

STUDI NETNOGRAFI TANGGAPAN NCTZEN DI X (TWITTER) MENGENAI MANAJEMEN KRISIS DYANDRA GLOBAL EDUTAINMENT

Giscka Febri Saldy, Mursalim, Nosakros Arya3

Departemen Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin, Indonesia

*email korespondensi: mursalimunhas@gmail.com

ARTIKEL INFO

Terbitan Juli 2024

Kata kunci:

Netnografi;
Tanggapan;
Manajemen Krisis;
Komunikasi;
Twitter

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan NCTzen di X (Twitter) mengenai manajemen krisis Dyandra Global Edutainment dalam mengatasi pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY - The Link' in Jakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan netnografi yang menjelaskan mengenai tanggapan NCTzen di X (Twitter). Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini dilakukan dengan cara investigasi dengan mengumpulkan data berupa postingan NCTzen di X (Twitter) dan interaksi berupa wawancara kepada lima informan yaitu NCTzen yang memposting tanggapannya di X (Twitter). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) terdapat tiga tema utama terkait tanggapan yang diungkapkan oleh NCTzen di X (Twitter) yang mewakili perasaan mereka mengenai pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY - The Link' in Jakarta, yaitu sedih, kecewa dan malu, himbauan kepada penonton, serta apresiasi kepada promotor. (2) tanggapan balik yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment adalah press release yang diposting di akun resmi media sosial mereka, salah satunya X (Twitter) yaitu @DyandraGlobal.

PENDAHULUAN

Penggunaan internet di dunia semakin meningkat. Hal tersebut tidak luput dari akses yang semakin mudah dijangkau. Implikasi dari penggunaan internet ini adalah adanya peningkatan dalam penggunaan media sosial. Twitter atau yang saat ini sudah berganti nama menjadi X, merupakan salah satu media sosial yang paling banyak digunakan di Indonesia, yaitu sebanyak 60,2% pengguna dari total 167 pengguna aktif media sosial.

Perkembangan internet dan media sosial memudahkan akses terhadap informasi, hiburan, pengetahuan dan lain sebagainya. Masuknya budaya Korea di Indonesia menjadi salah satu bukti perkembangan internet. Budaya Korea memiliki pengaruh kuat terhadap berbagai aspek kehidupan, di antaranya selera musik, penampilan (fashion), serta makanan. Musik dari budaya Korea yang paling terkenal merupakan musik bergenre pop, yaitu Korean Pop atau disingkat K-POP.

Salah satu group K-POP yang sedang terkenal saat ini yaitu NCT 127 yang merupakan salah satu sub-unit dari grup NCT yang merupakan singkatan dari Neo Culture Technology, dan 127 yang mewakili koordinat bujur kota Seoul. NCT 127 telah menggelar tur konser dunia sebanyak dua kali, yaitu NCT 127 1st Tour 'NEO CITY – The Origin' yang dilaksanakan pada Januari 2019 sampai dengan Februari 2020 dengan total penonton sebanyak 267.961 orang. Dilanjutkan dengan tur konser dunia kedua mereka yaitu NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' yang dilaksanakan pada Desember 2021 sampai dengan Januari 2023 dengan total penonton sebanyak 700.000 orang.

Tur konser dunia NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' merupakan tur konser untuk mendukung album studio ketiga dan keempat mereka, yaitu *Sticker* (2021) dan *2 Baddies* (2022). Tur konser ini berlangsung sebanyak 28 pertunjukan di 17 kota di Asia, Amerika Utara, dan Amerika Latin. NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta dilaksanakan pada tanggal 4-5 November 2022 di Indonesia Convention Exhibition (ICE) BSD Jakarta dengan Dyandra Global Edutainment sebagai promotor. Dyandra Global Edutainment merupakan salah satu penyedia jasa penyelenggara acara di bawah Dyandra&Co. sebagai perusahaan induk dan bagian dari Kompas Media Group yang menjadi promotor dari beberapa konser, salah satunya NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta yang dihadiri sebanyak 16.000 penonton.

Pada hari pertama diselenggarakannya konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta, tepatnya pada 4 November 2022, konser dibubarkan setelah berlangsung selama kurang lebih dua jam, tepatnya pada pukul 21.20 WIB. Dibubarkannya konser ini dikarenakan penonton yang berada di sektor depan panggung, tepatnya kategori 1C saling dorong hingga salah satu pagar pembatas atau barikade roboh. Akibatnya, sekitar 30 orang penonton pingsan dan beberapa lainnya luka-luka. Para penggemar menyuarakan kekecewaan mereka kepada Dyandra Global Edutainment melalui aplikasi X (Twitter), khususnya tentang cara Dyandra Global Edutainment yang tidak melakukan tindakan pencegahan sehingga insiden penonton pingsan terjadi. Dinilai dari tweet penggemar, Dyandra Global Edutainment seharusnya menggunakan queue number (QN) atau nomor antrian agar para penonton tidak perlu mengantri dari pagi hari sehingga tenaga mereka tidak terkuras dan dapat mengurangi kemungkinan para penonton pingsan karena kehabisan tenaga saat terjadi insiden saling dorong di tengah pelaksanaan konser.

METODE

Penelitian ini diambil dari salah satu fenomena yang terjadi di media sosial khususnya X (Twitter), yaitu adanya berbagai macam tanggapan dari pengguna X (Twitter) mengenai sebuah insiden yang terjadi. penelitian ini adalah proses pengumpulan, pengolahan, dan penyuntingan data yang dilaksanakan dari bulan Oktober 2023 hingga Desember 2023. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan netnografi yang merupakan metode yang digunakan untuk memahami budaya pengguna media sosial. Penggunaan metode netnografi di penelitian ini dikarenakan subjek penelitian, dalam hal ini NCTzen, termasuk ke dalam komunitas virtual dimana seluruh interaksi dan komunikasi menggunakan teknologi komunikasi, yaitu media sosial X (Twitter).

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan data primer dilakukan dengan cara investigasi dan interaksi. Sedangkan untuk data sekunder dikumpulkan dari sumber-sumber yang sudah ada seperti buku, internet, media, dan literatur lainnya.

Peneliti menggunakan teknik penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penentuan informan dengan pertimbangan tertentu, misalnya NCTzen yang memposting tanggapannya di media sosial X (Twitter). Adapun kriteria informan yang telah ditentukan, yaitu NCTzen pengguna X (Twitter) yang mengikuti akun auto base @nct_menfess, memposting tweet terkait insiden pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY - The Link' in Jakarta serta memposting tweet terkait manajemen krisis Dyandra Global Edutainment dalam mengatasi insiden tersebut.

Kegiatan utama dan pertama pada setiap penelitian adalah mengumpulkan data, yang pada penelitian ini menggunakan investigasi dan interaksi. Investigasi dilakukan untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan merupakan postingan NCTzen di X (Twitter). Interaksi dalam penelitian netnografi adalah partisipasi dalam bentuk keterlibatan (engagement). Engagement merupakan bentuk keterlibatan peneliti dengan data, seperti bagaimana peneliti terlibat dengan data yang diteliti. Dalam netnografi, engagement dilakukan dengan melakukan wawancara, mengamati dan mengunduh percakapan, serta terlibat dengan pengguna internet lainnya. Engagement yang dilakukan dalam penelitian kali ini yaitu mengamati dan mengunduh percakapan dalam bentuk screenshot dari tweets NCTzen di X (Twitter), serta melakukan wawancara melalui fitur direct message (DM) dengan pemilik akun yang memposting tweet.

Berdasarkan Kozinets (2020), teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah integrasi, yang merupakan tahap analisis dan interpretasi data. Dalam penelitian netnografi, analisis dasarnya mengintegrasikan semua data yang diperoleh saat pengumpulan data. Penulis menggabungkan investigasi, interaksi, serta hasil imersi. Dari data penelitian yang telah dikumpulkan, peneliti membuat analisis. Peneliti kemudian melakukan interaksi dengan cara memeriksa kembali data yang telah dikumpulkan serta memeriksa apakah analisis yang telah dibuat sudah sesuai dengan data tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah melakukan penelitian terhadap objek secara langsung dengan mengumpulkan postingan NCTzen di X (Twitter) dan mewancarai para informan yang telah ditentukan sebelumnya secara virtual melalui fitur direct message (DM), maka peneliti dapat memberikan gambaran terhadap lokasi penelitian, tanggapan, maupun menjawab rumusan masalah yang telah dibuat sebelumnya yang secara keseluruhannya akan dipaparkan pada penjelasan berikut ini.

Setelah melakukan penelitian kurang lebih tiga bulan, maka peneliti dapat memberikan gambaran mengenai tanggapan NCTzen di X (Twitter) terkait manajemen krisis Dyandra Global Edutainment dalam mengatasi pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta serta tanggapan balik dari Dyandra Global Edutainment terhadap tanggapan NCTzen di X (Twitter).

Terdapat tiga tema utama yang diungkapkan NCTzen dalam memberikan tanggapan terkait pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta, yaitu: (1) rasa sedih, kecewa, dan malu yang diungkapkan melalui postingan di X (Twitter) terhadap sikap penonton yang mengakibatkan dibubarkannya konser pada hari pertama pelaksanaan NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta. Dalam postingan yang diunggah di X (Twitter), NCTzen mengungkapkan kesedihannya, salah satunya karena memikirkan perasaan anggota NCT 127 yang telah bekerja keras demi berjalannya konser, NCTzen juga mengungkapkan kekecewaannya terhadap sikap penonton, juga rasa malu karena konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta merupakan konser pertama NCT yang dibubarkan. (2) himbauan kepada para penonton agar tertib, disiplin dan tidak rusuh selama pelaksanaan hari kedua konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta karena beredarnya percakapan di Whatsapp yang menginfokan bahwa akan ada staff tambahan dari SM Entertainment yang akan memantau jalannya konser hari kedua untuk dijadikan pertimbangan terhadap pelaksanaan konser artis-artis dari SM Entertainment di Indonesia. (3) mengapresiasi promotor atas kerja keras yang telah dilakukan. Apresiasi yang dilakukan oleh NCTzen di aplikasi X (Twitter) berupa memposting tweet yang berisi ucapan terima kasih dengan menyebutkan akun resmi @DyandraGlobal serta memposting tweet dengan kata kunci THANK YOU DYANDRA untuk mengapresiasi promotor dan oknum-oknum lainnya seperti NCT 127, NCTzen, serta pihak kepolisian.

Berdasarkan hasil penelitian dengan kelima responden, manajemen krisis yang dilakukan oleh Dyandra Global Edutainment telah tepat. Strategi manajemen krisis yang digunakan oleh Dyandra Global Edutainment yaitu strategi pencegahan dan strategi penanggulangan yang merupakan bagian dari strategi 3P.

1. Strategi Pencegahan

Strategi pencegahan merupakan upaya pencegahan dengan mempersiapkan krisis. Strategi pencegahan yang dilakukan oleh Dyandra Global Edutainment yaitu: (1) menyediakan tenaga keamanan dan petugas paramedis di lokasi untuk turut menjaga keamanan dan ketertiban konser, (2) memposting ketentuan umum berupa aturan yang harus ditaati selama konser di akun resmi

media sosial serta syarat dan ketentuan protokol kesehatan dari jauh hari, dan memposting larangan untuk menginap di lokasi konser, juga larangan untuk mengantri sebelum waktunya.

2. Strategi Penanggulangan

Langkah-langkah dalam strategi penanggulangan yang harus diambil sesuai dengan kondisi krisis:

- a. Kondisi krisis akut, pengamanan yang harus dilakukan dalam kondisi ini melalui tahap-tahap: (1) mengidentifikasi krisis, mencari penyebab krisis yaitu kerusuhan yang terjadi yaitu saling dorong hingga penonton pingsan dan luka-luka di kategori 1C; (2) mengisolasi krisis dengan cara menghentikan konser yang tengah dilaksanakan; (3) mengendalikan krisis agar tidak meluas. Penanggulangan dapat dimulai setelah krisis dapat diidentifikasi dan dikendalikan, hal ini dilakukan dengan memposting press release dan mengucapkan permintaan maaf secara langsung saat pelaksanaan hari kedua konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta.
- b. Kondisi kesembuhan, saat ini perusahaan mengevaluasi penyebab krisis. Hasil evaluasi yang dilakukan oleh Dyandra Global Edutainment dicerminkan pada pelaksanaan konser selanjutnya yaitu NCT Dream The Dream Show 'in a Dream' in Jakarta yang menjadikan Dyandra Global Edutainment sebagai promotor.

Tanggapan balik yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment terhadap tanggapan-tanggapan yang diposting oleh NCTzen di media sosial, khususnya X (Twitter) adalah berupa press release yang diposting di akun resmi X (Twitter) mereka, yaitu @DyandraGlobal. Disebutkan dalam press release tersebut bahwa pihak Dyandra Global Edutainment telah menginformasikan mengenai ketentuan umum dan prosedur keselamatan, juga adanya tenaga keamanan yang menjaga ketertiban selama konser berlangsung. Namun, di penghujung konser, ketertiban mulai hilang sehingga terjadi kekacauan di bagian standing, khususnya di kategori 1C, yang mengharuskan konser untuk dihentikan demi keselamatan dan keamanan penonton.

Dyandra Global Edutainment mengucapkan maaf kepada para penonton konser hari pertama, anggota NCT 127, dan SM Entertainment karena insiden ini penonton tidak dapat menikmati konser hingga selesai, serta tidak terwujudnya konser yang diinginkan pihak agensi dan anggota.

Demi keselamatan, pihak Dyandra Global Edutainment menambahkan lebih banyak petugas paramedis dan tenaga keamanan di hari kedua konser dan terus bekerja sama dengan pihak kepolisian setempat agar kejadian yang sama tidak terulang. Dyandra Global Edutainment juga menghimbau kepada para penonton di hari kedua agar menjaga prosedur keselamatan selama acara berlangsung.

Selain press release, tersebar pula postingan berupa gambar berisi permintaan maaf dari Dyandra Global Edutainment yang dikhususkan kepada para penonton karena dihentikannya konser sebelum waktunya demi keamanan dan keselamatan para penonton.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dari hasil penelitian dan interaksi yang dilakukan melalui wawancara dengan lima NCTzen pengguna X (Twitter) serta investigasi yang mengumpulkan data berupa tweet-tweet yang diposting oleh NCTzen dan Dyandra Global Edutainment di X (Twitter), maka dapat ditarik kesimpulan, yaitu terdapat tiga tema utama terkait tanggapan yang diungkapkan oleh NCTzen di X (Twitter) yang mewakili perasaan mereka mengenai pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta, yaitu sedih, kecewa, dan malu, himbauan kepada penonton, serta apresiasi kepada promotor. Berdasarkan hasil wawancara dengan kelima informan yang merupakan NCTzen yang memposting tanggapannya di X (Twitter), ditarik kesimpulan bahwa manajemen krisis yang telah dilakukan Dyandra Global Edutainment sudah efektif dilihat dari pelaksanaan hari kedua konser yang berjalan lancar didukung dengan tindakan yang diambil oleh Dyandra Global Edutainment seperti adanya jeda 10 sampai 15 menit di tengah konser untuk beristirahat, dibagikannya air minum selama konser kepada para penonton, penyebaran staff di tengah penonton, serta penambahan petugas paramedis dan tenaga keamanan.

Tanggapan balik yang diberikan oleh Dyandra Global Edutainment adalah berupa press release yang diposting di akun resmi media sosial mereka, salah satunya X (Twitter). Press release yang diposting oleh akun @DyandraGlobal berisi penjelasan mengenai pembubaran hari pertama konser NCT 127 2nd Tour 'NEO CITY – The Link' in Jakarta serta penjelasan mengenai pelaksanaan hari kedua konser. Selain itu, tersebar pula pernyataan resmi berupa gambar yang berisi permintaan maaf dari Dyandra Global Edutainment selaku promotor kepada penonton hari pertama atas pemberhentian konser sebelum waktunya.

REFERENSI

- Alyusi, S. D. (2016). *Media Sosial: Interaksi, Identitas dan Modal Sosial* (1 ed.). Kencana.
- Asrofi, M. Z. (2021). *Trend Budaya K-POP di Kalangan Remaja Indonesia: BTS Meal Hingga Fanatisme*.
- Chandra, F. (2021). *Social Media Marketing*. Diva Press.
- Chandra, Y. (2014). *TANGGAPAN GURU MATA PELAJARAN TERHADAP LAYANAN BIMBINGAN KONSELING DI SEKOLAH MENENGAH ATAS (SMA) NEGERI 01 TAPUNG HULU*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Coombs, W. T. (2007). *Crisis Management and Communications*.
- Dewi, K. A. I. K. C., Gelgel, N. M. R. A., & Suryawati, I. G. A. A. (2022). Motif Remaja dalam Mengikuti Akun Auto Base Twitter @tubirfess. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 3.
- Eriyanto, M. S. (2021). *Metode Netnografi: Pendekatan Kualitatif dalam Memahami Budaya Pengguna Media Sosial*. PT Remaja Rosdakarya.

- Fadlillah, L. N. (2017). *TANGGAPAN SISWA TERHADAP PEMBELAJARAN AL-ISLAM KEMUHAMMADIYAHAN DI SMP MUHAMMADIYAH CILONGOK*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Hermawan, K. (2008). *Arti Komunitas*. Gramedia Pustaka Utama.
- Iriantara, Y. (2004). *Community Relations: Konsep dan Aplikasinya*. Rekatama Media.
- Jenkins, H. (2012). *Textual Poachers: Television Fans and Participatory Culture*. Routledge.
- Juju, D., & Studio, M. (2009). *Twitter*. PT Elex Media Komputindo.
- Khadafi, M. (2017). *UPAYA GURU BIMBINGAN KONSELING DALAM MENINGKATKAN PEMAHAMAN PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL DI SEKOLAH MENENGAH ATAS NEGERI 1 TAMBANG*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Kozinets, R. V. (2010). *Netnography: Doing Ethnographic Research Online*. Sage Publications.
- Kozinets, R. V. (2020). *Netnography: The Essential Guide to Qualitative Social Media Research*. Sage Publications.
- Kriyantono, R. (2015). *Public Relations, Issue&Crisis Management: Pendekatan Critical Public Relations, Etnografi Kritis&Kualitatif*. Kencana.
- Lewis, L. A. (2002). *The Adoring Audience: Fan Culture and Popular Media*. Routledge.
- Mardiastuti, A. (2014). *Penggunaan Akun Twitter oleh Politisi (Analisis Genre Penggunaan Akun Twitter Calon Gubernur DKI Jakarta 2012 Selama Masa Kampanye Putaran I)*. Universitas Atmajaya Yogyakarta.
- Nasrullah, R. (2015). *Media Sosial Perspektif Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi*. Simbiosis Rekatama Media.
- Nasrullah, R. (2018). *Etnografi Virtual: Riset Komunikasi, Budaya, dan Sosioteknologi di Internet*. Simbiosis Rekatama Media.
- Sadirman, A. (1992). *Interaksi dan Motivasi Belajar, Pedoman Bagi Guru dan Calon Guru*. Rajawali.
- Sa'diyah, S. S. (2019). *Budaya Penggemar di Era Digital (Studi Etnografi Virtual pada Penggemar BTS di Twitter)*. Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.
- Soemanto, W. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Bina Aksara.
- Soemirat, Drs. H. S., & Ardianto, Drs. E. (2005). *Dasar-Dasar Public Relations*. PT Remaja Rosdakarya.
- Susanti, O. R. A. (2017). *Analisis Dampak Psikologis Merebaknya Budaya Korean POP di Kalangan Remaja di Kabupaten Malang*.

Triyono, Dr. A. (2021). *Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Bintang Pustaka Madani.

Waloeyo, Y. J. (2010). *Twitter: Best Social Networking*. CV ANDI OFFSET (Penerbit ANDI).