

## Komunikasi Persuasif dalam Menangkal Narasi Intoleransi di Media Sosial bagi Siswa SMK Manggala Kota Tangerang

\*Sondi Silalahi

Universitas Pamulang  
[dosen03254@unpam.ac.id](mailto:dosen03254@unpam.ac.id)

Atikah Rahmah

Universitas Pamulang  
[dosen03252@unpam.ac.id](mailto:dosen03252@unpam.ac.id)

Nofri Andiko Pratama

Universitas Pamulang  
[nofriandiko90@gmail.com](mailto:nofriandiko90@gmail.com)

Muhammad Zaky AL Adib

Universitas Pamulang  
[muhamadzakyadib16@gmail.com](mailto:muhamadzakyadib16@gmail.com)

Yusron Azizi Riyadi

Universitas Pamulang  
[yusronaziziriyadi@gmail.com](mailto:yusronaziziriyadi@gmail.com)

Submitted: June 05, 2026; Revised: July 12, 2026; Accepted: July 1, 2026

\*Sondi Silalahi, [dosen03254@unpam.ac.id](mailto:dosen03254@unpam.ac.id)

### ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi mengubah pola konsumsi informasi masyarakat, namun di sisi lain membuka celah masif bagi penyebaran hoaks dan narasi intoleransi. Siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) sebagai *digital natives* menjadi kelompok paling rentan terpapar ideologi ekstrem karena keterbatasan filter kognitif. Kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini bertujuan untuk meningkatkan kesadaran kritis dan menginternalisasi nilai moderasi beragama pada siswa SMK Manggala Kota Tangerang melalui strategi komunikasi. Permasalahan utama yang diidentifikasi meliputi rendahnya literasi digital kritis dan tingginya paparan konten provokatif berbasis SARA di media sosial. Metode pelaksanaan kegiatan dirancang secara sistematis melalui tiga tahapan, persiapan dan koordinasi, sosialisasi edukasi konseptual melalui seminar literasi digital serta pelatihan teknis. Pelaksanaannya, tim pengabdian melibatkan partisipasi aktif mitra sekolah dalam hal penyediaan sarana dan melibatkan 27 siswa peserta. Evaluasi program dilakukan melalui pengamatan terhadap partisipasi siswa selama kegiatan berlangsung. Pengamatan difokuskan pada antusiasme peserta, keaktifan dalam diskusi, serta kemampuan mereka dalam memahami dan menanggapi materi yang disampaikan. Hasil kegiatan ini mendorong untuk siswa mampu menciptakan ekosistem digital yang lebih harmonis. Siswa tidak hanya menjadi konsumen informasi yang cerdas, tetapi juga menjadi komunikator persuasif yang aktif menyebarkan pesan-pesan perdamaian di ruang virtual.

**Kata Kunci:** Komunikasi, Narasi Intoleransi, Media Sosial, Moderasi Beragama, Psikologi Komunikasi

## ABSTRACT

*The rapid development of information technology has transformed the way people consume information; however, it has also created significant opportunities for the widespread dissemination of hoaxes and intolerance narratives. Vocational High School (SMK) students, as digital natives, represent one of the most vulnerable groups to exposure to extremist ideologies due to their limited cognitive filtering abilities. This Community Service Program (PKM) aimed to enhance students' critical awareness and internalize the values of religious moderation through communication-based strategies among students of SMK Manggala, Tangerang City. The primary issues identified included low levels of critical digital literacy and high exposure to provocative social media content containing ethnic, religious, racial, and intergroup (SARA) elements. The program was systematically implemented through three stages: preparation and coordination, conceptual educational outreach through digital literacy seminars, and technical training sessions. The implementation involved active collaboration with the partner school in providing facilities and engaging 27 student participants. Program evaluation was conducted through observations of student participation throughout the activities, focusing on participants' enthusiasm, engagement in discussions, and their ability to comprehend and respond to the materials presented. The results indicated that the program contributed to the development of a more harmonious digital ecosystem. Students not only became more critical consumers of information but also emerged as persuasive communicators capable of actively disseminating messages of peace within virtual spaces.*

**Keywords:** Communication, Narrative of Intolerance, Social Media, Religious Moderation, Communication Psychology

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi di era digital telah mengubah lanskap konsumsi informasi masyarakat secara fundamental, menciptakan ruang virtual yang tidak terbatas namun penuh risiko. Media sosial kini tidak hanya menjadi sarana komunikasi, tetapi juga ruang strategis bagi pembentukan opini publik dan penyebaran nilai-nilai keagamaan (Aramiko et al., 2024). Namun, kemudahan akses ini juga membuka celah bagi masifnya penyebaran hoaks dan narasi negatif yang berpotensi memicu keresahan sosial dan disintegrasi bangsa (Aziz, 2025).

Kondisi ruang digital Indonesia saat ini berada pada titik yang mengkhawatirkan terkait dengan konten negatif. Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Digital, tercatat sebanyak 3.640 ujaran kebencian berbasis Suku, Agama, Ras, dan Antargolongan (SARA) telah ditangani sejak tahun 2018 hingga 2021 (Kementerian Kominfo, 2021). Angka ini menunjukkan bahwa sentimen primordial dan intoleransi masih menjadi komoditas utama dalam provokasi digital yang menyasar emosi masyarakat luas.

Di tengah polarisasi yang meningkat, khususnya pasca-kontestasi politik, muncul fenomena polarisasi afektif yang mengikis kohesi sosial. Narasi kebencian dan disinformasi seringkali dibalut dengan identitas keagamaan untuk memperlebar jarak antar kelompok masyarakat (Baso et al., 2025). Hal ini menciptakan ekosistem digital yang tidak sehat, di mana dialog antar keyakinan digantikan oleh konfrontasi verbal yang tajam di platform media sosial.

Generasi muda, khususnya siswa Sekolah Menengah Kejuruan (SMK), merupakan kelompok yang paling rentan terhadap paparan ideologi ekstrem ini. Sebagai *digital natives*, mereka menghabiskan sebagian besar waktu mereka di dunia maya, menjadikannya sasaran empuk bagi penyebaran ideologi radikal melalui konten provokatif yang dikemas secara kreatif dan persuasif (Anin et al., 2025). Siswa SMK yang sedang berada dalam fase pencarian identitas seringkali belum memiliki filter kognitif yang kuat untuk membedakan antara aspirasi kritis dan doktrin intoleransi.

Radikalisme digital kini bergerak secara agresif dengan menyusup melalui celah interaksi sehari-hari dan algoritma media sosial. Institusi pendidikan, dalam hal ini SMK, memegang mandat vital sebagai benteng pertahanan utama untuk melindungi siswa dari infiltrasi ideologi tersebut (Matang et al., 2025). Jika tidak dibekali dengan strategi komunikasi yang tepat, siswa SMK berisiko terjebak dalam pusaran intoleransi yang dapat merusak masa depan profesional dan kehidupan sosial mereka.

Intoleransi di dunia pendidikan seringkali bermula dari kurangnya pemahaman terhadap keberagaman dan adanya pengaruh konten media sosial yang bersifat eksklusif (Yulianingsih & Dartim, 2025). Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menekankan bahwa pencegahan intoleransi harus dilakukan melalui penguatan karakter dan iklim lingkungan sekolah yang inklusif (Itjen Kemendikbudristek, 2023). Oleh karena itu, diperlukan intervensi yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga menyentuh aspek kesadaran kritis siswa.

Moderasi beragama muncul sebagai solusi strategis untuk menjaga harmoni di tengah masyarakat yang plural. Internalisasi nilai-nilai moderasi dalam lingkungan sekolah bertujuan agar siswa tidak mudah terpengaruh oleh paham radikal dan mampu mengatasi sikap intoleran melalui cara pandang yang terbuka dan saling menghargai (Alfianur et al., 2024). Moderasi bukan berarti mendangkalkan keyakinan agama, melainkan memposisikan agama sebagai instrumen perdamaian di ruang publik.

Dalam perspektif psikologi komunikasi, perubahan perilaku siswa dari intoleran menjadi moderat memerlukan pendekatan persuasif yang terukur. Komunikasi persuasif berfungsi untuk mengubah sikap dan keyakinan seseorang tanpa unsur paksaan, melainkan melalui argumen yang logis dan menyentuh sisi afektif (Anin et al., 2025). Strategi ini sangat relevan diterapkan pada siswa SMK yang lebih responsif terhadap pendekatan dialogis daripada indoktrinasi satu arah.

Sosiologi komunikasi juga menyoroti pentingnya literasi media sebagai instrumen kontra-narasi. Individu dengan tingkat literasi media yang baik cenderung lebih skeptis terhadap informasi yang tidak terverifikasi dan mampu mengenali karakteristik konten hoaks yang provokatif (Aziz, 2025). Dengan membekali siswa SMK kemampuan analisis konten, mereka diharapkan dapat menjadi agen yang secara aktif memproduksi narasi damai untuk menandingi narasi intoleransi.

Penanaman nilai toleransi melalui pendidikan agama Islam juga menjadi kunci dalam membentuk karakter siswa di sekolah. Strategi yang integratif, mulai dari keteladanan guru hingga pembiasaan praktik inklusif, terbukti efektif dalam meminimalisir potensi konflik berbasis keyakinan (Zamain, 2025). Sinergi antara materi akademik dan praktik komunikasi di lapangan akan memperkuat daya tahan siswa terhadap pengaruh negatif dari luar sekolah.

Namun, tantangan di lapangan masih besar, terutama terkait keterbatasan pelatihan bagi siswa dalam melakukan kontra-narasi di media sosial. Masih banyak siswa yang meskipun memiliki sikap moderat secara personal, namun tetap pasif atau diam (*silent majority*) saat melihat narasi intoleransi di lini masa mereka (Yulianingsih & Dartim, 2025). Hal inilah yang mendasari urgensi diadakannya pengabdian kepada masyarakat yang berfokus pada strategi komunikasi persuasif.

Berdasarkan urgensi tersebut, kegiatan PKM bertajuk “Strategi

Komunikasi Persuasif dalam Menangkal Narasi Intoleransi di Media Sosial Siswa SMK” ini dirancang. Melalui kegiatan ini, siswa SMK tidak hanya diajarkan untuk menjadi konsumen informasi yang cerdas, tetapi juga menjadi komunikator persuasif yang mampu menyebarkan pesan-pesan moderasi beragama secara efektif di ruang virtual. Hal ini diharapkan dapat menciptakan ekosistem digital yang lebih harmonis dan mendukung stabilitas sosial di masa depan.

## KERANGKA TEORI

### *Strategi Komunikasi*

Secara umum, strategi komunikasi dapat dipahami sebagai suatu cara atau langkah yang disusun secara sistematis guna mencapai tujuan tertentu dalam proses penyampaian pesan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), strategi diartikan sebagai rencana yang dirancang secara terarah untuk memperoleh hasil yang diharapkan (Departemen Pendidikan Nasional, 2014, h. 218). Dalam ranah komunikasi, strategi merujuk pada pola atau teknik yang digunakan agar pesan dapat diterima dan dipahami secara efektif oleh pihak penerima. Adapun komunikasi merupakan proses pertukaran pesan, baik melalui bahasa verbal maupun nonverbal, di mana pesan menjadi unsur utama dalam terjadinya interaksi antarindividu (Habibulloh; 2019, h 182).

Yuni Retnowati menjelaskan bahwa strategi komunikasi merupakan suatu pendekatan yang tersusun secara sistematis dalam pelaksanaan proses komunikasi. Pandangan ini menegaskan bahwa strategi komunikasi tidak hanya terbatas pada aktivitas penyampaian pesan semata, melainkan juga mencakup pengelolaan unsur-unsur komunikasi, seperti komunikator, komunikan, media, serta situasi komunikasi agar tujuan yang diharapkan dapat tercapai secara optimal (Retnowati, t.t., h. 2).

Selain itu, Marete dan rekan-rekan mengemukakan bahwa strategi komunikasi merupakan metode yang digunakan untuk memastikan pesan dapat diterima dan dimaknai dengan baik oleh penerima pesan. Melalui strategi yang tepat, proses komunikasi diharapkan mampu membangun pemahaman yang lebih efektif dan mendalam antara pihak penyampai pesan dengan pihak yang menerima pesan.

Konsep narasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris, yaitu *narration* yang berarti proses penceritaan, serta *narrative* yang merujuk pada sesuatu yang bersifat menceritakan. Dalam kajian bahasa, komunikasi, dan media, narasi dipahami sebagai bentuk penyampaian cerita atau peristiwa yang disusun secara sistematis dan kronologis sehingga mampu menggambarkan hubungan antarperistiwa secara jelas dan runtut. Narasi tidak hanya berfungsi untuk menyampaikan informasi, tetapi juga untuk membangun pemahaman pembaca atau pendengar terhadap suatu peristiwa tertentu.

Menurut Nurudin dalam bukunya *Pengantar Komunikasi Massa* (2007), narasi merupakan bentuk tulisan yang digunakan untuk mengisahkan rangkaian tindakan atau kejadian secara kronologis sehingga pembaca dapat memahami alur peristiwa yang disampaikan. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa unsur utama dalam narasi adalah adanya urutan waktu dan hubungan antarkeadaan yang membentuk suatu cerita secara utuh.

Sementara itu, Gorys Keraf (1982) mendefinisikan narasi sebagai bentuk wacana yang bertujuan menggambarkan suatu peristiwa atau pengalaman manusia berdasarkan perkembangan waktu tertentu. Melalui narasi, pembaca

diarahkan untuk memahami jalannya suatu kejadian secara sistematis, mulai dari tahap awal, perkembangan peristiwa, hingga akhir cerita. Dengan demikian, narasi memiliki kemampuan untuk menghadirkan gambaran pengalaman secara lebih hidup dan mendalam.

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa narasi merupakan bentuk penyampaian pesan yang berisi cerita mengenai pengalaman, peristiwa, maupun kejadian yang disusun berdasarkan urutan waktu secara logis dan sistematis. Dalam perkembangannya, narasi tidak hanya ditemukan dalam karya sastra, tetapi juga digunakan secara luas dalam media massa, komunikasi politik, serta media digital untuk membangun makna dan memengaruhi cara pandang masyarakat terhadap suatu isu.

Dalam konteks komunikasi modern, khususnya pada media digital, narasi memiliki peranan penting dalam pembentukan opini publik. Narasi digunakan untuk menyampaikan ideologi, nilai, kepentingan, maupun citra tertentu kepada khalayak. Penyebaran narasi melalui media sosial berlangsung sangat cepat karena didukung oleh perkembangan teknologi komunikasi dan kemudahan akses informasi. Kondisi tersebut menyebabkan masyarakat semakin sering terpapar berbagai bentuk narasi, baik yang bersifat informatif maupun persuasif.

Oleh karena itu, kemampuan memahami dan menganalisis narasi menjadi hal yang penting dalam kehidupan sosial masyarakat modern. Pemahaman terhadap narasi memungkinkan individu untuk bersikap lebih kritis dalam menyaring informasi, menghindari pengaruh informasi yang bersifat provokatif atau manipulatif, serta membangun komunikasi yang lebih bijak dan bertanggung jawab di ruang digital. Dengan demikian, narasi tidak hanya dipahami sebagai bentuk cerita, tetapi juga sebagai instrumen komunikasi yang memiliki pengaruh besar dalam membentuk persepsi dan realitas sosial masyarakat.

Intoleransi dapat dipahami sebagai sikap maupun tindakan yang menunjukkan penolakan terhadap keberagaman dan ketidakediaan individu untuk menerima perbedaan yang ada dalam kehidupan sosial. Bentuk perbedaan tersebut dapat mencakup aspek keyakinan, pandangan, budaya, ras, etnis, hingga identitas tertentu. Dalam konteks ini, intoleransi mencerminkan rendahnya kemampuan seseorang dalam menghormati hak orang lain untuk memiliki pandangan dan latar belakang yang berbeda. (Utami, 2023, h. 2).

Secara lebih spesifik, intoleransi juga diartikan sebagai perilaku yang tidak memberikan ruang penerimaan terhadap keberagaman, baik dalam bidang agama, budaya, etnis, maupun pandangan politik. Sikap tersebut sering kali ditunjukkan melalui penolakan, diskriminasi, atau tindakan yang mengarah pada munculnya konflik sosial akibat adanya perbedaan di tengah masyarakat. (Umam, dan Darmadi, 2018, h. 139).

Sementara itu, intoleransi beragama merujuk pada sikap yang tidak mampu menerima keberadaan pemeluk agama lain serta ketidakmauan untuk hidup berdampingan secara harmonis dengan individu yang memiliki keyakinan berbeda. Kondisi ini dapat terlihat dari perilaku yang tidak menghargai kebebasan beragama, munculnya prasangka terhadap kelompok tertentu, hingga tindakan yang berpotensi mengganggu kerukunan antarumat beragama. Dengan demikian, intoleransi pada dasarnya merupakan bentuk penolakan terhadap keberagaman yang dapat menghambat terciptanya kehidupan sosial yang damai, inklusif, dan saling menghormati. (Maknun, 2018, h. 13).

Media pada dasarnya dapat dipahami sebagai sarana yang digunakan untuk menyampaikan pesan atau informasi dalam proses komunikasi. Dalam kajian komunikasi massa, istilah media sering dikaitkan dengan karakteristik penyebaran informasi kepada khalayak luas melalui berbagai saluran komunikasi. Sementara itu, istilah sosial merujuk pada hubungan antarmanusia yang terbentuk melalui proses interaksi dalam kehidupan bermasyarakat. Perspektif sosiologi memandang aspek sosial sebagai bentuk relasi yang tercipta melalui tindakan sosial dan hubungan timbal balik antarindividu maupun kelompok.

Pemahaman mengenai media sosial tidak dapat dibatasi hanya pada aspek teknologi atau perangkat digital semata. Untuk menjelaskan konsep media sosial secara lebih komprehensif, diperlukan pendekatan sosial yang menekankan pada pola interaksi, partisipasi, dan hubungan yang terbentuk di dalam ruang digital. Oleh karena itu, media sosial memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan media internet lainnya karena menempatkan pengguna tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai pihak yang aktif dalam memproduksi dan mendistribusikan konten.

Menurut Rulli Nasrullah (2015), media sosial merupakan media berbasis internet yang memungkinkan penggunaannya untuk menampilkan identitas diri, melakukan interaksi, bekerja sama, berbagi informasi, serta membangun hubungan sosial secara virtual dengan pengguna lain. Definisi tersebut menunjukkan bahwa media sosial berfungsi sebagai ruang komunikasi digital yang mendorong keterlibatan aktif antarindividu dalam membentuk jejaring sosial secara daring.

Selain itu, media sosial juga dipahami sebagai platform berbasis internet yang mendukung aktivitas partisipatif pengguna dalam menciptakan dan menyebarkan berbagai bentuk konten digital, seperti blog, forum diskusi, wiki, jejaring sosial, dan ruang virtual lainnya. Perkembangan teknologi multimedia yang semakin maju turut memperkuat keberadaan media sosial sebagai sarana komunikasi modern yang interaktif, cepat, dan mudah diakses oleh masyarakat luas.

Di sisi lain, media sosial memiliki berbagai kelebihan sekaligus keterbatasan. Salah satu keunggulannya adalah kemampuannya dalam menyebarkan informasi secara cepat dan luas tanpa dibatasi ruang dan waktu. Namun, penggunaan media sosial secara berlebihan dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti berkurangnya intensitas komunikasi tatap muka, munculnya ketergantungan terhadap penggunaan media digital, serta berbagai persoalan hukum dan etika yang berkaitan dengan penyebaran konten yang melanggar norma, privasi, maupun ketentuan peraturan yang berlaku. Menurut R. Sudiyatmoko (2015), kondisi tersebut menunjukkan bahwa penggunaan media sosial perlu disertai dengan kesadaran dan tanggung jawab dalam berkomunikasi di ruang digital.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) bertajuk "*Strategi Komunikasi Persuasif dalam Menangkal Narasi Intoleransi di Media Sosial Siswa SMK*" di SMK Manggala Kota Tangerang dirancang secara sistematis untuk meningkatkan pemahaman, kesadaran kritis, dan keterampilan siswa dalam menghadapi berbagai bentuk narasi intoleransi di ruang digital.

Pelaksanaan kegiatan mengombinasikan pendekatan komunikasi persuasif, literasi digital, dan moderasi beragama yang diterapkan melalui beberapa tahapan kegiatan.

Tahap pertama adalah tahap persiapan dan koordinasi. Pada tahap ini, tim pengabdian melakukan koordinasi dengan pihak sekolah untuk menyusun rencana kegiatan, menyesuaikan jadwal pelaksanaan dengan agenda akademik sekolah, serta mengidentifikasi siswa yang akan menjadi peserta kegiatan. Selain itu, dilakukan pemetaan awal terhadap penggunaan media sosial di kalangan siswa guna memperoleh gambaran mengenai platform yang paling sering digunakan serta potensi paparan terhadap konten intoleran di ruang digital.

Tahap kedua merupakan tahap sosialisasi dan edukasi konseptual melalui seminar literasi digital. Kegiatan ini bertujuan membangun pemahaman dasar siswa mengenai berbagai bentuk ancaman informasi di media sosial. Materi yang diberikan meliputi karakteristik hoaks berbasis SARA, mekanisme penyebaran informasi melalui algoritma media sosial seperti *filter bubble* dan *echo chamber*, serta pentingnya moderasi beragama sebagai landasan etika komunikasi dalam masyarakat yang majemuk. Melalui kegiatan ini, peserta diajak untuk memahami bagaimana narasi intoleransi dapat terbentuk, berkembang, dan memengaruhi pola pikir pengguna media sosial.

Selanjutnya, pada tahap pelatihan teknis, siswa diberikan keterampilan praktis yang dapat diterapkan dalam kehidupan sehari-hari. Pelatihan mencakup teknik verifikasi informasi (*fact-checking*) menggunakan berbagai sumber dan situs pemeriksa fakta, serta kemampuan mengenali konten *clickbait* yang sering digunakan untuk memancing emosi dan meningkatkan penyebaran informasi yang menyesatkan. Kegiatan ini dirancang agar peserta mampu melakukan evaluasi kritis terhadap informasi sebelum membagikannya kepada orang lain.

Keberhasilan program ini didukung oleh partisipasi aktif pihak SMK Manggala Kota Tangerang sebagai mitra pelaksana. Sekolah menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan, termasuk ruang kegiatan dan akses internet yang mendukung proses pelatihan. Selain itu, guru-guru turut berperan sebagai pendamping selama kegiatan berlangsung dengan membantu memfasilitasi diskusi kelompok dan mengarahkan siswa agar tetap fokus pada tujuan pembelajaran. Pihak sekolah juga bertanggung jawab dalam mobilisasi peserta serta mendukung upaya integrasi nilai-nilai literasi digital dan moderasi beragama ke dalam kegiatan pembelajaran maupun ekstrakurikuler.

Evaluasi kegiatan dilakukan untuk mengukur tingkat keberhasilan program. Evaluasi dilaksanakan melalui observasi partisipatif terhadap keterlibatan siswa selama kegiatan berlangsung. Pengamatan difokuskan pada antusiasme peserta, keaktifan dalam diskusi, kemampuan mengemukakan pendapat, serta pemahaman mereka terhadap materi yang disampaikan. Selain itu, peserta diberikan simulasi kasus berupa konten hoaks atau narasi intoleransi yang sedang berkembang di media sosial dan diminta memberikan respons berdasarkan prinsip komunikasi persuasif dan literasi digital. Hasil simulasi digunakan untuk menilai kemampuan analisis kritis dan penggunaan bahasa yang santun dalam menyikapi perbedaan.

Untuk memastikan keberlanjutan program, tim pengabdian bersama pihak sekolah merancang mekanisme pendampingan lanjutan melalui koordinasi daring. Melalui kerja sama dengan guru dan pihak sekolah, dilakukan monitoring secara berkala guna memberikan konsultasi apabila siswa menemukan konten

atau narasi intoleransi yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dengan pendekatan tersebut, program ini diharapkan tidak hanya meningkatkan kemampuan siswa dalam menghadapi radikalisme digital, tetapi juga membentuk mereka sebagai agen perdamaian yang mampu menyebarkan nilai-nilai toleransi dan harmoni di lingkungan digital.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “*Strategi Komunikasi Persuasif dalam Menangkal Narasi Intoleransi di Media Sosial bagi Siswa SMK Manggala Kota Tangerang*” dilaksanakan pada tanggal 4 Mei 2026 di SMK Manggala Kota Tangerang. Program ini diikuti oleh sekitar 27 siswa yang termasuk dalam kelompok usia remaja aktif pengguna media sosial dan berada pada fase pembentukan sikap sosial serta pemahaman keberagaman di ruang digital.



**Gambar 1.** Foto Pelaksanaan Kegiatan PKM

Pelaksanaan kegiatan diawali melalui tahap persiapan yang melibatkan kerja sama dan koordinasi antara tim dosen Universitas Pamulang dengan pihak SMK Manggala Kota Tangerang. Kegiatan koordinasi ini dilakukan guna memastikan materi yang disampaikan relevan dengan kondisi dan kebutuhan peserta, terutama berkaitan dengan maraknya penyebaran narasi intoleransi, provokasi, serta polarisasi opini di media sosial. Pada tahap ini, tim pengabdian merancang bahan edukasi yang menitikberatkan pada penerapan strategi komunikasi persuasif, penanaman nilai toleransi, etika dalam penggunaan media digital, serta cara menghadapi konten intoleran secara santun dan konstruktif. Untuk mendukung kelancaran kegiatan, dilakukan juga persiapan teknis seperti penyediaan tempat pelatihan, alat presentasi, dan akses internet yang digunakan selama sesi praktik berlangsung.

Kegiatan PKM dilaksanakan mulai pukul 10.00 WIB dan dibuka melalui sambutan dari perwakilan sekolah serta tim dosen pengabdian. Setelah sesi pembukaan selesai, acara dilanjutkan dengan penyampaian materi utama menggunakan metode interaktif yang dikombinasikan dengan simulasi praktik dan aktivitas diskusi kelompok. Pada tahap awal penyampaian materi, peserta memperoleh penjelasan mengenai pola komunikasi yang berkembang di media

sosial, termasuk proses muncul dan menyebarnya narasi intoleransi melalui konten yang bersifat provokatif, ujaran kebencian, maupun penguatan pandangan dari kelompok tertentu. Selain itu, peserta juga diberikan pemahaman terkait pentingnya penerapan komunikasi persuasif sebagai upaya menciptakan interaksi yang lebih damai, edukatif, dan mampu mengurangi potensi konflik dalam ruang digital.

Setelah pemaparan materi, kegiatan dilanjutkan dengan pelaksanaan praktik langsung dan forum diskusi yang melibatkan partisipasi aktif peserta. Pada sesi ini, siswa diarahkan untuk mengkaji sejumlah contoh konten media sosial yang memuat unsur intoleransi dan ujaran yang berpotensi menimbulkan perpecahan. Peserta kemudian diminta merumuskan bentuk respons yang tepat melalui pendekatan komunikasi persuasif yang menekankan kesantunan berbahasa, penyampaian argumentasi secara rasional, serta menghindari respons yang dapat memperkeruh situasi. Selain melakukan analisis, siswa juga diberikan latihan dalam menyusun pesan-pesan edukatif yang menanamkan nilai toleransi, empati sosial, dan penghargaan terhadap keberagaman. Hasil pembahasan dari masing-masing kelompok selanjutnya dipresentasikan di hadapan peserta lain untuk mendapatkan tanggapan, evaluasi, serta penguatan materi dari fasilitator.

Sepanjang pelaksanaan kegiatan, tim dosen bersama mahasiswa pendamping melakukan pengawasan dan pendampingan secara langsung untuk mengamati tingkat partisipasi peserta dalam setiap sesi. Berdasarkan hasil pengamatan, mayoritas siswa memperlihatkan minat dan keterlibatan yang cukup baik selama kegiatan berlangsung. Namun demikian, pada tahap awal masih ditemukan beberapa peserta yang belum mampu secara tepat membedakan komunikasi yang bersifat kritis dan membangun dengan bentuk penyampaian yang mengarah pada sikap intoleran. Proses evaluasi dilakukan melalui pengamatan terhadap keaktifan peserta, kualitas tanggapan dalam diskusi, serta kemampuan siswa dalam merancang respons komunikasi persuasif terhadap studi kasus yang diberikan. Sebagai penutup kegiatan, peserta diberi kesempatan untuk menyampaikan refleksi mengenai wawasan, pemahaman, dan pengalaman yang diperoleh selama mengikuti pelatihan.



## **Gambar 2. Foto Pelaksanaan Pendampingan Kegiatan PKM**

Dalam pelaksanaan kegiatan, terdapat sejumlah hambatan yang muncul selama proses berlangsung. Salah satu tantangan utama ialah masih adanya sebagian peserta yang cenderung memberikan respons secara emosional ketika menghadapi perbedaan pandangan, yang dipengaruhi oleh budaya komunikasi di media sosial yang sering bersifat konfrontatif dan provokatif. Di samping itu, keterbatasan durasi pelaksanaan kegiatan menyebabkan pembahasan terhadap beberapa studi kasus belum dapat dilakukan secara lebih komprehensif dan mendalam. Meskipun demikian, berbagai kendala tersebut dapat diatasi dengan adanya pendampingan intensif serta arahan aktif dari fasilitator selama kegiatan berlangsung sehingga proses pembelajaran tetap berjalan secara efektif.

Kegiatan PKM yang telah dilaksanakan menunjukkan kontribusi yang cukup signifikan dalam meningkatkan pemahaman siswa terkait peran komunikasi persuasif sebagai upaya menghadapi penyebaran narasi intoleransi di media sosial. Berdasarkan hasil observasi selama proses kegiatan berlangsung, terlihat adanya peningkatan kemampuan peserta dalam mengidentifikasi karakteristik konten yang mengandung unsur ujaran kebencian, provokasi, maupun tindakan diskriminatif. Selain itu, peserta mulai menyadari bahwa penyebaran informasi dan opini di media sosial memiliki pengaruh terhadap hubungan sosial di masyarakat serta berpotensi memicu konflik apabila tidak disikapi secara kritis dan bijak.

Ditinjau dari aspek keterampilan komunikasi, kegiatan ini memberikan hasil yang positif terhadap kemampuan peserta dalam merancang respons yang lebih etis, logis, dan persuasif ketika menghadapi perbedaan pendapat di media sosial. Peserta mampu menerapkan cara penyampaian opini secara santun tanpa memicu konflik maupun permusuhan antarpihak, sekaligus memahami pentingnya penggunaan bahasa yang menghormati keberagaman pandangan. Selain itu, siswa juga memperlihatkan kemampuan dalam menyusun pesan-pesan alternatif yang mengandung ajakan untuk memperkuat toleransi, menjaga persatuan, dan menciptakan interaksi digital yang harmonis. Kompetensi tersebut menjadi salah satu unsur penting dalam pembentukan karakter generasi muda yang mampu beradaptasi dengan perkembangan media digital serta memiliki tanggung jawab sosial dalam aktivitas bermedia.

Lebih jauh, kegiatan ini menunjukkan bahwa penguatan komunikasi persuasif memiliki peran penting dalam membangun budaya digital yang sehat di kalangan generasi muda. Kemampuan menyampaikan pendapat secara etis dan menghargai keberagaman dapat menjadi modal penting dalam mencegah berkembangnya konflik sosial di media sosial. Dengan demikian, siswa diharapkan mampu menjadi pengguna media digital yang tidak mudah terprovokasi serta dapat berkontribusi dalam menciptakan ruang komunikasi yang lebih inklusif dan harmonis.

Sebagai upaya untuk menjaga keberlanjutan dampak program, kegiatan serupa disarankan agar dapat dilaksanakan secara rutin dan diintegrasikan ke dalam proses pembelajaran di lingkungan sekolah. Optimalisasi penggunaan media edukatif oleh guru, penyelenggaraan pelatihan lanjutan, serta pengembangan komunitas siswa yang berfokus pada literasi digital dapat menjadi strategi yang efektif untuk memperkuat keberlangsungan program di masa mendatang. Secara umum, pelaksanaan PKM ini tidak hanya memberikan

peningkatan pengetahuan siswa terkait risiko penyebaran narasi intoleransi di media sosial, tetapi juga mendorong terbentuknya kemampuan komunikasi yang lebih persuasif, beretika, dan bertanggung jawab dalam aktivitas komunikasi digital sehari-hari.

## KESIMPULAN

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat (PKM) dengan tema “Strategi Komunikasi Persuasif dalam Menangkal Narasi Intoleransi di Media Sosial bagi Siswa SMK Manggala Kota Tangerang” telah terlaksana dengan baik dan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Program ini memberikan kontribusi dalam meningkatkan pemahaman siswa mengenai etika komunikasi digital, bahaya narasi intoleransi, serta pentingnya penggunaan komunikasi persuasif dalam merespons perbedaan pandangan di media sosial. Selain meningkatkan aspek pengetahuan dan keterampilan, kegiatan ini juga menumbuhkan kesadaran sosial siswa untuk lebih menghargai keberagaman, menjaga keharmonisan dalam interaksi digital, serta menggunakan bahasa yang santun dan tidak memicu konflik. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa siswa mulai mampu bersikap lebih kritis terhadap informasi yang diterima dan lebih bijak dalam menyampaikan pendapat di ruang digital.

Berdasarkan hasil pelaksanaan kegiatan, diperlukan upaya tindak lanjut agar dampak program dapat berkelanjutan. Edukasi mengenai komunikasi persuasif, literasi digital, dan pencegahan narasi intoleransi perlu dilaksanakan secara berkala serta diintegrasikan ke dalam kegiatan pembelajaran maupun program penguatan karakter di sekolah. Selain itu, metode pelaksanaan dapat dikembangkan melalui penggunaan simulasi kasus aktual, media interaktif, dan pendampingan berkelanjutan yang melibatkan kerja sama antara perguruan tinggi dan sekolah. Dengan dukungan tersebut, nilai-nilai toleransi, etika komunikasi, dan literasi digital dapat terus diterapkan oleh siswa dalam kehidupan sehari-hari sehingga tercipta lingkungan digital yang lebih inklusif, damai, dan bertanggung jawab.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alfianur, M., Marsiah, M., & Hidayati, S. (2024). Pengembangan Moderasi Beragama Siswa: Mengeksplor Peran Guru Pendidikan Agama Islam dalam Menanggulangi Sikap Intoleransi di Sekolah Menengah Atas. *Al-Thariqah*, 9(2).
- Anin, T., Kamlasi, A. Y., Kollo, F. L., Dubu, T. G., Selan, E. M., & Riwu, D. (2025). Peran Media Sosial dalam Mencegah Bahaya Radikalisme di Kalangan Generasi Muda. *Jurnal Pendidikan IPS*, 15(4), 1469-1476.
- Aramiko, G., S, R., & Fahmi, Z. (2024). Merawat Toleransi di Ruang Virtual: Dakwah Islam Moderat sebagai Strategi Kontra-Radikalisme. *At Tawasul: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam*, 3(2).
- Aziz, Z. A. (2025). Peran Literasi Media dalam Menangkal Penyebaran Hoaks di Era Digital. *Journal of Da'wah and Communication*, 5(2), 248-264.
- Baso, A. H. I., Mahmuddin, & bin Juhani, H. (2025). Narasi Damai di Tengah Polarisasi: Dakwah Islam sebagai Jembatan Rekonsiliasi Sosial. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 2(6).

- Itjen Kemendikbudristek. (2023). Cara Mencegah Intoleransi dalam Dunia Pendidikan. Diakses dari <https://itjen.kemendikdasmen.go.id/>
- Kementerian Kominfo. (2021). Siaran Pers No. 143/HM/KOMINFO/04/2021 tentang Sejak 2018 Kominfo Tangani 3.640 Ujaran Kebencian Berbasis SARA di Ruang Digital. Diakses dari <https://www.komdigi.go.id/>
- Matang, Naldi, R. A., Helmi, Z. M., Fazila, N. D. P., Jonita, E. M., & Putri, M. D. (2025). Penguatan Pendidikan Karakter Anti-Radikalisme melalui Program Sekolah Damai di SMK Muhammadiyah 3 Pekanbaru. *Abdimas Ekodiksosiora*, 5(2), 257-265.
- Yulianingsih, W. F., & Dartim, D. (2025). Cultivation of Religious Moderation Values in Students through Religious Education. *Indonesian Journal of Innovation Studies*, 26(3).
- Zamain, N. (2025). Penanaman Nilai-Nilai Toleransi melalui Pendidikan Agama Islam di MTS YAPI Pakem (Skripsi). Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.
- 

### **Sondi Silalahi**

Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

Penulis dapat dihubungi melalui email: [dosen03254@unpam.ac.id](mailto:dosen03254@unpam.ac.id)

### **Atikah Rahmah**

Dosen Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

Penulis dapat dihubungi melalui email: [dosen03252@unpam.ac.id](mailto:dosen03252@unpam.ac.id)

### **Nofri Andiko Pratama**

Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

### **Muhammad Zajy Al Adib**

Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.

### **Yusron Azizi Riyadi**

Mahasiswa Prodi Ilmu Komunikasi, Fakultas Komunikasi dan Desain, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Banten, Indonesia.