan dalam menangkal konten provokatif yang berpotensi mengganggu kamtibmas dan Kamdagri. Pendekatan penelitian kualitatif dengan wawancara pada guru besar Ilmu Hukum UNINUS, mahasiswa Pascasarjana UNINUS yang berlatar belakang perwira menengah kepolisian dan staf di Kemenkominfo dilaksanakan didalam penelitian ini. Hasil penelitian ini menunjukkan trik komunikasi yang dibikin dan dilaksanakan oleh Kemenkominfo untuk menghadapi fenomena selanjutnya yaitu bersama kepolisian dan pengelola situs internet. Penanganan hulu, hilir dan tengah menjadi solusi. Bagi Kepolisian yang juga bersinergi juga menggerakkan organisasinya dengan metode Pre-emptif, Preventif dan Represif.

A. INTRODUCTION / PENDAHULUAN

Konten provokatif terkait sosial politik mewarnai pemilihan umum di tanah air baik saat pemilihan presiden hingga pemilihan daerah. Sering kali terdapat pihak-pihak tertentu yang memanfaatkan hal ini dengan memposting berita maupun informasi konten provokatif terutama melalui media sosial. Konten provokatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dalam undang-undang tersebut secara jelas ancaman pidana bagi pelaku penyebar hoaks. Namun sepertinya sebagian besar masyarakat masih banyak yang tidak tahu atau tidak mengindahkan peraturan perundang-undangan tersebut. Melalui media internet beberapa jenis tindak pidana semakin mudah untuk dilakukan seperti, kejahatan manipulasi data, spionase, sabotase, provokasi, money laundering, hacking, pencurian software maupun kerusakan hardware dan kejahatan judi dengan menggunakan media internet.

Pemerintah mengeluarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Dua materi muatan yang cukup besar diatur didalam UU ITE ialah mengenai pengaturan transaksi elektronik dan mengenai tindak pidana siber (cyber crime). Kemunculan penyebaran terkait konten provokatif pada bidang sosial politik dan isu SARA merupakan hal yang sering ditemukan oleh masyarakat. Berdasarkan pada hasil survei yang dilakukan terkait isi konten provokatif yang sering diterima oleh masyarakat (Mastel, 2019) menunjukkan meningkatnya konten provokatif

berisi isu politik pada tahun 2017 sebanyak 91,8% meningkat pada tahun 2019 ini menjadi 93,2% sedangkan konten provokatif terkait isu SARA menurun yakni 88,6% dari tahun 2017 menjadi 76,2% pada tahun 2019 dan konten provokatif terkait bencana alam pada tahun ini naik dari 10,3% pada tahun 2017 menjadi 29,3%.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) sebagaimana termaktub di dalam Undang-Undang RI No. 2 Tahun 2002 tentang Polri adalah bertugas sebagai pemelihara kamtibmas dan kamdagri, penegak hukum, pelindung, pengayom, dan pelayan masyarakat sudah saatnya melihat pembangunan sebagai faktor penting yang dapat menimbulkan persoalan kamtibmas dan kamdagri.

Upaya pencegahan dan penanganan awal dalam mencegah terjadinya tindakan penyebaran konten provokatif selain membuat video kreatif, personil Polri bersama Aparat TNI di berbagai wilayah Kepolisian Daerah (Polda) melakukan deklarasi anti konten provokatif dan Sara di kantor-kantor Polri dan TNI. Kegiatan tersebut menggambarkan sinergitas yang baik antara TNI-Polri dalam memerangi konten provokatif dan hal-hal yang dapat menjadi pemecah di antara seluruh lapisan masyarakat.

B. STUDY LITERATURE / TINJAUAN PUSTAKA

Fenomena sebaran konten provokatif baik berupa berita bohong (Hoax), ujaran kebencian (Hate Speech) maupun ajakan akan radikalisme dan terorisme waktu ini punya potensi untuk nampak ulang pada kontestasi politik yaitu pilkada serentak 2018 serta pilpres 2019 dan memiliki pengaruh yang sangat membahayakan bagi kesatuan dan persatuan bangsa Indonesia andaikan politik SARA (Suku, Agama, Ras, dan Antar Golongan) dan ujaran kebencian ini digunakan untuk memenangkan suatu kekuasaan

Dua materi muatan yang cukup besar diatur didalam UU ITE ialah mengenai pengaturan transaksi elektronik dan mengenai tindak pidana siber (*cyber crime*). Materi UU ITE tersebut merupakan implementasi dari beberapa prinsip ketentuan internasional, yaitu *UNCITRAL Model Law on Elektronik Commerce*, *UNCITRAL Model Law on Elektronik Signature*, *Convention on Cybercrime*, *EU Directives on Elektronik Commerce*, dan *EU Directives on Electronic Signature*. Ketentuan – ketentuan tersebut adalah instrumen internasional dan regional yang banyak diterapkan oleh negara-negara Eropa, Amerika, dan Asia.

C. RESEARCH METHOD / METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis normatif dilakukan dengan mengkaji dan menganalisis data sekunder berupa bahan-bahan hukum hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundangan di Indonesia yaitu UUD 1945, KUHP, UU No. 11 Tahun 2008, UU No. 19 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 11 tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, UU No. 1 Tahun 1946 tentang Peraturan Hukum Pidana, Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 19 tahun 2014 Tentang Penanganan Situs Internet Bermuatan Negatif serta peraturan perundangan internasional yang terkait dengan permasalahan penelitian ini, yaitu UNCITRAL Model *Law on Electronik Commerce*, UNCITRAL Model *Law on Electronik Signature*, *Convention on Cybercrime*, *EU Directives on Electronik Commerce*, dan *EU Directives on Electronic Signature*. . Penelitian ini juga dilaksanakan dengan diskusi dengan pakar akademisi hukum yaitu Prof Dr. Imas Rosidawati, SH. MH. Sebagai pakar hukum Pascasarjana Hukum Universitas Islam Nusantara.

D. CONCLUSION / HASIL DAN PEMBAHASAN

1.1. Aspek hukum

Didalam proses hukum Indonesia, terkandung sebagian peraturan (perundang-undangan) yang sekarang ini menjadi rujukan untuk menyesuaikan perihal permasalahan Penyebaran konten provokatif ini yang justru mempunyai kualifikasi perbuatan yang berbeda, dengan pertanggungjawaban hukum yang berlainan pula, yaitu Undang-undang No. 1 Tahun 1946 Tentang Peraturan Hukum Pidana, dan Undang-undang No. 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Undang-undang No. 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Selain UU, termasuk terkandung Peraturan Menteri yang terkait dengan penanganan Situs Internet Bermuatan Negatif termasuk sebaran konten provokatif dan berita bohong yakni Permen Komunikasi dan Informatika No. 19 th. 2014. Undang-undang No. 1 Tahun 1946 mengatur tentang perbuatan sebaran konten provokatif atau berita bohong atau yang memiliki kualifikasi berita bohong pada Pasal 14 dan Pasal 15. Pasal 14 (1) Barang siapa, bersama menyiarkan berita atau pemberitahuan bohong, dengan sengaja menerbitkan keonaran dikalangan rakyat, dihukum bersama hukuman penjara setinggi-tingginya sepuluh tahun. Pasal 14 (2) Barangsiapa menyiarkan suatu berita atau mengeluarkan pemberitahuan yang bisa menerbitkan keonaran dikalangan rakyat, tetapi ia patut dapat menyangka bahwa berita atau pemberitahuan itu adalah bohong, dihukum

bersama penjara setinggi-tingginya tiga tahun. Pasal 15 : Barangsiapa menyiarkan kabar yang tidak tentu atau kabar yang berlebihan atau yang tidak lengkap, sedangkan ia tahu setidaknya-tidaknya patut dapat menduga bahwa kabar demikian dapat atau sudah bisa menerbitkan keonaran dikalangan Dalam Perspektif rakyat, dihukum bersama hukuman penjara setinggi-tingginya dua tahun. Undang-undang Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE) menyesuaikan perbuatan *Hoax* atau yang dikualifikasikan Hoax pada Pasal 28. Pasal 28 (1) setiap orang bersama sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang membawa dampak kerugian *costumer* dalam Transaksi Elektronik. Pasal 28 (2) setiap orang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat khusus berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA). Pada Pasal 45A Undang-undang No. 19 Tahun 2016 disebutkan bahwa :

(1) Setiap orang yang dengan sengaja dan tanpa hak menyebarkan berita bohong dan menyesatkan yang mengakibatkan kerugian *costumer* didalam Transaksi Elektronik sebagaimana dimaksud didalam pasal 28 ayat (1) dipidana bersama pidana penjara paling lama 6 (enam) th. dan/atau denda paling banyak Rp.1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah). (2) Setiap orang yang bersama sengaja dan tanpa hak menyebarkan informasi yang ditujukan untuk menimbulkan rasa kebencian atau permusuhan individu dan/atau kelompok masyarakat tertentu berdasarkan atas suku, agama, ras, dan antargolongan (SARA) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 ayat (2) dipidana bersama pidana penjara paling lama 6 (enam) th. dan/atau denda paling banyak Rp. 1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah).

Penanganan hukum konten provokatif ditangani oleh kepolisian negara republik Indonesia (Polri) dimana untuk tingkat Markas besar Polri ditangani oleh Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri menemukan peningkatan jumlah akun media sosial yang diduga menyebarkan konten provokatif. Pada tingkat Polda hal ini ditangani oleh Direktorat Reserse Kriminal Umum dimana untuk tindak penanganan deteksi dini oleh direktorat intel Polda di tingkat Polres/ Polrestabes penanganan masalah ini ditangani Satuan Reserse kriminal (Sat reskrim) dan untuk deteksi dini tindakannya dipimpin oleh Satuan Intel dan Keamanan (Sat Intelkam).

Pemerintah mengkoordinasikan penanganan penangkalan konten provokatif melalui Kementrian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo). Kemenkominfo dapat men *take-down* situs-situs yang memuat konten provokatif dan berita bohong. Kemenkominfo juga telah bekerja sama dengan pihak *Facebook* dan kepolisian (<https://www.kominfo.go.id>). TDikutip dari [kominfo.go.id](https://www.kominfo.go.id)

“Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) Dalam rentang waktu periode 1 Januari hingga akhir Juli 2017 Kemenkominfo telah menerima email pengaduan konten negatif. Kategori SARA atau Kebencian, pornografi, dan Hoax menempati tiga urutan tertinggi pengaduan konten negatif. Konten SARA mencapai puncak tertinggi pada Januari 2017 dengan 5.142 aduan. Sementara itu, media sosial yang berbau pornografi berjumlah 9.000 lebih dan konten hoax sekitar 6.632.”(Nur Islami, 16 Agustus 2017) “Berdasarkan data Kementerian Komunikasi dan Informatika, sepanjang tahun 2017 tercatat ada 13.829 konten negatif berupa ujaran kebencian yang marak di media sosial, 6.973 berita bohong dan 13.120 konten pornografi.” (Ayu Yuliani, 12 Desember 2017)

1.2. Strategi Kominfo pada Level Hulu

Strategi ini berfokus pada percepatan peningkatan kapasitas literasi digital pada masyarakat serta peningkatan kapasitas bagi para pihak pengelola data pribadi maupun konten digital pada ruang siber.

1.3. Strategi Kominfo di level tengah

Pada level tengah, Kominfo melakukan pemutakhiran teknologi moderasi konten dengan membangun peralatan dan sistem pengembangan teknologi yang disebut sebagai Tata Kelola Pengendalian Penyelenggara Sistem Elektronik (TKPPSE). Kominfo akan terus meningkatkan upaya dalam menjaga ruang digital yang bersih dan bermanfaat dengan melakukan moderasi konten.

1.4. Strategi Kominfo pada level hilir

Pada level hilir, Kominfo akan terus melakukan pemutakhiran tata kelola terkait penanganan konten negatif di internet, mulai dari regulasi, SOP hingga terkait dengan peraturan perundangan yang berlaku.

1.5. Strategi Penanganan Secara Pre-Emtif di Kepolisian Negara RI (POLRI) dan TNI

Strategi Penanganan secara Pre-Emtif ialah merupakan bentuk upaya awal yang dilakukan kepolisian dalam penanganan kejahatan sebelum kejahatan tersebut terjadi. Upaya awal yang dilakukan seperti penanaman nilai-nilai moral khususnya kepada generasi muda agar tidak mudah menyebarkan konten provokatif, hal ini dilakukan oleh Polri/ TNI dengan melakukan kegiatan edukasi digital.

Kegiatan edukasi digital oleh Polri, ini berjalan sejak lama bertujuan untuk menambah pemahaman para pelajar dan mahasiswa tentang hukum, sehingga para pelajar dan mahasiswa tidak terlibat baik sebagai korban maupun pelaku dalam suatu tindakan kriminalitas. Program ini juga mendekatkan generasi muda dalam hal ini para pelajar Indonesia dengan kepolisian.

Selain itu bentuk tindakan dan upaya pelaksanaan strategis secara pre-emptif lain yang dilakukan oleh TNI/ Polri ialah dengan melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terkait berita atau informasi hoaks dilakukan melalui media cetak, media online maupun secara langsung.

Hal tersebut sesuai dengan Rencana Pembangunan Nasional Polri mengarahkan pada terpenuhinya sarana/prasarana dan almatsus Polri berbasis teknologi yang menjunjung tinggi HAM dalam menghadapi berbagai trend kejahatan modern dan konflik sosial serta terbangunnya postur TNI/ Polri yang profesional, bermoral, modern dan unggul melalui perubahan *mind set* dan *culture set* (revolusi mental)..

1.6. Strategi Penanganan Secara Preventif oleh TNI/ Polri

Strategi preventif merupakan upaya penanganan kejahatan yang masih dalam tahap pencegahan sebelum kejahatan terjadi. Strategi penanganan secara preventif ini, kepolisian melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Seperti salah satu contoh digelarnya deklarasi anti hoaks dan Sara di berbagai daerah, usai melakukan apel kesadaran nasional di markas-markas KODIM, Polda dan Polresta. Kegiatan tersebut menggambarkan bersatunya TNI-Polri dalam memerangi konten provokatif dan hal-hal yang dapat menjadi pemecah di antara seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, bentuk upaya lain yang dilakukan Polri terhadap pencegahan penyebaran berita hoaks atau pemberitaan negatif, yakni dengan meng-counter adanya pemberitaan negatif.

Melakukan sosialisasi dan penyampaian pesan serta meng-counter pemberitaan negatif menjadi pemberitaan positif sehingga pemberitaan yang diterima oleh masyarakat tidak mengandung unsur provokatif maupun SARA dan lainnya, sebagaimana diungkapkan diatas merupakan bentuk strategi preventif sebagai bagian dari upaya pencegahan awal setelah dilakukan tindakan pre-emptif sebelumnya.

1.7. Strategi Penanganan Secara Represif di Polri

Strategi represif merupakan upaya kepolisian dalam penanganan kejahatan setelah terjadi tindakan kejahatan. Pada dasarnya upaya represif merupakan tindakan yang dilakukan aparat penegak hukum terhadap orang yang melakukan tindak pidana.

Adapun strategi penanganan secara represif yang dilakukan Polri menurut hasil wawancara serta observasi yang dilakukan yaitu sebagai berikut:

- a). Mengecek kebenaran berita atau informasi yang didapatkan. Apabila masyarakat menemukan konten provokatif maka masyarakat dihimbau agar dapat mengecek kebenaran berita atau informasi yang didapatkan.
- b). Membentuk tim Patroli siber. Tim Patroli siber terdiri dari anggota atau personil kepolisian yang mengawasi dan memantau pergerakan kejahatan di dunia maya).
- c). Melakukan penyelidikan dan penyidikan. Penyelidikan dan penyidikan dilakukan apabila terdapat laporan polisi dari pihak atau orang yang merasa dirugikan atas informasi maupun berita konten provokatif yang tersebar.

E. SUMMARY / KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan di atas, maka didapatkan beberapa kesimpulan antara lain bahwa: strategi kepolisian dalam penanganan kasus konten provokatif dalam hal ini oleh Polri telah melakukan tugas dan fungsinya dalam menjaga kondusifitas NKRI sebagaimana mestinya. Berbagai upaya-upaya strategis baik pencegahan awal sebelum maupun setelah terjadi tindakan kejahatan telah diupayakan, termasuk memberikan himbauan-himbauan dan sosialisasi kepada masyarakat agar mewaspadaai pemberitaan-pemberitaan konten provokatif baik dalam bidang sosial politik, ekonomi, kesehatan dan bidang lainnya tak terkecuali termasuk isu SARA yang dapat merugikan dan menimbulkan perpecahan didalam masyarakat.

Konten provokatif dibidang sosial politik tiga tahun terakhir merupakan yang sering ditemukan oleh masyarakat di tanah air. Hal ini sesuai dengan data hasil survei terhadap wabah hoaks yang dilakukan oleh Masyarakat Telematika Indonesia pada tahun 2017 dan ditahun 2019. Mastel merupakan wadah berkomunikasi dan bertukar informasi bagi seluruh pemangku kepentingan dan jembatan antara pemerintah dan pelaku usaha dibidang telematika. Sanksi hukum bagi penyebar konten provokatif diatur dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 68 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

Diharapkan pemerintah dalam hal ini Kemenkominfo mampu melaksanakan pendampingan terhadap mitra diluar pemerintah untuk memastikan bahwa pendampingan dan jugsosialisasi atau literasi kepada penduduk betul-betul ditunaikan oleh mitra berikut sehingga program-program pencegahan yang ditunaikan mampu menekan penyebaran isu sara dan ujaran kebencian tersebut. Diharapkan kemenkominfo langsung mampu jalankan perbaikan atau merevisi UU ITE yang ada waktu ini yang belum lengkap. Harapannya bersama adanya pergantian UU ITE berikut pihak penegak hukum dalam hal ini kepolisian mempunyai payung hukum dan juga landasan hukum yang kuat dalam jalankan penindakan pada pelaku-pelaku penyebaran.

Pemerintah harus langsung jalankan standarisasi profesi humas dalam pemerintah baik di pusat maupun di daerah supaya menolong efektifitas dari program yang ditunaikan oleh pemerintah. Mendorong adanya usaha koordinasi atau sinergitas antar humas kementerian dan lembaga bersama tenaga humas profesional supaya berjalan integrasi dalam hal pembuatan program bersama untuk menyebarkan dan menyampaikan Info kepada penduduk dan juga harus ada usaha untuk menekan egois sektoral dalam kementerian dan lembaga tersebut. Diharapkan Kominfo mampu jalankan evaluasi mengenai bersama efektifitas kiat komunikasi yang telah ditunaikan bersama membuat suatu instrumen survei untuk melihat sudah seberapa efisien program yang ditunaikan dan juga bagaimana tanggapan atau tanggapan masyarakat pada kiat komunikasi yang ditunaikan oleh kominfo.

REFERENCE / DAFTAR PUSTAKA

- Ayu, Y. (2017), Ujaran Kebencian Picu Generasi Muda Jadi Intoleran dan Diskriminatif https://kominfo.go.id/content/detail/11958/ujaran-kebencianpicu-generasi-muda-jadi-intoleran-dan-diskriminatif/0/sorotan_media
- Kapolri. 2015. Penanganan Ujaran Kebencian. *Surat Edaran Kapolri Nomor SE/06/X/2015*. Jakarta.
- Koltay, T., (2011). The media and the literacies: media lietracy, information literacy, digital literacy. *Journal Media, Culture & Society*. 33(2). 211- 221. Diakses pada 8 Juni 2018. DOI: 10.1177/0163443710393382.
- Livingstone,. S., (2004). Media literacy and the challenge of new information and communication technologies. *Communication Review Journal*, 1(7). 3-14. Diakses pada 6 Juni 2018.
- Potter, James. W. (2004). *Theory of Media Literacy: a Cognitive Approach*. California: Sage Publications.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. 2014. *Perilaku Organisasi* (16 ed.). Jakarta: Salemba Empat.
- Satori, D., Komariah., A., (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung. Alfabeta. Matthew B. Miles & A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia. UIPress, 2009.

- Kemendag. 2014. *Panduan Optimalisasi Media Sosial Untuk Kementerian Perdagangan RI* (1 ed.). (L. H. Hariqo Wibawa Satria, Ed.) Jakarta: Pusat Hubungan Masyarakat.
- Mulyana. 2010. *Kajian Wacana : Teori, Metode & Prinsip-prinsip Analisis Wacana*. Yogyakarta: Tiara Wacana.
- Nasrullah, R., (2015). *Media sosial, perspektif komunikasi, budaya dan sosioteknologi*. Bandung. Simbiosis Rekatama Media Littlejohn,
- Nur, I. (2017) SARA, Aduan Konten Negatif Terbanyak yang Diterima Kemenkominfo. Diperoleh dari websitekominfo.go.id/content/detail/10355/sara-aduan-konten-negatif-terbanyak-yang-diterima-kemenkominfo/0/sorotan_media
- W. Stephen., Foss. K.A., (2009). *Encyclopedia of Communication Theory*. United States of America, Sage Publications, Inc.