

# Analisis Sentimen Opini Publik Mengenai Tragedi Kanjuruhan Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Brand24

Muhammad Raihan Amin<sup>1</sup>, Aqida Nuril Salma<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, mraihanamin@student.telkomuniversity.ac.id

<sup>2</sup> Hubungan Masyarakat, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia, aqidasalma@telkomuniversity.ac.id

## Abstract

*The Kanjuruhan tragedy occurred in 2021 at Kanjuruhan Stadium in Malang, Indonesia, resulting in hundreds of deaths due to a stampede during a football match. This event stirred strong emotions among Indonesians, particularly on Twitter. This study uses a qualitative descriptive approach with digital ethnography to analyze public sentiment about the tragedy using Brand24 tools. Data collection methods include non-participant observation, social media monitoring, and content documentation. The analysis reveals that most Twitter opinions post-tragedy were negative, showing disappointment, anger, and criticism towards the incident's handling. These findings offer deep insights into societal responses and suggest improvements for sports event safety management.*

*Keyword-Brand24, Kanjuruhan, public opinion, sentiment analysis*

---

## Abstrak

Tragedi Kanjuruhan, terjadi pada tahun 2021 di Stadion Kanjuruhan, Malang, menyebabkan ratusan kematian akibat kerumunan selama pertandingan sepak bola. Peristiwa ini memicu reaksi emosional yang kuat di kalangan masyarakat Indonesia, terutama di Twitter. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan etnografi digital untuk menganalisis sentimen publik terkait tragedi ini menggunakan alat Brand24. Data dikumpulkan melalui observasi non-partisipan, pemantauan media sosial, dan dokumentasi konten terkait. Hasil analisis menunjukkan mayoritas opini publik di Twitter setelah tragedi ini bersifat negatif, mencerminkan kekecewaan, kemarahan, dan kritik terhadap penanganan insiden oleh pihak terkait. Temuan ini memberikan wawasan mendalam tentang respons masyarakat dan dasar untuk meningkatkan manajemen keselamatan acara olahraga di masa depan.

Kata Kunci-analisis sentimen, Brand24, Kanjuruhan, opini publik

---

## I. PENDAHULUAN

Sepak bola merupakan salah satu olahraga yang memiliki sejarah panjang dan merupakan olahraga yang memiliki penggemar yang banyak. Sepak bola dikenal sebagai permainan yang cepat, yang menuntut pemain memiliki keterampilan, teknik, dan strategi yang baik. Perkembangan sepak bola saat ini mengalami peningkatan yang pesat, ditandai dengan banyaknya anak-anak hingga orang dewasa yang bermain sepak bola di lapangan dan di berbagai sudut desa, baik mereka yang menggunakan perlengkapan lengkap maupun seadanya. Di Indonesia, terdapat banyak klub sepak bola aktif, salah satunya adalah Arema Indonesia. Tim sepak bola Kota Malang ini didirikan oleh Ir. Lucky Acub Zaenal pada tanggal 11 Agustus 1987. Arema FC memiliki kelompok suporter yang disebut Aremania, dan juga Aremanita untuk suporter perempuan. Arema FC merupakan lambang kebanggaan bagi warga Kota Malang (Ramadhan, dkk. 2023).

Bagi masyarakat Indonesia, sepak bola bukan hanya sekadar permainan, melainkan olahraga ini mampu membentuk identitas dan kelompok dengan semangat serta tujuan yang sama, serta meningkatkan fanatisme yang kuat di kalangan masyarakat. Pihak-pihak yang terlibat dalam pengelolaan sepak bola di Indonesia menyadari tingkat

fanatisme yang besar dari para suporter, termasuk penyelenggara acara dan pihak keamanan, dan mereka berusaha mengantisipasi potensi kerusuhan, sekecil apapun itu. Namun, upaya antisipasi yang kurang optimal tersebut menyebabkan 437 suporter menjadi korban setelah pertandingan antara Arema FC dan Persebaya di Stadion Kanjuruhan. Jumlah korban tewas mencapai 131 orang menurut data Kementerian Kesehatan. Jumlah korban jiwa dalam satu hari tersebut merupakan yang tertinggi dalam sejarah sepak bola Indonesia (Ferianto, 2023).

Peristiwa yang terjadi di Kanjuruhan dapat dianggap sebagai sebuah tragedi. Hornby mendefinisikan tragedi sebagai kejadian atau situasi yang sangat menyedihkan, terutama ketika melibatkan kematian. Dalam konteks ini, situasi menyedihkan tersebut bisa berupa malapetaka, kejatuhan, atau nasib buruk yang tidak terduga sebelumnya (Azqiyah, dkk. 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respons dan sentimen publik terhadap tragedi Kanjuruhan, yang melibatkan tim Arema FC sebagai tuan rumah pada pertandingan yang berujung pada insiden tragis. Penelitian ini penting untuk memahami bagaimana opini publik terbagi antara dukungan dan kritik terhadap berbagai pendapat yang disuarakan masyarakat terkait peristiwa tersebut. Fokus analisis sentimen dilakukan melalui media sosial Twitter, dipilih karena platform ini memungkinkan pengguna untuk dengan cepat dan jelas menyampaikan pandangan mereka dalam bentuk teks singkat yang dapat diakses oleh masyarakat luas (Hanafi dan Solichin, 2023).

Analisis sentimen, atau yang juga dikenal sebagai penggalian opini, adalah proses otomatis yang digunakan untuk memahami, mengekstrak, dan mengolah data teks guna mengidentifikasi sentimen atau perasaan yang terkandung dalam sebuah opini. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengevaluasi arah atau kecenderungan pendapat seseorang terhadap suatu masalah atau objek tertentu, apakah itu cenderung bersifat positif, negatif maupun netral (Rusydhiana, dkk., 2020).

Twitter merupakan platform media sosial yang mengadopsi model microblogging sebagai sarana interaksinya. Platform ini telah menjadi salah satu layanan media sosial paling populer di dunia dengan jumlah pengguna aktif mencapai lebih dari 200 juta orang dan telah menghasilkan lebih dari 10.6 miliar tweet (Nasution, dkk. 2019).

Untuk meningkatkan hasil penelitian tentang opini publik terhadap sentimen masyarakat, peneliti menggunakan aplikasi monitoring Brand24. Brand24 adalah sebuah aplikasi yang memantau aktivitas sosial dengan mudah dan dapat diandalkan. Aplikasi ini digunakan oleh perusahaan dan bisnis dari berbagai skala untuk mengidentifikasi, terlibat, dan menganalisis percakapan online yang berkaitan dengan produk, merek, dan pesaing mereka di seluruh platform internet secara langsung (Climathonboston, 2022). Brand24 memungkinkan peneliti untuk memantau dan memahami respons dan tanggapan masyarakat secara real-time terhadap berbagai topik atau peristiwa yang sedang tren atau relevan. Metode ini membantu dalam memperoleh wawasan yang lebih dalam dan akurat mengenai pandangan serta perasaan masyarakat terkait dengan berbagai isu atau peristiwa.

Penelitian ini penting dilakukan karena mampu secara efisien mengumpulkan data dari berbagai opini dan respons masyarakat. Dengan analisis ini, peneliti dapat memahami dengan lebih dalam bagaimana masyarakat merespons tragedi tersebut, termasuk pola sentimen yang dominan seperti pendapat positif, negatif, atau netral. Dampak dari penelitian ini dapat memberikan perspektif yang komprehensif tentang bagaimana media sosial mempengaruhi dan membentuk opini publik, serta memberikan wawasan berharga bagi pembuat kebijakan dalam meningkatkan strategi komunikasi dan manajemen krisis di masa depan, sehingga penelitian ini penting dilakukan dengan judul Analisis Sentimen Opini Publik mengenai Tragedi Kanjuruhan pada Media Sosial Twitter menggunakan Brand24.

## II. TINJAUAN LITERATUR

### A. Analisis Sentimen

Analisis sentimen atau opinion mining merujuk pada bidang luas dalam pengolahan bahasa alami, komputasi linguistik, dan text mining yang bertujuan untuk menganalisis pendapat, sentimen, evaluasi, sikap, penilaian, dan emosi seseorang terhadap suatu topik, produk, layanan, organisasi, individu, atau kegiatan tertentu, baik itu dari pembicara atau penulis. Tugas utama dalam sentiment analysis adalah mengelompokkan polaritas teks yang terdapat dalam dokumen, kalimat, atau fitur/aspek tertentu, untuk menentukan apakah pendapat yang terungkap dalam teks tersebut bersifat positif, negatif atau netral (Adriani, dkk 2020). Analisis sentimen adalah proses untuk memahami, mengekstraksi, dan memproses data teks dengan tujuan mengungkapkan informasi yang terkandung dalam sebuah kalimat. Beberapa jenis analisis sentimen menurut para ahli terbagi menjadi 3, fine-grained sentiment analysis, intent sentiment analysis, dan aspect-based sentiment analysis.

### B. Opini Publik

Dari perspektif opini publik, dapat dijelaskan bahwa opini publik adalah gabungan dari beragam pendapat atau sudut pandang individu yang dapat memengaruhi kesadaran masyarakat terhadap isu yang sama melalui proses yang melibatkan aspek personal, sosial, dan politik. Proses ini memungkinkan individu untuk merumuskan pesan atau pandangan mereka terhadap suatu isu, yang pada akhirnya dapat menghasilkan persatuan dalam opini dan sikap masyarakat, meskipun terkadang juga bisa muncul konflik, kegelisahan, dan frustrasi (Salsabila, dkk. 2021).

### C. Media Sosial Twitter

Twitter adalah platform microblogging yang dijalankan oleh perusahaan bernama Twitter, Inc. Dikenal sebagai microblogging karena memungkinkan pengguna untuk mengirim dan membaca pesan serupa dengan blog, tetapi dalam format yang lebih singkat. Pesan tersebut disebut "tweets" dan terdiri dari teks dengan batasan 140 karakter, yang ditampilkan di halaman profil pengguna. Dengan perkembangan teknologi, pengguna Twitter semakin dimudahkan dengan berbagai aplikasi eksternal yang dapat diakses melalui telepon seluler atau SMS, memungkinkan mereka untuk mengirim dan menerima tweets langsung dari platform Twitter. Berkat kemudahan ini, Twitter telah menjadi populer di seluruh dunia dan terus menarik minat pengguna baru (Saputra, dkk. 2020).

### D. Brand24

Brand24 adalah alat Analisis Sentimen (SA) yang menggunakan algoritma ESMR (Estimated Social Media Reach). Estimated Social Media Reach adalah algoritma kami sendiri yang mirip dengan Impressions, ini adalah perkiraan jumlah orang yang dapat melihat penulisan di media sosial yang mengandung kata kunci yang dimonitor. Dalam proses penggunaan tools monitoring Brand24, peneliti akan menginput kata kunci atau keyword "Tragedi Kanjuruhan" dan "Arema FC" kemudian memilih media sosial Twitter. Kemudian peneliti akan mengelompokkan sentimen tersebut menjadi 3 kelompok yaitu positif, negatif dan netral. Lalu peneliti akan menganalisis dan mendeskripsikan sentimen yang dibagi menjadi 3 kelompok tersebut.

## III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, paradigma yang digunakan oleh peneliti adalah paradigma konstruktivisme. Konstruktivisme cenderung menghasilkan ilmu yang dinyatakan dalam bentuk pola-pola teori, jaringan, atau hubungan timbal balik sebagai hipotesis kerja yang bersifat sementara, lokal, dan spesifik. Paradigma konstruktivisme pada penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana opini masyarakat pada media sosial twitter mengenai tragedi kanjuruhan yang dianalisis berdasarkan sentiment masyarakat melalui Brand24. Teknik pengumpulan data meliputi observasi non partisipan, social media monitoring dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, tampilan data, dan verifikasi data. Keabsahan data diuji dengan teknik triangulasi.

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

penelitian ini difokuskan pada analisis sentimen opini publik mengenai tragedi Kanjuruhan di platform media sosial Twitter menggunakan Brand24. Peneliti melakukan analisis sentiment opini publik terkait tragedi Kanjuruhan di media sosial Twitter menggunakan Brand24 melalui tiga pendekatan, yaitu fine-grained sentiment analysis, intent sentiment analysis, dan aspect-based sentiment analysis.

**Fine-Grained Sentiment Analysis**, Menurut Bo Pang dalam (Pratiwi, 2022), fine-grained sentiment analysis adalah salah satu jenis analisis sentimen yang paling umum digunakan. Metode ini berfokus pada mengidentifikasi dan mengelompokkan polaritas pendapat ke dalam beberapa kategori yang lebih rinci. Kategori-kategori tersebut mencakup sangat positif, positif, netral, agak negatif, dan negatif. Berdasarkan hasil dan temuan dalam penelitian ini, ditemukan berbagai sentimen masyarakat yang dapat di klasifikasikan menjadi:

- A. Sangat positif, karena secara keseluruhan, komentar ini memperlihatkan dukungan yang kuat dan positif terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam tragedi Kanjuruhan. Analisis ini menunjukkan bahwa komentar tersebut berhasil menggabungkan elemen refleksi, pengakuan realitas, dan empati, yang semuanya berkontribusi pada persepsi sangat positif yang diberikan.
- B. Positif, karena secara keseluruhan, komentar ini dapat dikategorikan sebagai positif karena berhasil menggabungkan elemen-elemen simpati, pengakuan atas ketidakadilan, dan doa untuk semua pihak yang terlibat. Hal ini menunjukkan dukungan yang kuat terhadap masyarakat Kota Malang dan memberikan harapan serta solidaritas di tengah situasi yang sulit.

- C. Netral, karena Secara keseluruhan, komentar ini dikategorikan sebagai netral karena mengungkapkan kebingungan tanpa menyampaikan dukungan atau penolakan yang jelas. Dengan menyebutkan reaksi dari negara-negara lain, komentar ini juga menunjukkan bahwa tragedi Kanjuruhan telah menarik perhatian luas dan menimbulkan kebingungan baik di dalam negeri maupun di luar negeri.
- D. Negative, karena secara keseluruhan, komentar ini dikategorikan sebagai negatif karena mengandung elemen pertanyaan yang ofensif dan kritik terhadap penanganan tragedi Kanjuruhan. Komentar ini mencerminkan frustrasi dan ketidakpuasan masyarakat terhadap lambatnya penyelesaian kasus dan kurangnya keadilan bagi para korban.
- E. Sangat negative, karena secara keseluruhan, komentar ini dikategorikan sebagai sangat negatif karena mencakup celaan yang kuat terhadap seluruh tim Arema FC dan para suporternya. Komentar tersebut mencerminkan kekecewaan yang mendalam dan kemarahan terhadap sikap dan perilaku yang dianggap tidak memiliki empati terhadap tragedi Kanjuruhan.

**Intent Sentiment Analysis**, Menurut Raymond J. Mooney dalam (Pratiwi, 2022), intent sentiment analysis bertujuan untuk mengidentifikasi motivasi di balik pesan yang diungkapkan oleh pengguna. Teknik ini mengklasifikasikan pesan ke dalam kategori seperti keluhan, saran, pendapat, pertanyaan, atau penghargaan. Berdasarkan hasil dan temuan dalam penelitian ini, ditemukan motivasi dibalik komentar yang dikategorikan menjadi:

- A. Keluhan, karena mengandung elemen kekecewaan yang mendalam terhadap kurangnya tindakan pasca-tragedi Kanjuruhan. Dengan menyoroti kehilangan nyawa yang besar dan mempertanyakan kebebasan untuk mengkritik, komentar ini mencerminkan frustrasi dan ketidakpuasan masyarakat terhadap penanganan tragedi tersebut dan terhadap batasan dalam menyuarakan kritik.
- B. Saran, karena memberikan rekomendasi yang konstruktif untuk penanganan setelah tragedi Kanjuruhan. Dengan menganjurkan penyantunan, fokus ke depan, perbaikan liga, dan menjadikan tragedi sebagai pelajaran, komentar ini mencerminkan pendekatan yang berorientasi pada solusi dan perbaikan berkelanjutan.
- C. Pendapat, karena menggambarkan perasaan pribadi penulis setelah tragedi Kanjuruhan. Dengan menyuarakan hilangnya minat untuk menonton sepak bola dan menyatakan bahwa hasil pertandingan tidak lagi bermakna, komentar ini mencerminkan dampak emosional yang mendalam dan kekecewaan yang dirasakan oleh individu tersebut akibat tragedi yang terjadi.
- D. Pertanyaan, karena berisi kalimat pertanyaan yang mencerminkan kekhawatiran dan dorongan untuk tindakan yang lebih cepat dan transparan dari pihak terkait dalam mengusut tuntas tragedi tersebut.
- E. Penghargaan, karena mengapresiasi dukungan yang diberikan oleh Polres Malang kepada keluarga korban tragedi Kanjuruhan. Dengan menyoroti bantuan prasarana untuk pengembangan UMKM, komentar ini menunjukkan pengakuan terhadap upaya positif yang membantu pemulihan ekonomi keluarga korban dan menciptakan narasi positif di masyarakat.

**Aspect-Based Sentiment Analysis**, Menurut Bing Liu dalam (Pratiwi, 2022), aspect-based sentiment analysis menghubungkan sentimen secara spesifik dengan aspek-aspek tertentu dari sebuah produk untuk memahami evaluasi terhadap masing-masing aspek tersebut. Berdasarkan hasil dan temuan dalam penelitian ini, ditemukan komentar yang menghubungkan sentimen secara spesifik dengan aspek-aspek tertentu untuk memahami evaluasi terhadap masing-masing aspek tersebut.

Secara keseluruhan, terdapat komentar yang selaras dengan Aspect Based Sentiment Analysis karena komentar tersebut menunjukkan apresiasi terhadap tindakan positif dalam hal solidaritas kemanusiaan, namun secara keseluruhan lebih didominasi oleh sentimen sangat negatif karena kritik tajam terhadap prioritas estetika dan tuduhan kemunafikan. Komentar ini mencerminkan perasaan yang kompleks, menggabungkan pujian dengan kritik keras.

## V. KESIMPULAN DAN SARAN

Secara keseluruhan, analisis sentimen menggunakan Brand24 menunjukkan bahwa mayoritas tweet pasca tragedi Kanjuruhan di platform Twitter mengekspresikan sentimen negatif terhadap kejadian tersebut dan tim Arema FC. Tweet-tweet ini menyoroti kekecewaan, kemarahan, dan kritik terhadap penanganan insiden, serta menuntut akuntabilitas dan perbaikan dalam keselamatan acara olahraga di masa depan. Sentimen positif, meskipun ada, sangat terbatas. Oleh karena itu, kesimpulan yang dapat dihasilkan berupa:

- A. Analisis Brand24 terhadap tweet terkait tragedi Kanjuruhan menunjukkan dominasi sentimen negatif dari masyarakat Indonesia. Banyak pengguna Twitter menyampaikan rasa duka, kemarahan, dan kekecewaan terhadap kejadian tersebut. Sentimen negatif mencakup aspek penanganan tragedi, penyebab insiden, dan

dampaknya terhadap korban dan keluarga. Sentimen positif, yang berkaitan dengan solidaritas dan dukungan moral, hanya sedikit.

- B. Sentimen publik terhadap tim Arema FC terkait tragedi Kanjuruhan, yang dianalisis menggunakan Brand24, sebagian besar negatif. Banyak pengguna Twitter menyalahkan tim Arema FC atas kejadian tersebut, dengan kritik dan kemarahan yang diarahkan pada manajemen dan pengelolaan pertandingan. Tuduhan tentang kurangnya kesiapan dan penanganan yang buruk mendominasi sentimen negatif ini. Meskipun ada beberapa dukungan dan simpati, jumlahnya jauh lebih sedikit dibandingkan dengan sentimen negatif.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, saran dalam penelitian ini dibagi menjadi dua kategori, yaitu saran akademis dan saran praktis. Berikut adalah beberapa saran yang bisa diambil:

#### A. Saran Akademis

1. Meningkatkan penelitian tentang analisis sentimen di media sosial untuk memahami lebih baik dinamika sentimen publik dalam situasi krisis. Ini dapat mencakup pengembangan model yang lebih akurat dan efisien untuk analisis sentimen.
2. Melakukan studi kasus yang lebih mendalam mengenai insiden-insiden serupa di dunia olahraga untuk mengidentifikasi pola umum dan solusi yang efektif. Penelitian ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi penyelenggara acara dan klub.

#### B. Saran Praktis

1. Pihak penyelenggara acara dan klub sepak bola seperti Arema FC perlu meningkatkan manajemen dan keselamatan selama pertandingan. Ini termasuk perencanaan yang lebih baik untuk mengatasi kerumunan besar dan potensi insiden darurat.
2. Klub sepak bola dan penyelenggara acara harus berkomunikasi secara transparan dengan publik mengenai langkah-langkah yang diambil untuk mencegah insiden serupa di masa depan. Ini akan membantu membangun kembali kepercayaan publik.

#### REFERENSI

- Ramadhan, D. A., Hamid, S. S. N., & Kusumadinata, A. A. (2023). Analisis Framing Pemberitaan Media Narasi tentang Tragedi Kanjuruhan Malang. *Karimah Tauhid*, 2(1), 51–59. <https://ojs.unida.ac.id/karimahtauhid/article/view/7628/3489>
- Ferianto, A. (2023). Tragedi Suporter Kanjuruhan Malang: Analisis Twitter Sebagai Alat Komunikasi Digital Pemerintah dan Organisasi Sepakbola Indonesia. *Journal of Society Bridge*, 1(1), 1–16.
- Aziya, N. V., Hadylaya, M. H., & Siregar, N. A. (2023). Analisis Isi Kecenderungan Pemberitaan Tragedi Kanjuruhan pada Portal Berita di Indonesia. *Jurnal Riset Komunikasi*, 6(2), 140–157. [https://www.researchgate.net/publication/373941235\\_Analisis\\_Isi\\_Kecenderungan\\_Pemberitaan\\_Tragedi\\_Kanjuruhan\\_pada\\_Portal\\_Berita\\_di\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/373941235_Analisis_Isi_Kecenderungan_Pemberitaan_Tragedi_Kanjuruhan_pada_Portal_Berita_di_Indonesia)
- Hanafi, M. A., & Solihin, A. (2023). Analisis Sentimen Terhadap PSSI atas Tragedi Kanjuruhan Menggunakan Multinomial Naive Bayes. *Telematika MKOM*.
- Rusydiana, A. S., & Marlina, L. (2020). Analisis Sentimen Terkait Sertifikasi Halal. *Journal of Economics and Business Aseanomics*.
- Nasution, M. R. A., & Hayaty, M. (2019). Perbandingan Akurasi dan Waktu Proses Algoritma K-NN dan SVM dalam Analisis Sentimen Twitter. *Jurnal Informatika2*, 6(2), 212–218. <https://pdfs.semanticscholar.org/f0d1/5870ff2ab5995bf3040dd7c0939e2897a94c.pdf/1000>
- Ardiani, L., Sujaini, H., & Tursina. (2020). Implementasi Sentiment Analysis Tanggapan Masyarakat Terhadap Pembangunan di Kota Pontianak. *Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi*.
- Saputra, C. B., Muzakir, A., & Udariansyah, D. (2019). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap #2019GantiPresiden Berdasarkan Opini dari Twitter Menggunakan Metode Naive Bayes Classifier. *Bina Darma Conference on Computer Science*, 1(2). <https://conference.binadarma.ac.id/index.php/BDCCS/article/view/155/283>
- Agama, P., Di, I., & Medan, M. A. N. (2022). Implementasi Metode Outdoor Learning dalam Peningkatan Hasil Belajar Siswa pada Mata Pelajaran Agama Islam di MAN 1 Medan. *Jurnal Penelitian, Pendidikan Dan Pengajaran: JPPP*, 3(2), 147–153. <https://doi.org/10.30596/jppp.v3i2.11758>