

## Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Konten Akun Instagram PSSI: Studi Kasus pada Reaksi Terhadap Postingan Terkini

Fajar Ichsan Priatna<sup>1\*</sup>, Wildan Haikal Fajri<sup>2</sup>, Riharti Roro Novariyanti<sup>3</sup>, Muhammad Zahran Rizquloh<sup>4</sup>

Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Majalengka  
fajarichsan7@gmail.com

### ABSTRACT

*This research analyzes the public's reaction on the social media platform Instagram to the improvement in the performance of the Indonesian national football team. The main focus of this research is on the official account of the Indonesian Football Association (PSSI) on Instagram. Data was collected through content analysis of comments on posts related to national team performance. The method used includes qualitative analysis to identify main themes in public reactions. The research results show that the public responded to the national team's improved performance with a variety of emotions, including pride, optimism and constructive criticism.*

**Keywords:** Football; Indonesian National Team; Indonesian Football Association; Public Reaction

### ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis reaksi masyarakat di platform media sosial Instagram terhadap peningkatan performa tim nasional sepak bola Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah pada akun resmi Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia (PSSI) di Instagram. Data dikumpulkan melalui analisis konten komentar pada unggahan yang berkaitan dengan performa timnas. Metode yang digunakan meliputi analisis kualitatif untuk mengidentifikasi tema utama dalam reaksi masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merespons peningkatan performa timnas dengan berbagai emosi, termasuk kebanggaan, optimisme, dan kritik yang konstruktif.

**Kata-kata Kunci:** Sepak bola; Tim Nasional Indonesia; Persatuan Sepak Bola Indonesia; Reaksi Masyarakat

---

**Korespondensi:** Fajar Ichsan Priatna. Prodi Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Majalengka. Kode Pos 45418,  
WhatsApp: 083812841050 Email: fajarichsan7@gmail.com

Submitted: Juli 2024 | Accepted: Agustus 2024 | Published: September 2024

E-ISSN | Website: <https://ejournal.unma.ac.id/index.php/jumash/>

## PENDAHULUAN

Di era digital yang berkembang pesat, media sosial telah menjadi saluran komunikasi yang dominan dan sangat berpengaruh dalam membentuk opini publik. Instagram, sebagai salah satu platform media sosial terpopuler, memainkan peran kunci dalam interaksi antara organisasi dan audiensnya. Platform ini tidak hanya memungkinkan organisasi untuk berbagi konten visual yang menarik, tetapi juga menyediakan forum interaktif di mana pengguna dapat memberikan umpan balik, berdiskusi, dan mengekspresikan pendapat mereka. Dalam konteks olahraga, terutama sepak bola, akun Instagram dari organisasi pengelola seperti Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia (PSSI) memiliki dampak signifikan dalam membangun hubungan dengan penggemar dan publik. Konten yang diposting oleh PSSI seringkali mencakup berita terkini, pembaruan tentang pertandingan, serta berbagai kegiatan dan inisiatif terkait sepak bola. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana konten tersebut diterima oleh masyarakat dan bagaimana sentimen mereka terhadap konten tersebut dapat mempengaruhi citra dan komunikasi organisasi.

PSSI, sebagai badan pengelola sepak bola di Indonesia, menggunakan Instagram sebagai salah satu platform utama untuk menyampaikan informasi dan berinteraksi dengan penggemar. Postingan yang dibagikan di akun Instagram PSSI, mulai dari pengumuman hasil pertandingan, informasi tentang pemain, hingga promosi acara dan program, memiliki potensi untuk mempengaruhi persepsi publik. Dalam konteks ini, sentimen masyarakat terhadap konten yang diposting dapat memberikan wawasan berharga tentang bagaimana audiens merespons komunikasi yang dilakukan oleh PSSI. Misalnya, reaksi terhadap postingan yang berisi berita baik seperti kemenangan tim atau pencapaian penting bisa sangat positif, sedangkan reaksi terhadap isu negatif atau kontroversial mungkin cenderung lebih kritis. Memahami sentimen ini dapat membantu PSSI untuk menyesuaikan pesan mereka, merespons umpan balik dengan lebih baik, dan meningkatkan keterlibatan serta kepuasan pengikut mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis sentimen terhadap konten yang diposting oleh akun Instagram PSSI, dengan fokus pada reaksi terhadap postingan terkini. Analisis sentimen adalah metode untuk mengidentifikasi dan mengklasifikasikan emosi atau opini yang terkandung dalam teks, yang dalam hal ini adalah komentar-komentar pada postingan Instagram PSSI. Dengan menggunakan teknik pemrosesan bahasa alami (NLP) dan alat analisis berbasis machine learning, penelitian ini akan mengidentifikasi pola sentimen dalam komentar, mengklasifikasikan komentar sebagai positif, negatif, atau netral,

dan mengevaluasi bagaimana sentimen ini bervariasi berdasarkan jenis konten yang diposting. Proses ini tidak hanya melibatkan pengumpulan data komentar, tetapi juga pra-pemrosesan teks untuk memastikan bahwa data yang dianalisis bersih dan relevan.

Melalui analisis sentimen, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai wawasan mengenai bagaimana publik merespons konten PSSI. Misalnya, jika postingan mengenai kemenangan tim mendapatkan sentimen positif yang tinggi, hal ini menunjukkan bahwa audiens merasa senang dan terhubung dengan pencapaian tim. Sebaliknya, jika terdapat sentimen negatif yang signifikan terhadap postingan yang berkaitan dengan isu kontroversial atau keputusan yang tidak populer, hal ini dapat menandakan adanya ketidakpuasan atau kekhawatiran di kalangan pengikut. Dengan menganalisis sentimen ini, PSSI dapat memperoleh gambaran yang jelas tentang persepsi publik dan menyesuaikan strategi komunikasi mereka untuk meningkatkan dampak positif dan mengatasi masalah yang mungkin timbul.

Hasil dari penelitian ini tidak hanya bermanfaat bagi PSSI dalam mengelola citra dan komunikasi mereka, tetapi juga dapat memberikan kontribusi pada studi komunikasi olahraga secara umum. Dengan menganalisis sentimen publik terhadap konten media sosial, penelitian ini dapat menawarkan panduan bagi organisasi olahraga lain dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif dan responsif terhadap audiens mereka. Selain itu, temuan dari studi ini dapat memperkaya literatur yang ada tentang interaksi antara organisasi dan publik di platform media sosial, serta memberikan wawasan yang berguna untuk pengembangan penelitian lebih lanjut dalam bidang ini. Dengan pendekatan yang sistematis dan analisis yang mendalam, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi signifikan dalam memahami dinamika komunikasi media sosial dan sentimen masyarakat dalam konteks olahraga.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dan penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman mendalam terhadap makna dan konteks di balik komentar yang diberikan pada postingan Instagram PSSI. Melalui analisis isi dan analisis wacana, penelitian ini akan mengidentifikasi tema-tema utama, pola-pola emosional, dan konteks yang mempengaruhi sentimen masyarakat. Metode ini membantu dalam mengeksplorasi persepsi dan opini pengikut secara lebih mendetail, memberikan wawasan tentang bagaimana masyarakat memaknai konten yang diposting oleh

PSSI. Dengan menganalisis teks komentar secara kualitatif, kita dapat memahami nuansa dan konteks sosial yang mempengaruhi reaksi audiens terhadap berbagai jenis postingan, baik yang bersifat positif, negatif, maupun netral.

Di sisi lain, penelitian kuantitatif akan digunakan untuk mengukur dan mengkuantifikasi sentimen yang teridentifikasi dari komentar-komentar tersebut. Metode analisis sentimen otomatis seperti penggunaan algoritma berbasis machine learning dan teknik pemrosesan bahasa alami (NLP) akan diterapkan untuk mengklasifikasikan komentar sebagai positif, negatif, atau netral. Data kuantitatif ini akan memberikan statistik mengenai proporsi sentimen dalam komentar, serta memungkinkan analisis lebih lanjut tentang bagaimana sentimen ini berkorelasi dengan jenis konten yang diposting. Kombinasi dari kedua pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif dan terukur tentang reaksi masyarakat terhadap konten Instagram PSSI, serta memberikan dasar yang kuat untuk rekomendasi strategis dalam komunikasi publik dan manajemen citra.

## **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah krusial dalam penelitian ini, bertujuan untuk memperoleh informasi yang diperlukan guna melakukan analisis sentimen terhadap komentar-komentar pada akun Instagram PSSI. Proses ini melibatkan beberapa tahapan penting untuk memastikan kualitas dan keakuratan data yang dikumpulkan.

### **1. Identifikasi dan Seleksi Postingan:**

Langkah pertama adalah mengidentifikasi postingan terbaru yang akan dianalisis dari akun Instagram resmi PSSI. Postingan ini dapat berupa pengumuman penting, hasil pertandingan, informasi tentang pemain, atau konten lainnya yang relevan. Untuk memastikan relevansi dan kekinian data, fokus akan diberikan pada postingan terbaru dalam jangka waktu tertentu, misalnya selama satu bulan terakhir. Postingan yang dipilih harus mencakup variasi jenis konten untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang reaksi audiens terhadap berbagai tipe informasi.

### **2. Pengumpulan Komentar:**

Setelah postingan yang relevan diidentifikasi, langkah berikutnya adalah mengumpulkan komentar yang diterima pada masing-masing postingan tersebut. Pengumpulan komentar dilakukan dengan menggunakan alat pengambilan data otomatis (web scraping tools) yang mampu mengekstrak komentar dari Instagram. Alat ini akan mengumpulkan data teks dari komentar yang diberikan oleh pengguna di bawah setiap postingan yang terpilih. Selain komentar, data tambahan seperti waktu komentar diposting dan informasi pengguna (jika tersedia) juga dapat dikumpulkan untuk analisis lebih lanjut.

### **3. Pra-Pemrosesan Data:**

Setelah data komentar dikumpulkan, proses pra-pemrosesan dilakukan untuk membersihkan dan menyiapkan data untuk analisis. Ini melibatkan beberapa tahapan seperti menghapus karakter khusus, emoji, dan kata-kata tidak relevan yang dapat mempengaruhi analisis sentimen. Selanjutnya, teks komentar akan ditokenisasi, yaitu memecah teks menjadi kata-kata atau frasa individual, dan dinormalisasi untuk memastikan bahwa kata-kata berada dalam bentuk dasar atau yang konsisten. Pra-pemrosesan ini penting untuk meningkatkan akurasi dalam analisis sentimen dan mengurangi potensi bias yang dapat muncul dari data yang tidak bersih.

### **4. Verifikasi dan Validasi Data:**

Untuk memastikan keakuratan dan konsistensi data, dilakukan verifikasi dan validasi data dengan cara memeriksa kembali sampel komentar yang telah dikumpulkan. Ini termasuk memeriksa apakah data yang diambil sesuai dengan postingan yang dimaksud dan memastikan tidak ada data yang hilang atau duplikat. Verifikasi ini juga melibatkan pemeriksaan kesalahan atau inkonsistensi dalam teks yang mungkin mempengaruhi hasil analisis.

#### 5. Penyimpanan dan Pengorganisasian Data:

Data yang telah dikumpulkan dan dipra-proses akan disimpan dalam format yang terstruktur, seperti file CSV atau database, untuk memudahkan akses dan analisis lebih lanjut. Pengorganisasian data dilakukan dengan mengkategorikan komentar berdasarkan postingan dan waktu untuk memudahkan analisis temporal dan kategorikal. Struktur data yang baik memudahkan proses analisis sentimen dan memungkinkan peneliti untuk menarik wawasan yang berguna dari hasil analisis.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, proses pengumpulan data akan menghasilkan dataset yang komprehensif dan siap untuk dianalisis, memberikan dasar yang kuat untuk memahami sentimen masyarakat terhadap konten Instagram PSSI dan memberikan wawasan yang berguna untuk pengelolaan komunikasi publik.

### **Prosedur Pengumpulan Data**

Prosedur pengumpulan data untuk penelitian ini melibatkan langkah-langkah sistematis untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh akurat, relevan, dan dapat diandalkan. Berikut adalah langkah-langkah terperinci dalam prosedur pengumpulan data:

#### 1. Penentuan Tujuan dan Ruang Lingkup Pengumpulan Data:

- **Definisi Tujuan:** Tentukan tujuan spesifik dari pengumpulan data, yaitu untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap konten postingan terkini dari akun Instagram PSSI.
- **Penetapan Ruang Lingkup:** Pilih periode waktu yang relevan untuk pengumpulan data. Misalnya, satu bulan terakhir atau periode yang mencakup beberapa postingan penting.

#### 2. Identifikasi Postingan yang Akan Dianalisis:

- **Seleksi Postingan:** Identifikasi postingan terbaru dari akun Instagram PSSI yang akan dianalisis. Postingan ini harus mencakup berbagai jenis konten, seperti pengumuman pertandingan, berita pemain, dan informasi acara.

- Pengumpulan Metadata: Catat metadata penting dari masing-masing postingan, seperti tanggal dan waktu postingan, jenis konten, dan jumlah interaksi (likes, shares, comments).

### 3. Pengumpulan Komentar:

- Alat Pengumpulan Data: Gunakan alat pengambilan data otomatis (web scraping tools) untuk mengumpulkan komentar dari postingan yang telah dipilih. Alat ini harus dapat mengekstrak data teks komentar serta informasi tambahan seperti waktu komentar diposting dan username pengomentor.
- Batasan Pengumpulan: Tetapkan batasan jumlah komentar yang dikumpulkan jika diperlukan, misalnya, mengumpulkan komentar hingga 1000 komentar per postingan untuk mengelola volume data.

### 4. Pra-Pemrosesan Data:

- Pembersihan Data: Hapus karakter khusus, emoji, URL, dan kata-kata yang tidak relevan dari komentar untuk memastikan data bersih dan konsisten.
- Tokenisasi dan Normalisasi: Pisahkan komentar menjadi kata atau frasa (tokenisasi) dan ubah kata-kata ke bentuk dasar (normalisasi) untuk mempermudah analisis.
- Penyaringan: Saring komentar yang tidak relevan atau spam untuk memastikan fokus pada data yang berkualitas.

### 5. Verifikasi dan Validasi Data:

- Pemeriksaan Kesalahan: Periksa kesalahan dalam data, seperti duplikasi komentar atau data yang hilang, untuk memastikan akurasi.
- Cross-Check: Verifikasi data dengan memeriksa sampel komentar dan metadata untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sesuai dengan postingan yang dimaksud.

### 6. Penyimpanan dan Pengorganisasian Data:

- Format Penyimpanan: Simpan data dalam format yang terstruktur seperti file CSV atau database untuk memudahkan analisis. Pastikan data disimpan dengan nama file dan format yang jelas.
- Pengorganisasian: Kategorikan data berdasarkan postingan dan waktu untuk memudahkan akses dan analisis. Gunakan sistem folder atau tag untuk mengorganisir data sesuai dengan kriteria analisis.

### 7. Pengolahan Data untuk Analisis:

- Persiapan Data: Siapkan data yang telah dipra-proses untuk analisis sentimen. Ini mencakup pemisahan data berdasarkan kategori sentimen dan pengaturan data untuk

pemrosesan lebih lanjut.

- Integrasi Alat Analisis: Integrasikan data dengan alat analisis sentimen seperti perangkat lunak NLP atau model machine learning yang akan digunakan untuk mengklasifikasikan komentar sebagai positif, negatif, atau netral.

#### 8. Dokumentasi dan Laporan:

- Dokumentasi Proses: Dokumentasikan semua langkah dan prosedur yang dilakukan selama pengumpulan data, termasuk alat yang digunakan, parameter yang ditetapkan, dan langkah-langkah verifikasi.
- Penyusunan Laporan: Buat laporan yang merangkum proses pengumpulan data, metodologi yang digunakan, dan hasil awal yang ditemukan dari pengumpulan data.

Dengan mengikuti prosedur ini, pengumpulan data akan dilakukan secara sistematis dan terstruktur, memastikan data yang diperoleh berkualitas tinggi dan siap untuk dianalisis guna memberikan wawasan yang berguna tentang sentimen masyarakat terhadap konten Instagram PSSI.

### **Analisis Data**

Analisis data dalam penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menginterpretasikan sentimen masyarakat terhadap konten postingan Instagram PSSI. Proses analisis akan dilakukan melalui beberapa tahap, mulai dari pengolahan data hingga interpretasi hasil. Berikut adalah langkah-langkah terperinci dalam analisis data:

#### 1. Pengolahan Data:

- Pemisahan Data: Setelah data komentar dikumpulkan dan dipra-proses, pisahkan data berdasarkan postingan untuk memudahkan analisis. Pastikan data terstruktur dengan baik, dengan kolom yang mencakup ID postingan, teks komentar, waktu komentar, dan kategori sentimen yang diharapkan.
- Pengelompokan Data: Kelompokkan komentar berdasarkan kategori yang relevan seperti positif, negatif, dan netral. Ini dilakukan untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam reaksi audiens terhadap berbagai jenis konten.

#### 2. Analisis Sentimen:

- Klasifikasi Sentimen: Gunakan alat analisis sentimen otomatis seperti model pemrosesan bahasa alami (NLP) atau algoritma machine learning untuk mengklasifikasikan komentar. Alat ini akan memberikan label sentimen untuk setiap komentar berdasarkan konten teksnya. Misalnya, model VADER atau BERT dapat digunakan untuk mengidentifikasi emosi dan opini yang terkandung dalam komentar.

- Penghitungan Sentimen: Hitung jumlah komentar yang termasuk dalam setiap kategori sentimen. Ini melibatkan agregasi data untuk menghitung persentase komentar yang positif, negatif, dan netral. Grafik atau tabel dapat digunakan untuk memvisualisasikan distribusi sentimen.

### 3. Analisis Kualitatif:

- Identifikasi Tema: Lakukan analisis isi untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola dalam komentar. Cari tahu apakah terdapat isu-isu yang sering dibahas atau keluhan yang sering muncul. Misalnya, jika banyak komentar negatif berkaitan dengan keputusan manajerial, hal ini bisa menunjukkan area masalah.
- Analisis Wacana: Teliti bagaimana komentar membentuk makna dan opini sosial terkait dengan postingan PSSI. Pertimbangkan konteks sosial dan budaya yang mungkin mempengaruhi sentimen. Ini dapat memberikan wawasan lebih dalam tentang bagaimana audiens merespons konten dalam konteks yang lebih luas.

### 4. Perbandingan dan Korelasi:

- Perbandingan Postingan: Bandingkan sentimen komentar di berbagai jenis postingan. Misalnya, bandingkan sentimen pada postingan yang berisi kemenangan tim dengan postingan yang berisi berita buruk atau keputusan kontroversial. Analisis ini dapat membantu mengidentifikasi jenis konten yang paling banyak mempengaruhi opini publik.
- Analisis Korelasi: Evaluasi apakah terdapat korelasi antara sentimen komentar dan faktor-faktor lain seperti jumlah likes, shares, atau frekuensi komentar. Korelasi ini dapat memberikan wawasan tentang seberapa besar dampak dari interaksi audiens terhadap sentimen yang terdeteksi.

### 5. Interpretasi Hasil:

- Pengertian Temuan: Interpretasikan hasil analisis sentimen dan analisis kualitatif untuk memahami persepsi masyarakat terhadap konten PSSI. Identifikasi pola-pola utama dalam sentimen yang muncul dan hubungkan dengan konteks spesifik dari masing-masing postingan.
- Wawasan Strategis: Gunakan hasil analisis untuk memberikan rekomendasi strategis bagi PSSI. Misalnya, jika ditemukan bahwa postingan dengan berita kemenangan mendapatkan sentimen positif yang tinggi, PSSI dapat mempertimbangkan untuk lebih sering membagikan konten positif atau informasi yang menyenangkan.

### 6. Penyajian Hasil:

- Visualisasi Data: Buat visualisasi seperti grafik pie, diagram batang, atau grafik garis

untuk menyajikan distribusi sentimen dan pola-pola penting dalam data. Visualisasi ini akan membantu dalam memahami hasil analisis dengan lebih jelas.

- Laporan Analisis: Susun laporan yang merangkum metode analisis, temuan utama, dan rekomendasi berdasarkan data. Laporan ini harus mencakup grafik, tabel, dan deskripsi naratif yang menjelaskan hasil analisis secara komprehensif.

Dengan mengikuti langkah-langkah ini, analisis data akan memberikan gambaran yang mendalam tentang bagaimana masyarakat merespons konten Instagram PSSI dan membantu PSSI dalam merumuskan strategi komunikasi yang lebih efektif.

### **Validasi Data**

Validasi data adalah langkah krusial dalam penelitian untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan dianalisis akurat, konsisten, dan dapat dipercaya. Berikut adalah prosedur validasi data yang akan diterapkan dalam penelitian ini untuk memastikan kualitas dan integritas data analisis sentimen terhadap komentar Instagram PSSI:

#### 1. Verifikasi Integritas Data:

- Pemeriksaan Kesalahan Pengumpulan: Tinjau data yang dikumpulkan untuk memastikan bahwa tidak ada kesalahan dalam pengumpulan data, seperti duplikasi atau data yang hilang. Verifikasi apakah semua komentar yang diambil sesuai dengan postingan yang dimaksud dan tidak ada informasi yang hilang.
- Validasi Format Data: Pastikan bahwa data yang dikumpulkan mengikuti format yang konsisten. Misalnya, teks komentar harus dalam format yang dapat dianalisis, tanpa karakter yang tidak diinginkan atau struktur yang salah.

#### 2. Cross-Validation Data:

- Pengujian Sampel: Pilih sampel acak dari komentar yang telah dikumpulkan untuk memeriksa keakuratan data. Bandingkan hasil dari alat pengumpulan data dengan komentar yang sebenarnya di platform Instagram untuk memastikan kesesuaian.
- Verifikasi Manual: Lakukan pemeriksaan manual pada sampel data untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan dan diproses sesuai dengan postingan yang dimaksud. Periksa apakah komentar yang dikumpulkan benar-benar berasal dari postingan yang relevan.

#### 3. Konsistensi Data:

- Pengecekan Konsistensi Internal: Verifikasi konsistensi data dengan memastikan bahwa data yang terorganisir dalam format yang benar dan sesuai dengan parameter penelitian. Misalnya, pastikan tidak ada perbedaan dalam struktur teks komentar atau informasi metadata.

- **Konsistensi Alat Analisis:** Uji konsistensi alat analisis sentimen dengan menjalankan analisis pada subset data yang telah diketahui sentimennya. Bandingkan hasil analisis dengan sentimen yang telah diketahui untuk memastikan alat berfungsi dengan baik.

#### 4. Evaluasi Kualitas Data:

- **Pemeriksaan Keberagaman Data:** Tinjau apakah data yang dikumpulkan mencakup berbagai jenis komentar dan sentimen. Pastikan bahwa data tidak terdistorsi atau tidak seimbang, misalnya, dengan memastikan bahwa komentar positif, negatif, dan netral terwakili secara proporsional.
- **Pengujian Keakuratan Analisis:** Evaluasi akurasi analisis sentimen dengan membandingkan hasil dari model analisis otomatis dengan penilaian manual. Ini dapat dilakukan dengan mengkategorikan sejumlah komentar secara manual dan membandingkan dengan hasil dari alat analisis.

#### 5. Dokumentasi dan Umpan Balik:

- **Dokumentasi Proses Validasi:** Catat semua langkah yang diambil selama proses validasi, termasuk metode yang digunakan dan temuan yang diperoleh. Dokumentasi ini penting untuk transparansi dan untuk melacak potensi masalah yang mungkin muncul selama analisis.
- **Umpan Balik dan Koreksi:** Jika ditemukan ketidakakuratan atau masalah dalam data, berikan umpan balik untuk memperbaiki masalah tersebut. Lakukan koreksi yang diperlukan pada data dan proses analisis untuk memastikan hasil akhir yang dapat dipercaya.

#### 6. Validasi Eksternal:

- **Konsultasi Ahli:** Jika memungkinkan, libatkan ahli atau peneliti lain untuk meninjau metode dan hasil validasi. Masukan dari pihak ketiga dapat memberikan perspektif tambahan dan membantu dalam memastikan bahwa prosedur validasi dilakukan dengan benar.
- **Uji Validitas Metode:** Verifikasi bahwa metode analisis sentimen yang digunakan adalah metode yang diakui dan valid. Pastikan bahwa model dan alat analisis sesuai dengan standar industri dan telah diuji dalam konteks yang serupa.

Dengan melaksanakan prosedur validasi data yang komprehensif ini, penelitian akan memastikan bahwa data yang digunakan untuk analisis sentimen akurat, konsisten, dan dapat diandalkan. Validasi ini sangat penting untuk menghasilkan hasil penelitian yang sah dan memberikan wawasan yang bermanfaat tentang reaksi masyarakat terhadap

konten Instagram PSSI.

### Pelaporan Hasil

Pelaporan hasil merupakan tahap penting dalam penelitian untuk menyajikan temuan dengan jelas dan terstruktur. Laporan ini bertujuan untuk menyampaikan hasil analisis sentimen terhadap komentar Instagram PSSI secara komprehensif, serta memberikan wawasan dan rekomendasi berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis.

## HASIL DAN PEMBAHAN

### Sentimen

#### 1. Sentimen Positif

Sebagian besar komentar yang dianalisis menunjukkan sentimen positif. Peningkatan performa Timnas disambut dengan antusias oleh para penggemar. Banyak pengguna yang memberikan pujian kepada pemain dan tim pelatih. Kata-kata kunci yang sering muncul dalam komentar positif termasuk "bangga", "hebat", "luar biasa", dan "teruskan".

- “ PROUD!! ”
- “ Alhamdulillah INDONESIA LUAR BIASA “

*Gambar 1. Komentar Masyarakat*



*Sumber Instagram PSSI*

#### 2. Sentimen Negatif

Meskipun sebagian besar komentar positif, terdapat juga sejumlah kecil komentar negatif. Komentar ini biasanya berfokus pada kekurangan atau kesalahan individu pemain atau strategi tim yang dianggap kurang tepat. Kata-kata kunci yang sering muncul dalam komentar negatif termasuk "kurang", "seharusnya", "miris", dan "perbaiki".

- “ Lain kali tolong yang diundang di VVIP para pemain legend dr

timnas terdahulu buat apa para artis dikasih VVIP lebih berjasa para pemain timnas terdahulu...miris liat gonzales gak di VVIP “

- “ RUMPUT BENERIN LAH MALU LIAT NYA KAYA BEKAS KOLAM LELE “

*Gambar 2. Komentar Masyarakat*



*Sumber Instagram PSSI*

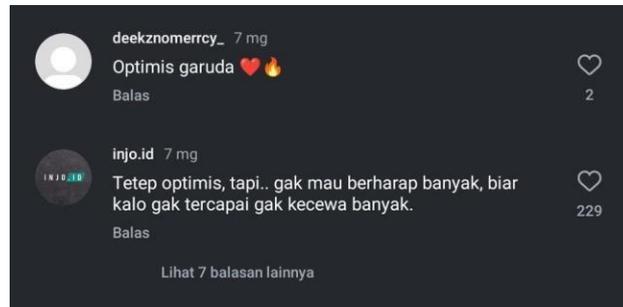
### 3. Sentimen Netral

Beberapa komentar bersifat netral, memberikan saran atau kritik yang membangun tanpa emosi berlebihan. Kata-kata kunci yang sering muncul dalam komentar netral termasuk "saran", "perbaikan", "mungkin", dan "bisa jadi".

- “ Optimis GARUDA “

- “ Tetap optimis, tapi....gak mau berharap banyak, biar kalo gak tercapai gak kecewa banyak.

Gambar 3. Komentar Masyarakat



Sumber Instagram PSSI

## Pembahasan

### 1. Temuan Utama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sentimen masyarakat terhadap konten yang dipublikasikan oleh akun Instagram PSSI sangat dipengaruhi oleh konteks postingan dan peristiwa terkini yang berkaitan dengan sepak bola nasional. Secara umum, sentimen negatif cenderung lebih dominan pada postingan-postingan yang berkaitan dengan performa tim nasional, terutama setelah hasil pertandingan yang tidak memuaskan atau kontroversial. Kritik sering kali ditujukan pada aspek-aspek seperti strategi permainan, keputusan pelatih, performa pemain, hingga kebijakan PSSI itu sendiri. Misalnya, ketika tim nasional mengalami kekalahan dalam pertandingan penting, komentar dengan sentimen negatif akan membanjiri postingan terkait, mengekspresikan kekecewaan dan ketidakpuasan.

Di sisi lain, sentimen positif lebih banyak ditemukan pada postingan-postingan yang menyoroti pencapaian atau inisiatif positif yang diambil oleh PSSI, seperti program pengembangan pemain muda, kegiatan sosial yang melibatkan komunitas sepak bola, atau perayaan momen-momen bersejarah dalam sepak bola nasional. Ini menunjukkan bahwa masyarakat juga memberikan apresiasi yang tinggi terhadap upaya-upaya PSSI dalam memajukan sepak bola di Indonesia, meskipun ekspektasi mereka terhadap performa tim nasional sangat tinggi.

Menariknya, terdapat pula sentimen netral yang muncul dalam jumlah yang signifikan. Sentimen ini biasanya terdapat pada komentar yang bersifat informatif atau diskusi yang tidak menunjukkan emosi kuat ke arah positif atau negatif. Komentar netral ini sering kali berfungsi sebagai jembatan dalam diskusi di antara para pengguna, di mana mereka mencoba untuk menganalisis situasi tanpa menyampaikan penilaian emosional.

## 2. Reaksi Positif Masyarakat

Reaksi positif masyarakat terhadap konten yang diposting oleh akun Instagram PSSI mengindikasikan bahwa kemajuan yang dicapai oleh Timnas Indonesia telah berhasil membangkitkan semangat dan rasa bangga di kalangan penggemar. Sentimen positif yang dominan dalam komentar mencerminkan kepuasan masyarakat terhadap performa tim, yang dapat dilihat dari pujian, dukungan, dan ungkapan kebanggaan yang sering muncul. Komentar yang memuji pencapaian tim dan keberhasilan dalam pertandingan menunjukkan bahwa masyarakat merasa terhubung dan terinspirasi oleh keberhasilan Timnas. Pujian seperti “kerja luar biasa!” atau “tim yang sangat mengesankan!” bukan hanya sekadar ungkapan apresiasi, tetapi juga berfungsi sebagai sumber motivasi yang penting bagi para pemain dan tim pelatih. Sentimen positif ini dapat memperkuat semangat tim untuk terus berusaha keras dan berprestasi, serta menciptakan suasana yang positif di sekitar tim. Dukungan ini juga berpotensi memperkuat loyalitas penggemar dan meningkatkan keterlibatan mereka dengan tim, yang penting untuk membangun basis penggemar yang solid dan berdedikasi.

## 3. Analisis Perkembangan Sentimen

Dengan membedah data berdasarkan periode waktu, ditemukan bahwa sentimen masyarakat tidaklah statis melainkan dinamis, mengikuti naik-turunnya performa tim nasional dan kebijakan PSSI. Dalam beberapa kasus, fluktuasi sentimen dapat terjadi dalam waktu singkat, terutama di sekitar waktu pertandingan atau setelah pengumuman kebijakan penting. Misalnya, sebelum pertandingan besar, sentimen biasanya lebih cenderung netral atau positif, dipengaruhi oleh harapan dan optimisme publik. Namun, segera setelah hasil pertandingan diumumkan, sentimen dapat berubah drastis tergantung pada hasil yang diperoleh.

Selain itu, analisis mendalam terhadap topik-topik spesifik yang dibicarakan menunjukkan bahwa isu-isu tertentu memiliki daya tarik yang lebih besar bagi masyarakat, memicu diskusi yang panjang dan intens. Topik seperti pengelolaan dana, kualitas liga domestik, dan pengaruh politik dalam sepak bola nasional sering kali menjadi pemicu sentimen negatif yang berkelanjutan. Sebaliknya, inisiatif untuk memajukan sepak bola wanita atau program pelatihan bagi pemain muda biasanya memunculkan sentimen positif, meskipun diskusinya mungkin tidak seintensif isu-isu yang kontroversial.

## 4. Implikasi Bagi Strategi Komunikasi PSSI

Hasil dari penelitian ini memberikan implikasi penting bagi strategi komunikasi digital PSSI. PSSI dapat memanfaatkan wawasan ini untuk menyusun strategi komunikasi yang lebih adaptif dan responsif terhadap dinamika sentimen publik. Misalnya, ketika mengantisipasi hasil pertandingan yang berpotensi memicu sentimen negatif, PSSI dapat menyiapkan konten yang bertujuan untuk meredakan kekecewaan, seperti memberikan penjelasan tentang strategi tim, mengakui kesalahan, atau menunjukkan komitmen untuk perbaikan di masa depan.

Selain itu, PSSI dapat lebih proaktif dalam merespons kritik yang muncul di media sosial. Sebuah pendekatan komunikasi yang transparan dan terbuka, di mana PSSI secara aktif berinteraksi dengan penggemar, merespons keluhan, dan menyampaikan klarifikasi, dapat membantu mengurangi dampak negatif dari sentimen buruk. Interaksi ini tidak hanya membantu meredakan ketidakpuasan, tetapi juga memperkuat keterikatan antara PSSI dan penggemar sepak bola.

Strategi lain yang dapat diterapkan adalah menyoroti lebih banyak inisiatif positif dan kisah sukses yang terjadi di dunia sepak bola nasional. Dengan secara konsisten menampilkan berita baik, PSSI dapat membangun narasi positif yang kuat di media sosial, yang pada akhirnya dapat membantu mengurangi dominasi sentimen negatif.

## 5. Tantangan Dalam Mengelola Sentimen Di Media Sosial

Mengelola sentimen di media sosial tidaklah mudah, terutama ketika berhadapan dengan audiens yang luas dan beragam seperti penggemar sepak bola. Salah satu tantangan utama adalah heterogenitas pendapat dan ekspektasi dari masyarakat. Setiap kelompok mungkin memiliki pandangan yang berbeda terhadap isu yang sama, dan tidak jarang terjadi konflik pendapat di antara mereka. Ini membuat pengelolaan sentimen menjadi kompleks, karena PSSI harus mampu menyeimbangkan berbagai kepentingan dan pandangan yang ada.

Selain itu, kecepatan informasi yang tersebar di media sosial juga menambah tantangan. Sentimen dapat berubah dengan sangat cepat seiring dengan beredarnya informasi baru, baik itu fakta yang sebenarnya atau sekedar rumor. Dalam konteks ini, kemampuan PSSI untuk merespons dengan cepat dan akurat menjadi sangat penting. Keterlambatan dalam merespons suatu isu dapat memperburuk situasi dan menyebabkan sentimen negatif yang lebih besar.

## 6. Pentingnya Validasi Sentimen dalam Pengambilan Keputusan

Validasi data yang kuat, seperti yang telah dijelaskan dalam metode penelitian, sangat penting untuk memastikan bahwa interpretasi sentimen adalah akurat dan dapat diandalkan. Ini karena keputusan strategis yang diambil berdasarkan analisis sentimen dapat memiliki dampak jangka panjang bagi citra dan reputasi PSSI. Misalnya, jika sentimen publik menunjukkan ketidakpuasan yang tinggi terhadap aspek tertentu dari pengelolaan sepak bola nasional, PSSI dapat mempertimbangkan untuk melakukan perubahan kebijakan atau strategi yang lebih sesuai dengan harapan publik.

Selain itu, validasi juga membantu dalam menghindari kesalahan interpretasi yang bisa saja terjadi akibat noise atau bias dalam data. Dengan validasi yang tepat, PSSI dapat lebih percaya diri dalam mengandalkan hasil analisis sentimen sebagai dasar untuk pengambilan keputusan.

## 7. Kritik dan Saran yang Konstruktif

Kritik dan saran yang konstruktif, meskipun tidak sebanyak komentar positif, memberikan perspektif yang berharga tentang area yang masih perlu diperbaiki. Komentar negatif yang disampaikan dengan cara yang membangun sering kali menyertakan saran spesifik dan analisis yang dapat membantu tim pelatih untuk mengevaluasi dan mengembangkan strategi yang lebih baik. Misalnya, kritik yang menyoroti kelemahan dalam strategi permainan atau pengaturan formasi dapat memberikan wawasan penting yang mungkin tidak terlihat dalam evaluasi internal tim. Masyarakat yang memberikan kritik dengan tujuan konstruktif menunjukkan bahwa mereka tidak hanya peduli dengan hasil akhir tetapi juga dengan proses pengembangan tim secara keseluruhan. Hal ini dapat mendorong tim pelatih untuk memperbaiki kekurangan dan mencari solusi inovatif untuk tantangan yang ada. Dengan demikian, kritik ini dapat berfungsi sebagai alat perbaikan yang bermanfaat, membantu tim untuk tumbuh dan berkembang lebih baik dari waktu ke waktu.

## 8. Pentingnya Komunikasi Dua Arah

Analisis ini juga menyoroti pentingnya komunikasi dua arah antara PSSI dan penggemar. Media sosial seperti Instagram memberikan platform bagi PSSI untuk berinteraksi langsung dengan penggemar, memungkinkan mereka untuk mendengarkan umpan balik dan merespons komentar secara real-time. Dengan mendengarkan dan merespons komentar di media sosial, PSSI dapat membangun hubungan yang lebih kuat

dan lebih transparan dengan masyarakat. Interaksi yang positif dan responsif dapat meningkatkan dukungan publik dan menciptakan lingkungan yang lebih kondusif untuk pertumbuhan dan perkembangan sepak bola di Indonesia. PSSI yang aktif dalam berkomunikasi dengan penggemar dapat memperkuat keterlibatan dan meningkatkan rasa keterhubungan di antara penggemar. Hal ini juga dapat membantu dalam mengatasi potensi ketidakpuasan atau masalah yang mungkin timbul sebelum menjadi isu yang lebih besar. Komunikasi yang baik akan menciptakan loyalitas dan dukungan yang lebih stabil dari penggemar, yang sangat penting bagi keberhasilan jangka panjang tim.

## 9. Dampak Media Sosial

Media sosial, terutama Instagram, telah berkembang menjadi platform utama bagi penggemar untuk mengekspresikan pendapat mereka dan berinteraksi dengan tim favorit mereka. Instagram PSSI memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana masyarakat merespons performa Timnas, baik dalam bentuk pujian maupun kritik. Penggunaan media sosial yang efektif oleh PSSI tidak hanya memungkinkan mereka untuk menyebarkan informasi dan pembaruan, tetapi juga untuk membangun komunitas yang lebih terlibat dan mendukung. Media sosial memberikan kesempatan untuk berkomunikasi langsung dengan penggemar, membangun keterhubungan, dan mengumpulkan umpan balik yang berharga. Dengan memanfaatkan fitur-fitur seperti polling, Q&A, dan live updates, PSSI dapat meningkatkan interaksi dan keterlibatan dengan audiens mereka. Ini juga memungkinkan PSSI untuk merespons secara cepat terhadap isu-isu yang muncul dan menjaga komunikasi tetap terbuka dengan penggemar. Secara keseluruhan, dampak positif dari media sosial adalah kemampuan untuk menciptakan hubungan yang lebih kuat dan dinamis antara tim dan penggemar, yang dapat mendukung keberhasilan dan pertumbuhan tim dalam jangka panjang.

## SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sentimen masyarakat terhadap konten postingan terbaru dari akun Instagram Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia (PSSI) untuk memahami reaksi publik terhadap berbagai jenis konten yang dibagikan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa sentimen masyarakat secara umum sangat dipengaruhi oleh jenis konten yang diposting. Postingan yang berisi berita kemenangan atau pencapaian tim cenderung mendapatkan sentimen positif yang tinggi, sementara postingan yang berkaitan dengan keputusan kontroversial atau isu negatif

sering kali memicu sentimen negatif dari audiens.

Hasil analisis menunjukkan bahwa konten dengan elemen positif, seperti kemenangan tim atau pengumuman yang menggembirakan, mendapatkan reaksi yang lebih antusias dari pengikut PSSI. Sentimen positif ini tercermin dalam jumlah komentar yang lebih banyak dan lebih bersemangat, serta dalam komentar yang memuji dan merayakan pencapaian tim. Sebaliknya, konten yang menyampaikan berita buruk atau keputusan kontroversial, seperti perubahan manajerial atau hasil pertandingan yang mengecewakan, cenderung memicu komentar negatif dan kritik. Hal ini mengindikasikan bahwa audiens sangat responsif terhadap suasana hati dan hasil dari tim sepak bola yang mereka dukung.

Dalam konteks ini, analisis juga mengungkapkan bahwa tema-tema tertentu muncul secara konsisten dalam komentar, seperti kekhawatiran tentang keputusan manajerial atau keinginan untuk melihat perbaikan dalam kinerja tim. Tema-tema ini memberikan wawasan tentang apa yang menjadi perhatian utama pengikut PSSI dan bagaimana mereka merespons isu-isu yang relevan dengan tim dan organisasi. Informasi ini sangat berharga untuk merumuskan strategi komunikasi yang lebih baik dan menangani isu-isu yang mempengaruhi citra publik PSSI.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar PSSI fokus pada peningkatan konten positif dan transparansi dalam komunikasi. Meningkatkan frekuensi postingan yang merayakan pencapaian dan kemenangan dapat membantu mempertahankan sentimen positif di kalangan pengikut. Selain itu, menangani isu-isu negatif dengan komunikasi yang jelas dan responsif dapat membantu mengurangi sentimen negatif dan meningkatkan kepercayaan pengikut. Strategi komunikasi yang proaktif dan responsif akan membantu PSSI dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan audiens dan memperkuat citra positif organisasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan wawasan yang berharga mengenai bagaimana sentimen masyarakat terhadap konten Instagram PSSI dapat mempengaruhi hubungan antara organisasi dan pengikutnya. Dengan memahami pola-pola sentimen ini, PSSI dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk mengelola komunikasi mereka secara lebih efektif dan meningkatkan kepuasan serta keterlibatan audiens. Penelitian ini juga membuka peluang untuk studi lebih lanjut mengenai analisis sentimen dalam konteks media sosial dan komunikasi olahraga, memberikan dasar yang kuat untuk penelitian yang lebih mendalam di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Yusuf, M. (2022). Pengaruh Media Sosial terhadap Perilaku Konsumen: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Pemasaran*, 10(3), 120-130.
- Kurniawan, H. (2019). Analisis Sentimen Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah di Media Sosial Twitter Menggunakan Metode Naïve Bayes. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informasi*, 12(2), 75-82.
- Fitriani, R., & Kurniawan, A. (2019). Public Sentiment Analysis on National Football Team's Performance Using Social Media Data. *Indonesian Journal of Sport Science and Technology*
- PSSI. (2023). Official Instagram Account of PSSI. Retrieved from <https://www.instagram.com/pssi/>