



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 1076-1083

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Manajemen Konflik Digital dalam Perspektif SDGs 16: Studi Kasus Eskalasi dan Resolusi Konflik *SEAbblings* vs *KNetz*

Rahma Fitriyani<sup>1</sup>, Vannisha Rafa Naura Harina<sup>2</sup>, Yusrotul Widad Sugiyanto<sup>3</sup>, Herdiyanto Fransiskus Samosir<sup>4</sup>,  
Revienda Anita Fitrie<sup>5</sup>, Nuh Krama Hadianto<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6,7</sup>Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik - Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[fitriyanirahma04@gmail.com](mailto:fitriyanirahma04@gmail.com), <sup>2</sup>[rafanaurahvannisha@gmail.com](mailto:rafanaurahvannisha@gmail.com), <sup>3</sup>[yusrotullwidad@gmail.com](mailto:yusrotullwidad@gmail.com),

<sup>4</sup>[herdyfrnsks@gmail.com](mailto:herdyfrnsks@gmail.com)

### Abstrak

*Konflik digital di media sosial semakin kompleks dan sulit dikendalikan, terutama ketika melibatkan perbedaan identitas budaya serta mekanisme algoritma yang mempercepat eskalasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola eskalasi konflik digital antara komunitas SEAbblings dan KNetz, mengidentifikasi faktor-faktor yang memicu konflik, serta menilai strategi penyelesaian yang digunakan dalam perspektif manajemen konflik dan Sustainable Development Goal (SDG) 16, berfokus pada perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus yang dipadukan dengan netnografi. Data dikumpulkan melalui observasi non-partisipatif dan dokumentasi digital pada platform X (Twitter), TikTok, Instagram, dan Telegram selama periode puncak eskalasi konflik, yaitu tanggal 9 hingga 11 Februari 2026. Sumber data meliputi unggahan, komentar, dan tangkapan layar yang dianalisis menggunakan analisis tematik dari Braun dan Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik SEAbblings vs KNetz mengalami eskalasi dalam tiga fase cepat: fase pemicu, fase penyebaran viral, serta fase polarisasi dan aksi kolektif. Faktor-faktor yang memicu konflik meliputi identitas kelompok yang kuat, anonimitas di media sosial, algoritma platform yang memprioritaskan konten provokatif, serta keterbatasan mediasi lintas batas. Strategi resolusi yang muncul sangat terbatas dan didominasi oleh gaya kompetisi, sementara upaya rekonsiliasi seperti permintaan maaf tenggelam oleh banjir konten konflik. Dari perspektif SDG 16, konflik ini melanggar prinsip perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh karena menghasilkan kekerasan verbal tanpa sanksi, ketidakadilan prosedural, serta kegagalan platform digital dalam mencegah eskalasi. Penelitian ini merekomendasikan perlunya pengembangan mekanisme mediasi lintas platform dan lintas negara, serta reformasi algoritma yang mendorong rekonsiliasi agar target SDG 16 dapat tercapai di era digital.*

*Kata kunci: Manajemen Konflik Digital, SDG 16, Seablings, Knetz, Eskalasi Konflik, Resolusi Konflik*

### 1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap cara masyarakat berinteraksi, termasuk dalam hal munculnya konflik sosial. Ruang digital saat ini tidak lagi sekadar berfungsi sebagai media komunikasi, tetapi juga menjadi tempat berkembangnya konflik dengan karakter yang lebih kompleks, cepat meluas, serta sulit untuk dikendalikan. Secara global, peningkatan konflik digital berjalan seiring dengan jumlah pengguna internet yang telah melampaui 5 miliar orang (We Are Social & Kepios, 2024). Di Indonesia, pengguna internet juga mengalami lonjakan signifikan hingga lebih dari 215 juta orang (APJII, 2023), dengan aktivitas yang didominasi oleh penggunaan media sosial. Intensitas interaksi yang tinggi ini secara tidak langsung turut meningkatkan potensi terjadinya konflik, mulai dari perbedaan pandangan, loyalitas kelompok yang berlebihan, hingga tindakan perundungan di dunia maya (Sunstein, 2017).

Jika dilihat lebih spesifik, konflik digital kerap muncul dalam komunitas daring seperti fandom, komunitas gim, maupun kelompok berbasis identitas tertentu. Salah satu contoh yang cukup mencolok adalah konflik antara

komunitas *SEAbings* dan *KNetz* yang memperlihatkan bagaimana konflik dapat berkembang secara cepat di berbagai platform. Konflik tersebut tidak hanya sebatas perdebatan biasa, tetapi telah berkembang menjadi aksi yang lebih terorganisir, seperti penyebaran informasi yang tidak akurat, hingga pelaporan massal terhadap akun tertentu. Kompleksitasnya terlihat dari banyaknya pihak yang terlibat, cepatnya penyebaran isu, serta sulitnya mencapai penyelesaian karena terbatasnya mekanisme mediasi yang efektif di ruang digital (Castells, 2015).

Berbagai data menunjukkan bahwa konflik digital cenderung mengalami eskalasi lebih cepat dibandingkan konflik konvensional. Dalam beberapa kasus fandom global, misalnya, konflik dapat menjangkau jutaan pengguna hanya dalam hitungan jam melalui platform seperti Twitter (X), TikTok, dan Instagram. Selain itu, sejumlah laporan dari lembaga terkait juga mengindikasikan bahwa kasus *cyberbullying* dan konflik daring terus meningkat setiap tahun, sementara tingkat penyelesaiannya masih tergolong rendah (Pew Research Center, 2021; UNICEF, 2020). Kondisi ini menegaskan bahwa konflik digital tidak hanya semakin sering terjadi, tetapi juga semakin rumit untuk ditangani.

Urgensi penelitian ini terletak pada dampak konflik digital yang tidak hanya dirasakan oleh individu, tetapi juga berpengaruh terhadap stabilitas sosial serta kualitas interaksi dalam masyarakat. Dalam kerangka Tujuan Pembangunan Berkelanjutan khususnya SDGs 16, pengelolaan konflik di ruang digital menjadi aspek penting dalam mewujudkan masyarakat yang damai dan inklusif. Tanpa adanya pengelolaan yang tepat, konflik digital berpotensi memperbesar polarisasi serta memicu disintegrasi sosial. Serta kebaruan dalam penelitian ini terletak pada pendekatan yang digunakan, yakni mengkaji konflik digital melalui perspektif SDGs 16 dengan mengambil studi kasus spesifik antara *SEAbings* dan *KNetz*. Berbeda dari penelitian sebelumnya yang umumnya membahas konflik digital secara umum atau terbatas pada aspek komunikasi, penelitian ini mencoba menggabungkan sudut pandang manajemen konflik, tata kelola digital, serta kaitannya dengan pembangunan berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini juga memberikan perhatian lebih pada proses eskalasi dan upaya penyelesaian konflik secara mendalam.

Untuk locus penelitian ini berada pada ruang digital, khususnya media sosial seperti Twitter (X) dan TikTok yang menjadi wadah utama interaksi antara komunitas *SEAbings* dan *KNetz*. Pemilihan locus ini didasarkan pada data yang menunjukkan bahwa sebagian besar konflik fandom terjadi di kedua platform tersebut, yang memiliki karakter komunikasi cepat, terbuka, dan menjangkau banyak pengguna (Trilestari et al., 2024). Selain itu, sistem algoritma pada platform tersebut juga berperan dalam mempercepat penyebaran konflik melalui fitur trending dan rekomendasi konten. Oleh karena itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pola eskalasi konflik digital antara *SEAbings* dan *KNetz*, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya konflik, serta menilai strategi penyelesaian yang digunakan dalam perspektif manajemen konflik dan SDGs 16. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam merumuskan model pengelolaan konflik digital yang lebih efektif dan sesuai dengan dinamika masyarakat digital saat ini.

## 2. Metode Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena konflik digital, termasuk pola eskalasi, strategi resolusi, serta dinamika interaksi antar kelompok SEAbings dan KNetz di media sosial. Creswell (2014) menyatakan bahwa penelitian kualitatif tepat digunakan ketika peneliti ingin mengeksplorasi makna yang diberikan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial.

### b. Pendekatan Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus (case study) yang dipadukan dengan netnografi. Studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu fenomena spesifik, yaitu konflik SEAbings vs KNetz, dan bertujuan untuk menganalisisnya secara holistik dan mendalam (Yin, 2018). Sementara itu, netnografi digunakan untuk memahami pola interaksi, komunikasi, dan perilaku pengguna dalam ruang digital, sebagaimana dikembangkan oleh Kozinets (2015). Kombinasi kedua pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika konflik digital secara lebih komprehensif.

### c. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini bersifat virtual, yaitu pada platform media sosial X (sebelumnya Twitter), TikTok, Instagram, dan Telegram. Keempat platform ini dipilih karena merupakan wadah utama terjadinya interaksi dan konflik antara komunitas SEAbings dan KNetz. Waktu penelitian difokuskan pada periode eskalasi konflik, yaitu tanggal 9 hingga 11 Februari 2026, berdasarkan temuan Widuri dkk. (2026) yang mengidentifikasi bahwa eskalasi konflik mencapai intensitas tertinggi dalam kurun waktu 72 jam tersebut.

### d. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berupa unggahan, komentar, tangkapan layar (screenshot), dan arsip percakapan digital antara pengguna yang teridentifikasi sebagai SEAbings dan KNetz di platform X, TikTok, Instagram, dan Telegram. Data ini dikumpulkan melalui observasi non-partisipatif, di mana peneliti mengamati dan mendokumentasikan interaksi tanpa terlibat langsung di dalamnya. Data sekunder diperoleh melalui studi literatur yang relevan dengan manajemen konflik digital dan perspektif Sustainable Development Goals (SDGs 16), termasuk artikel jurnal, buku, dan dokumen resmi PBB seperti Global Digital Compact (2024).

### e. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi digital. Peneliti mengumpulkan konten yang relevan dengan konflik SEAbings vs KNetz menggunakan kata kunci dan tagar terkait, seperti "#SEAbings", "#Knetz", dan variasi lainnya. Teknik purposive sampling digunakan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar relevan dan memiliki keterkaitan langsung dengan fenomena yang diteliti. Kriteria data yang dikumpulkan meliputi: (1) unggahan atau komentar yang mengandung unsur konflik (provokasi, ujaran kebencian, atau pembelaan), (2) unggahan yang menunjukkan upaya resolusi (permintaan maaf atau klarifikasi), serta (3) interaksi yang melibatkan setidaknya dua pihak dari kelompok yang berbeda.





**Gambar 2.** Komentar oleh salah satu akun dari Indonesia

Fase ketiga adalah fase polarisasi dan aksi kolektif yang di mana terbentuk dua kubu yang saling menyerang. SEAbblings secara kolektif menyerukan boikot terhadap produk Korea Selatan, sementara KNetz melakukan laporan massal terhadap akun-akun SEAbblings, dengan Telegram digunakan sebagai ruang koordinasi tidak terstruktur untuk mengorganisasi serangan balasan.



**Gambar 3.** Ajakan boikot oleh netizen Indonesia

Sementara itu, faktor-faktor yang memicu dan mendorong konflik meliputi identitas kelompok yang kuat terhadap grup idola K-Pop, anonimitas di media sosial yang memungkinkan penyebaran ujaran kebencian tanpa konsekuensi sosial langsung, algoritma platform yang mendorong konten emosional dan provokatif untuk mendapatkan jangkauan lebih luas, serta keterbatasan mediasi lintas negara yang menyebabkan tidak adanya mekanisme moderasi silang antar komunitas. Adapun strategi resolusi yang muncul sangat terbatas. Hanya ditemukan sedikit upaya dari akun-akun individu yang mencoba menenangkan situasi, namun upaya tersebut tenggelam oleh banjir konten provokatif. Tidak ada mediasi resmi dari platform atau pihak ketiga, sehingga

konflik berakhir bukan karena penyelesaian melainkan karena pergeseran perhatian publik ke isu lain (*natural decay*).

b. Dominasi Gaya Kompetisi dalam Manajemen Konflik Digital

Dalam perspektif manajemen konflik yang dikemukakan oleh De Dreu dan Gelfand (2008), konflik antara SEAbings dan KNetz didominasi oleh gaya kompetisi, yaitu saling menyerang, melaporkan massal, dan memboikot. Gaya kolaborasi, akomodasi, maupun kompromi hampir tidak terlihat sama sekali selama periode eskalasi. Temuan ini menunjukkan bahwa karakteristik media sosial, yang memberi penghargaan berupa *like*, *retweet*, dan keterlibatan pada konten konfrontatif serta tidak menyediakan insentif untuk berdialog, menyebabkan gaya kompetisi menjadi strategi yang paling menguntungkan bagi pengguna dalam memperebutkan perhatian publik. Selain itu, mekanisme *echo chamber* dan *filter bubble* mempercepat polarisasi dan memperkuat identitas kelompok masing-masing pihak. Kondisi ini memperkuat hasil penelitian Siagian dkk. (2026) bahwa konten provokatif lebih viral dibandingkan konten rekonsiliatif, yang sejalan dengan konsep viralitas berbasis kemarahan dari Berger dan Milkman (2012) bahwa konten emosional negatif lebih mudah menyebar luas dibandingkan konten netral atau positif.

c. Konflik Digital sebagai Perekai Sosial (Perspektif Simmel)

Dari perspektif sosiologi klasik, temuan penelitian ini mendukung pandangan Simmel (1908) bahwa konflik eksternal justru dapat memperkuat solidaritas internal suatu kelompok. Serangan yang dirasakan sebagai bentuk rasisme oleh KNetz menyebabkan penggemar dari berbagai negara Asia Tenggara yang sebelumnya tidak terorganisasi dengan baik secara spontan membentuk identitas kolektif sebagai SEAbings. Identitas ini menjadi simbol perlawanan dan kebanggaan bersama, yang sebelumnya tidak muncul dalam interaksi damai. Dengan demikian, konflik digital dalam kasus ini berfungsi sebagai perekat sosial bagi kelompok yang merasa terancam, sekaligus menunjukkan bahwa konflik tidak selalu bersifat disintegratif, tetapi dapat pula membangun kohesi kelompok. Temuan ini juga sejalan dengan konsep *regional digital citizenship* yang dikemukakan oleh Widuri dkk. (2026), di mana konflik lintas batas justru memicu terbentuknya kesadaran identitas kawasan yang sebelumnya tidak terbangun melalui mekanisme institusional formal seperti ASEAN.

d. Implikasi terhadap SDG 16: Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan

Dalam kerangka Tujuan Pembangunan Berkelanjutan, khususnya SDG 16 yang berfokus pada perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh, konflik digital antara SEAbings dan KNetz menunjukkan tiga pelanggaran terhadap prinsip tersebut. Pertama, terjadi kekerasan verbal berupa ujaran kebencian dan pelecehan yang meluas tanpa adanya sanksi yang efektif, sehingga individu tidak mendapatkan perlindungan yang memadai di ruang digital. Kedua, terjadi ketidakadilan prosedural karena tidak tersedianya mekanisme mediasi lintas batas yang netral dan dapat diakses oleh kedua belah pihak, sehingga tidak ada saluran penyelesaian konflik yang adil. Ketiga, terlihat kelemahan kelembagaan digital, karena platform media sosial gagal mencegah eskalasi konflik, bahkan algoritmanya ikut memperparah situasi dengan memprioritaskan konten provokatif. Global Digital Compact yang dikeluarkan PBB pada tahun 2024 secara eksplisit menekankan perlunya mitigasi ujaran kebencian dan diskriminasi di ruang digital. Namun, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa tanpa intervensi sistemik, misalnya kewajiban bagi platform untuk menyediakan ruang mediasi khusus bagi konflik

lintas komunitas, maka penyelesaian konflik digital akan terus bergantung pada *natural decay* yang tidak berkelanjutan dan berpotensi meninggalkan luka sosial yang tidak terselesaikan.

e. Kesenjangan yang Ditutupi Penelitian Ini

Penelitian ini menutup kesenjangan dari penelitian-penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Siagian dkk. (2026), Widuri dkk. (2026), serta Ariani dan Triyanto (2026), yang masih terfokus pada aspek komunikasi pragmatik, viralitas, dan pembentukan identitas tanpa mengaitkannya dengan manajemen konflik dan pembangunan berkelanjutan. Kebaruan utama dari penelitian ini adalah ditemukannya bahwa konflik digital tidak hanya merugikan secara psikologis pada tingkat individu, tetapi juga berpotensi mengganggu stabilitas sosial antarnegara, sebagaimana terlihat dari seruan boikot produk Korea Selatan yang berdampak pada hubungan ekonomi dan diplomatik. Selain itu, konflik ini juga melemahkan kepercayaan terhadap tata kelola digital global, karena tidak adanya mekanisme penyelesaian yang adil dan inklusif. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa pengelolaan konflik digital perlu menjadi bagian integral dari upaya pencapaian SDGs 16, bukan sekadar isu teknis moderasi konten semata. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoretis dengan menggabungkan perspektif manajemen konflik, tata kelola digital, dan pembangunan berkelanjutan dalam satu kerangka analisis yang utuh.

#### 4. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pola eskalasi konflik digital antara SEAbings dan KNetz, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya konflik, serta menilai strategi penyelesaian yang digunakan dalam perspektif manajemen konflik dan SDG 16. Berdasarkan analisis terhadap dinamika konflik yang terjadi pada periode 9–11 Februari 2026 di platform X, TikTok, Instagram, dan Telegram, penelitian ini menarik tiga kesimpulan utama. Pertama, pola eskalasi konflik digital antara SEAbings dan KNetz berlangsung dalam tiga fase yang sangat cepat, yaitu fase pemicu, fase penyebaran viral, dan fase polarisasi serta aksi kolektif. Dalam waktu kurang dari 72 jam, konflik yang bermula dari unggahan bernada rasis berkembang menjadi perdebatan identitas regional yang melibatkan seruan boikot, pelaporan massal, dan solidaritas lintas negara. Kedua, faktor-faktor yang memicu dan mendorong konflik meliputi identitas kelompok yang kuat, anonimitas di media sosial, algoritma platform yang memprioritaskan konten provokatif, serta keterbatasan mekanisme mediasi lintas batas. Strategi resolusi yang muncul sangat terbatas dan didominasi oleh gaya kompetisi, sementara upaya rekonsiliasi tenggelam oleh banjir konten konflik. Ketiga, dari perspektif SDG 16, konflik digital ini melanggar prinsip perdamaian, keadilan, dan kelembagaan yang tangguh karena menghasilkan kekerasan verbal tanpa sanksi, ketidakadilan prosedural, serta kegagalan platform digital dalam mencegah eskalasi. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi dengan menggabungkan perspektif manajemen konflik, tata kelola digital, dan pembangunan berkelanjutan dalam menganalisis konflik digital lintas budaya. Penelitian ini juga memperkuat pandangan Simmel bahwa konflik eksternal dapat memperkuat solidaritas internal, sekaligus menunjukkan keterbatasan gaya manajemen konflik kompetisi di ruang digital. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya pengembangan mekanisme mediasi lintas platform dan lintas negara, serta reformasi algoritma yang tidak hanya mengutamakan keterlibatan tetapi juga mendorong rekonsiliasi. Penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan dengan menganalisis konflik digital serupa di platform yang

berbeda atau dengan menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur dampak jangka panjang konflik terhadap stabilitas sosial dan kohesi regional.

## Referensi

1. Ariani, D., & Triyanto. (2026). Konflik fandom dalam ruang publik digital... MIKHAYLA, 3(1), 20-27.
2. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). Laporan survei penetrasi internet Indonesia 2023. <https://apjii.or.id>
3. Berger, J., & Milkman, K. L. (2012). What makes online content viral? *Journal of Marketing Research*, 49(2), 192-205.
4. Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101.
5. Cass R. Sunstein. (2017). *#Republic: Divided democracy in the age of social media*. Princeton University Press.
6. Creswell, J. W. (2014). *Research design* (4th ed.). SAGE.
7. De Dreu, C. K. W., & Gelfand, M. J. (2008). *The psychology of conflict*. Lawrence Erlbaum.
8. Kozinets, R. V. (2015). *Netnography: Redefined* (2nd ed.). SAGE.
9. Manuel Castells. (2015). *Networks of outrage and hope: Social movements in the Internet age* (2nd ed.). Polity Press.
10. Pew Research Center. (2021). *The state of online harassment*. <https://www.pewresearch.org>
11. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
12. Siagian, N., dkk. (2026). Algoritma dan viralitas dalam era post-truth. *Kopula*, 8(1), 186-195.
13. Simmel, G. (1908). *Soziologie*. Duncker & Humblot.
14. Trilestari, L., Shovmayanti, N. A., Kurniawan, D., & Prakosa, F. A. (2024). Pemanfaatan Google Trends untuk menganalisis pola penggunaan media sosial di Indonesia. *Jurnal Bincang Komunikasi*
15. UNICEF. (2020). *Cyberbullying: What is it and how to stop it*. <https://www.unicef.org>.
16. United Nations. (2015). *Transforming our world: The 2030 agenda for sustainable development*.
17. United Nations. (2024). *Global Digital Compact*.
18. We Are Social, & Kepios. (2024). *Digital 2024: Global overview report*. <https://datareportal.com/reports/digital-2024-global-overview-report>
19. Widuri, R. T., dkk. (2026). *Regional digital citizenship caused by conflict*. Politeknik Tempo.
20. Yin, R. K. (2018). *Case study research* (6th ed.). SAGE.