

## Analisis Sentimen Media Sosial Terhadap Dinamika Internal PBNU Menggunakan Brand24 dan Netnografi

Handy Fernandy <sup>1)</sup>, Muhtar Said <sup>2)</sup>, Binti Mamluatul Karomah <sup>3)</sup>, Arifin Andi Abdul Karim <sup>4)</sup>

<sup>1,4</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

<sup>2</sup>Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

<sup>3</sup>Teknik Informatika, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Nahdlatul Ulama Indonesia

Jl. Taman Amir Hamzah No.5, RT.8/RW.4, Pegangsaan, Kec. Menteng, Jakarta Pusat, DKI Jakarta 10320

e-mail: [handy@unusia.ac.id](mailto:handy@unusia.ac.id)<sup>1</sup>, [said@unusia.ac.id](mailto:said@unusia.ac.id)<sup>2</sup>, [mamluatul93@unusia.ac.id](mailto:mamluatul93@unusia.ac.id)<sup>3</sup>, [arifinkarim@unusia.ac.id](mailto:arifinkarim@unusia.ac.id)<sup>4</sup>

### ABSTRAK

Penelitian ini berdasarkan sentimen media sosial terhadap dinamika internal yang terjadi pada Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) pada periode 20 s/d 27 November 2025. Penelitian ini menggunakan aplikasi *brand monitoring*, Brand23 sebagai instrumen pengumpulan data kuantitatif. Tercatat sebanyak 13.839 *mentions* terdeteksi di lintas *platform* digital, mulai dari X (Twitter), YouTube dan Instagram memiliki 765 penawaran bagus (5,5%) dan 1.895 penawaran negatif (13,7%). Tidak termasuk sikap netral, ditentukan bahwa 71,4% alur cerita negatif, sedangkan hanya 28,6% positif. Sentimen negatif mencapai puncaknya pada 22 November 2025, dengan 385 penyebutan merugikan terkait pemberitaan pemakzulan dan perselisihan kepemimpinan antara Ketua PBNU Yahya Cholil Staquf (Gus Yahya) dan Rais Aam KH Miftachul Akhyar. Studi tentang kata kunci mengungkapkan dominasi istilah seperti 'makzul', 'mundur', 'konflik', 'internal', dan 'Israel', yang menandakan aspek perselisihan internal dan masalah geopolitik yang mendasarinya. Hasil temuan ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan bernuansa tentang bagaimana opini publik digital terbentuk, berkembang, dan berdampak terhadap organisasi Nahdlatul Ulama di Indonesia di era media sosial.

Kata kunci : Nahdlatul Ulama, PBNU, Brand24, Netnografi, Media Sosial.

### ABSTRACT

*This research is based on social media sentiment towards the internal dynamics that occurred in the Nahdlatul Ulama Executive Board (PBNU) in the period 20 to 27 November 2025. This study uses brand monitoring application, Brand23 as a quantitative data collection instrument. A total of 13,839 mentions were detected across digital platforms, starting from X (Twitter), YouTube and Instagram which had 765 good offers (5.5%) and 1,895 negative offers (13.7%). Excluding neutral attitudes, it was determined that 71.4% of storylines were negative, while only 28.6% were positive. Negative sentiment reached its peak on November 22, 2025, with 385 adverse mentions related to the news of the impeachment and leadership dispute between PBNU Chairman Yahya Cholil Staquf (Gus Yahya) and Rais Aam KH Miftachul Akhyar. The study of keywords reveals a predominance of terms such as 'makzul', 'retreat', 'conflict', 'internal', and 'Israel', signifying aspects of internal strife and underlying geopolitical issues. The findings are expected to produce a more comprehensive and nuanced understanding of how digital public opinion forms, develops, and impacts Nahdlatul Ulama organizations in Indonesia in the era of social media.*

**Keywords:** Nahdlatul Ulama, PBNU, Brand24, Netnography, Social Media.

## PENDAHULUAN

Nahdlatul Ulama (NU) adalah organisasi massa keagamaan Islam terkemuka di Indonesia, dengan perkiraan keanggotaan sekitar 90 juta orang[1]. Sebagai organisasi yang tidak hanya memiliki pengaruh signifikan pada persoalan agama, tetapi juga sosial, kemasyarakatan dan politik[2], dinamika internal pada kepengurusan Pengurus Besar Nahdlatul Ulama (PBNU) selalu mendapatkan perhatian dari publik, termasuk di ruang digital.

Pada periode 20 s/d 27 November 2025 lalu media sosial di Indonesia diramaikan oleh gonjang-ganjing tentang konflik internal PBNU yakni Ketua Umum PBNU, Yahya Cholil Staquf (Gus Yahya) dengan *Rais Aam* PBNU, KH Miftachul Akhyar yang dipicu oleh krisis tata kelola organisasi terkait penyimpangan hasil audit tata kelola keuangan, perbedaan arah kebijakan khususnya geopolitik terkait posisi PBNU pada konflik Palestina-Israel, hingga adanya upaya dari jajaran *Syuriyah* yang sempat melayangkan surat pemakzulan terhadap Ketua Umum PBNU menjadi sumber ketegangan keduanya[3]. Masalah internal PBNU tentunya menjadi kajian menarik untuk diteliti mengingat pengaruhnya luar biasa menjadi perbincangan di media sosial tentang bagaimana memandang dari opini masyarakat digital terbentuk, menyebar, dan berevolusi di tengah krisis kelembagaan organisasi tersebut.

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan analisis sentimen menggunakan *brand monitoring* Brand24. Brand24 memungkinkan pengguna untuk memantau berbagai penyebutan dan sentimen terhadap suatu merek di berbagai media massa, seperti portal berita *online*, blog, forum, situs web, *podcast*, hingga media sosial[4]. Brand24 memanfaatkan kombinasi *Natural Language Processing* (NLP) dan *machine learning* untuk mengklasifikasikan teks ke dalam kategori sentimen positif, negatif, dan netral secara otomatis[5]. Penelitian ini memanfaatkan Brand24 untuk mengukur volume, arah, dan intensitas narasi yang berkembang selama tujuh hari tersebut.

Secara metodologis, penelitian ini menggabungkan dua pendekatan: (1) analisis sentimen kuantitatif berbasis brand monitoring menggunakan Brand24, dan (2) netnografi. Netnografi sendiri merupakan adaptasi metodologi etnografi untuk konteks komunitas *online* untuk konteks digital secara mendalam dengan mempertimbangkan konteks budaya dan sosial yang melatarbelakanginya[6].

Beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan kombinasi Brand24 dan netnografi untuk menganalisis sentimen masyarakat. Penelitian pertama adalah terhadap kebijakan program Tapera dan menemukan dominasi sentimen negatif yang mencerminkan resistensi publik terhadap kebijakan yang dianggap memberatkan. Data tersebut menunjukkan prevalensi sentimen negatif sebesar 86%, yang mencerminkan ketidakbahagiaan masyarakat terhadap program Tapera (tabungan perumahan rakyat)[7]. Penyelidikan kedua bertujuan untuk menilai sikap publik terhadap tunjangan DPR, mengungkapkan persepsi yang jelas tentang ketidaksetaraan antara fasilitas istimewa dan kesulitan ekonomi yang dihadapi oleh penduduk[8]. Survei ketiga mengkaji sikap masyarakat terhadap modifikasi bahan bakar Pertamina, mengungkapkan tanggapan negatif sebesar 64,7%, yang menunjukkan ketidaksetujuan dan kekhawatiran masyarakat terhadap perubahan bahan bakar tersebut[9].

## METODE PENELITIAN

### Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan *mixed-methods sequential explanatory*, di mana pengumpulan dan analisis data kuantitatif (analisis sentimen) dilakukan terlebih dahulu untuk memberikan landasan statistik, yang kemudian akan dijelaskan dan diperdalam melalui data kualitatif dengan pendekatan netnografi. Netnografi yang dapat melakukan observasi teks dan tampilan visual di media sosial tanpa perlu mencampuri aktivitas pengguna (observasi *non-partisipan*) sehingga data yang dikumpulkan mampu merefleksikan respons publik yang alami dan autentik[10].

### Pengumpulan Data

Data penelitian ini dikumpulkan menggunakan *brand monitoring* Brand24 yang merupakan platform brand monitoring berbasis cloud yang mengagregasi data dari berbagai sumber digital secara *real-time*[11]. Brand24 menggunakan algoritma NLP untuk melakukan klasifikasi sentimen teks berbahasa Indonesia dan Inggris yang mengandung kata kunci yang telah ditetapkan. Adapun parameter data yang ditetapkan untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Periode pemantauan dilakukan pada rentan waktu 20 s/d 27 November 2025. Pilihan ini dilakukan sesuai timeline kisruh PBNU yang dimulai dari hasil Rapat Harian Syuriyah menerbitkan ultimatum agar Ketua Umum PBNU untuk mundur, sampai akhirnya situasi mereda dengan Gus Yahya tetap berkantor di Gedung PBNU Kramat Raya, Jakarta meski sehari sebelumnya terjadi pemecatan walau surat edaran dianggap cacat administrasi.
- 2) Kata Kunci (*keyword*) yang digunakan pada penelitian ini adalah: "Nahdlatul Ulama", "PBNU". "Gus Yahya", dan "KH Miftachul Akhyar
- 3) Sumber data didapat dari latfom X (Twitter), Video (YouTube/TikTok), website berita, dan Blog yang terindeks oleh sistem Brand24.

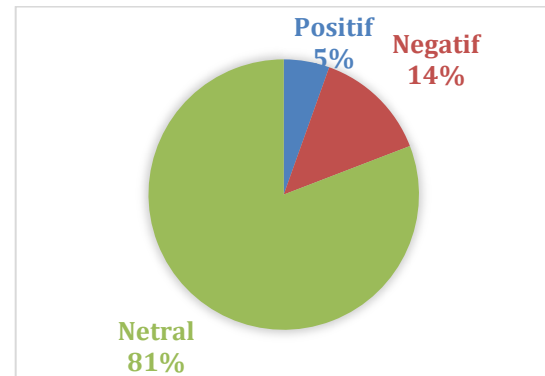
#### Batasan Penelitian

Adapun keterbatasan pada penelitian ini adalah pada pengumpulan data ini: (1) Brand24 memiliki keterbatasan dalam menangkap konten dari *platform* yang memiliki API terbatas seperti Facebook dan WhatsApp sehingga tidak dapat menarik data dari kedua platform tersebut; (2) Klasifikasi sentimen otomatis memiliki tingkat kesalahan tertentu, terutama untuk teks berbahasa Indonesia informal yang kaya akan sarkasme dan bahasa daerah. Dan (3) data tanggal 27 November 2025 belum lengkap karena pemantauan baru berjalan sebagian hari.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis selama periode pemantauan 20 s/d 27 November 2025

dengan menggunakan Brand24 terdapat sebanyak 13.839 mentions yang mengandung empat kata kunci tentang Nahdlatul Ulama, PBNU, Gus Yahya, dan KH Miftachul Akhyar. Dari jumlah tersebut, sebanyak 756 mentions diklasifikasikan sebagai positif (5,5%), 1.895 *mentions* sebagai negatif (13,7%), dan sisanya sekitar 11.188 bersifat netral atau tidak terklasifikasi secara polar.



Gambar 1 Distribusi Mentions tentang Keyword "Nahdlatul Ulama" "Gus Yahya" "PBNU dan "KH Miftachul Akhyar"

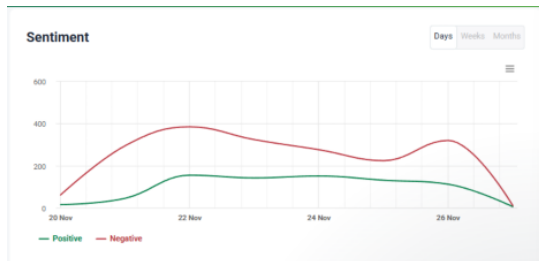
Pada analisis sentimen yang hanya memiliki muatan jelas, yakni positif dan negatif, selama tujuh hari pemantauan menghasilkan sebesar 28,6% positif (755 *mentions*) dan 71,5% negatif (1.892 *mentions*) dari total 2.647 sentimen terpolar. Dominasi sentimen negatif yang mencapai lebih dari 70% ini mengindikasikan bahwa narasi publik selama periode tersebut secara keseluruhan bersifat kritis terhadap PBNU dan tokoh-tokoh yang terlibat dalam dinamika internal.



Gambar 2 Grafik Sentiment Breakdown

Grafik positif-negatif sentiment jelas menunjukkan ketimpangan persepsi publik terhadap konflik antara Gus Yahya dan KH

Miftachul Akhyar. Dominasi sentimen negatif selalu mendominasi dalam jangka masa pemantauan menegaskan bahwa isu yang bersinggungan dengan keagamaan memiliki kecenderungan menimbulkan respons yang lebih emosional dan bertahan lama.



Gambar 3 Grafik Positive–Negative Sentiment Comparison

Analisis tren Analisis tren harian mengungkap pola yang menarik dalam evolusi sentimen publik sepanjang tujuh hari pemantauan:

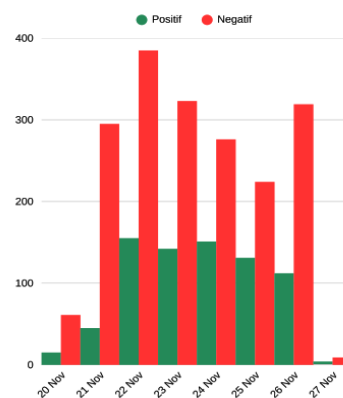
**Fase Pemicu (20–21 November):** Pada 20 November, volume perbincangan masih rendah dengan total 75 mentions terpolar, namun sentimen negatif sudah mendominasi (80%). Hal tersebut berasal dari Rapat Harian Syuriyah menerbitkan ultimatum agar Ketua PBNU Gus Yahya untuk mundur dengan diberikan tenggat waktu tiga hari. Eskalasi terjadi pada 21 November dengan lonjakan sentimen negatif ke angka 295 mentions, sementara sentimen positif hanya berada di angka 45. Hari ini mencatatkan rasio negatif tertinggi sepanjang periode pemantauan, yaitu 86,8%. Ini mengindikasikan bahwa pada tahap awal krisis, narasi yang beredar didominasi oleh reaksi kritis dan emosional berkat peristiwa risalah hasil Rapat Harian Syuriyah bocor ke ruang publik pada malam hari, memicu polemik besar di kalangan Nahdliyin. Sebagai respons perlawanan, Gus Yahya dan jajaran Tanfidziyah langsung mengeluarkan surat undangan darurat untuk mengumpulkan seluruh ketua Pengurus Wilayah Nahdlatul Ulama (PWNU) se-Indonesia.

**Fase Puncak (22–23 November):** Tanggal 22 November menandai puncak volume perbincangan dengan 540 mentions terpolar, termasuk puncak sentimen negatif sepanjang periode sebesar 385 mentions. Namun secara bersamaan, sentimen positif

juga mengalami lonjakan signifikan ke angka 155, mencerminkan mulai munculnya suara-suara yang bersifat defensif atau mencoba menarasikan ulang peristiwa secara lebih berimbang berkat adanya dukungan dari PWNU dan alim ulama untuk mendukung Gus Yahya agar tetap menjabat sebagai ketua PBNU hingga sampai masa jabatan berakhir. Meski demikian, pada 23 November, narasi negatif tetap dominan (330) meskipun sentimen positif bertahan di angka 142.

**Fase Stabilisasi (24–25 November):** Dua hari ini menunjukkan penurunan intensitas narasi negatif (272 dan 230) sementara sentimen positif relatif stabil (151 dan 131). Rasio positif mencapai titik tertingginya pada 25 November (36,3%), mengindikasikan adanya upaya komunikasi yang lebih aktif dari pihak-pihak yang mendukung kepemimpinan PBNU atau mencoba meredakan ketegangan.

**Fase Eskalasi Kedua (26 November):** Terjadi lonjakan kembali sentimen negatif ke angka 320 pada 26 November, mengindikasikan munculnya perkembangan baru dalam dinamika konflik yang kembali memicu reaksi publik. Data 27 November terlalu parsial untuk dianalisis secara konklusif. Kejadian ini diakibatkan karena persuratan pemakzulan Gus Yahya oleh KH Miftachul Akhyar cacat administratif/tidak sah karena nomor surat tidak terdaftar resmi di sistem verifikasi lewat sistem Digdaya Persuratan yang merupakan sistem verifikasi digital organisasi yang resmi.



Gambar 4 Grafik Harian Sentimen

Pada analisis kata kunci (*keyword*) mengungkap beberapa hal yang dibicarakan di publik. Kata-kata yang paling sering



Temuan ini menyediakan peta makro yang esensial untuk memandu tahap penelitian berikutnya, yaitu pendalaman kualitatif melalui netnografi. Integrasi keduanya diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan bernuansa tentang bagaimana opini publik digital terbentuk, berkembang, dan berdampak terhadap organisasi keagamaan besar di Indonesia di era media sosial.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rohman, N. C. Amanda, and M. H. Arifin, "Etika Tradisi sebagai Fondasi Manajemen Dakwah: Analisis Implementasi Nilai-Nilai Budaya dalam Organisasi Keagamaan ( Studi Kasus Nahdlatul Ulama )," *Ulul Albab J. Da'wah Soc. Relig.*, vol. 3, no. 2, pp. 7–23, 2025, doi: <https://doi.org/10.69943/mc350c94>.
- [2] F. N. Khalida, K. Ma'arif, Saripah, A. Gunawan, and I. A. Gufron, "Kontribusi Nahdlatul Ulama Terhadap Pemikiran Islam Moderat di Indonesia," *Pendas J. Ilm. Pendidik. Dasar*, vol. 09, no. 04, pp. 326–341, 2024, doi: <https://doi.org/10.23969/jp.v9i04.19362>.
- [3] H. Yaputra, A. A. Faturahman, and D. Aswara, "Berbagai Klaim Mengenai Pemecatan Gus Yahya dari Ketum PBNU," *Tempo*. Accessed: May 19, 2026. [Online]. Available: <https://www.tempo.co/politik/berbagai-klaim-mengenai-pemecatan-gus-yahya-dari-ketum-pbnu-2093462>
- [4] S. Nabilla and H. Hafiar, "Analisis Media Monitoring terhadap Brand Kahf melalui Tools Brand24 Pada Bulan Desember 2024," *J. Digit. Commun. Sci.*, vol. 2, no. 2, pp. 71–81, 2024, doi: <https://doi.org/10.56956/jdcs.v2i2.398>.
- [5] D. Mustika, L. M. Safira, Damayanti, and D. N. Misidawati, "Analisis Strategi Komunikasi Krisis PR Pertamina dalam Pemulihan Citra Berbasis Machine Learning," *J. Ris. Multidisiplin Edukasi*, vol. 2, pp. 699–718, 2025, doi: <https://doi.org/10.71282/jurmie.v2i12.1350>.
- [6] G. Priyowidodo, *Monograf Netnografi Komunikasi: Aplikasi pada Tiga Riset Lapangan*, 1st ed. Depok: Rajawali Pers, 2020.
- [7] D. R. Rohmania and R. Abidin, "Analisis Sentimen Masyarakat Indonesia Terhadap Kebijakan Program Tapera Menggunakan Brand24," *LogicLink J. Artif. Intell. Multimed. Informatics*, vol. 1, no. 2, pp. 120–131, 2024, doi: <https://doi.org/10.28918/logiclink.v1i2.8736>.
- [8] Z. R. Pratama, W. K. Jati, M. S. Romadhan, and D. N. Misidawati, "Analisis Sentimen Publik terhadap Isu Tunjangan DPR Menggunakan Brand24: Studi Kasus Strategi Komunikasi Publik dalam Menghadapi Konflik di Media Sosial," *J. Multidisiplin Ilmu Akad.*, vol. 2, no. 2, pp. 1002–1011, 2025, doi: <https://doi.org/10.61722/jmia.v2i6.7382>.
- [9] M. D. Khotimah, A. N. Fatimah, M. F. Rizki, W. Puspitasari, and A. Soegiarto, "Analisis Sentimen Publik Terhadap Isu Modifikasi Bahan Bakar Pertamina di Media Sosial," *Innov. J. Soc. Sci. Res.*, vol. 5, no. 3, pp. 50537–5072, 2025, doi: <https://doi.org/10.31004/innovative.v5i3.19219>.
- [10] M. A. Wardani, "di Netnografi Terhadap User Generated Content @Vmulliana Pada Platform Sosial Media Tiktok," Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2024. [Online]. Available: <http://repository.uin-suska.ac.id/id/eprint/82271>
- [11] A. L. Nahdi, "Media Monitoring dalam Deteksi Krisis PR melalui Analisis Data Brand24 pada Kasus Trans7 – Lirboyo," vol. 2, no. 6, pp. 959–970, 2025.