

### BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini, peneliti akan memaparkan hasil temuan data dan hasil analisis. Temuan data yang telah dikumpulkan diperoleh dari Twitter berupa *screen captured tweets* dari akun yang menunjukkan emosi yang disebabkan oleh disonansi kognitif. Selain itu, terdapat data yang diperoleh melalui wawancara semi terstruktur pada tiga narasumber untuk mengonfirmasi data-data temuan utama. Bab ini juga berisikan hasil analisis dari data yang telah diperoleh dari Twitter dan wawancara.

#### A. Hasil Temuan Data

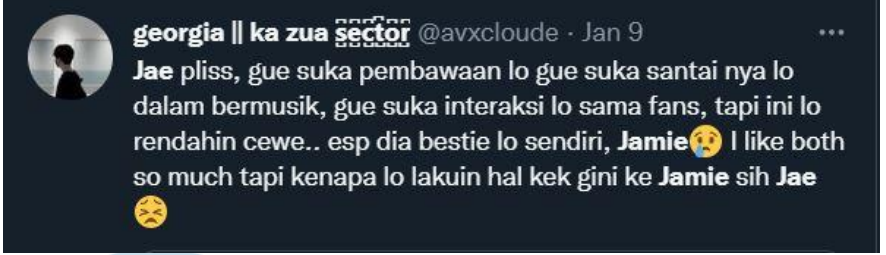
##### 1. Reaksi Penggemar Jae pada Twitter

Sebagai fenomena yang terjadi pada era informasi digital, praktik *cancel culture* memungkinkan arus informasi yang ‘*overload*’ pada internet. Sehingga ketika seseorang merasakan ada sedikit kebenaran dari opini orang lain, ia akan merasakan bentrokan ataupun ketidaknyamanan psikis dan akan mengalami disonansi kognitif. Akibat dari pengalaman yang dihasilkan oleh disonansi kognitif adalah timbulnya emosi psikosomatik (Yahya & Sukmayadi, 2020, h. 481). Berdasarkan temuan data yang telah di-*screen captured*, terdapat beberapa emosi yang menunjukkan disonansi kognitif yang dirasakan oleh penggemar Jae pada Twitter terkait skandal Jae dan Jamie, yakni kesedihan, kebingungan, kekecewaan, kekesalan, dan rasa frustrasi dengan pemikiran yang saling bertabrakan.

TABEL 1  
Temuan Data pada Twitter

No.	Emosi	Bukti <i>Screen Captured</i>
1.	Sedih dan bingung	 <p>Gambar 6. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</p>
2.	Kekesalan, bingung, dan frustrasi dengan pemikiran yang saling bertabrakan	 <p>Gambar 7. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</p>
3.	Bingung, kecewa, dan frustrasi dengan pemikiran yang saling bertabrakan	 <p>Gambar 8. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</p>
4.	Galau (bingung) dan frustrasi dengan pemikiran yang saling bertabrakan	 <p>Gambar 9. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</p>

5.	Kecewa dan memiliki pemikiran yang saling betabrakan	 <p><i>Gambar 10. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>
6.	Kesal dan menunjukkan dua pemikiran yang bertabrakan	 <p><i>Gambar 11. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>
7.	Memiliki pemikiran yang saling betabrakan	 <p><i>Gambar 12. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>
8.	Kecewa dan memiliki pemikiran yang saling betabrakan	 <p><i>Gambar 13. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>
9.	Bingung dan memiliki pemikiran yang saling bertabrakan	 <p><i>Gambar 14. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>

10.	Bingung dan memiliki pemikiran yang saling bertabrakan	 <p style="text-align: center;"><i>Gambar 15. (Sumber: Dokumentasi Pribadi)</i></p>
-----	--	---

*Tweets* penggemar dengan *user* (pengguna) @glafdioulus pada gambar 8 di atas menunjukkan emosi sedih dan bingung yang dikarenakan ia merasa Jamie tidak layak untuk disebut sebagai *thot*, tetapi ia juga merasa sedih terhadap Jae dan bingung harus bertindak seperti apa terhadap Jae. Pada gambar 9, *user* @eternally\_brian menunjukkan kekesalan dan tidak membenarkan ucapan Jae terhadap Jamie, tetapi ia juga merasa terluka dan bingung saat idolanya, Jae, mendapatkan *hate speech*. Pada satu sisi, ia merasa idolanya salah, tetapi tidak menerima idolanya di-*hate*. *User* @briansshi juga menunjukkan kebingungan karena ia kecewa terhadap Jae dan merasa apa yang diucapkan Jae salah sehingga Jamie *speak up* kepada Jae. Tetapi, ia juga menyebutkan tidak bisa membenci idolanya dan bingung harus bertindak bagaimana. Kebingungan juga dirasakan oleh *user* @yeppeosikseu dikarenakan ia merasa dapat mentolerir skandal Jae sebelum dengan Jamie, tetapi ia merasa kejadian Jae dengan Jamie telah melewati batas, sehingga ia tidak tahu ingin tetap memberikan dukungan atau tidak kepada Jae.

*Tweets* lainnya juga menunjukkan kekecewaan, seperti yang dituliskan oleh *user* @chiseucream. Ia menyebutkan kekecewaan terhadap Jae dikarenakan ia memaklumi Jae dan Jamie sebagai teman dekat, tetapi saat

Jamie *speak up*, ia merasa ada yang salah dengan tindakan Jae. *User @ephemeralll* menyebutkan ia suka Jae, tetapi sebagai perempuan, ia juga merasa kesal dan merasa candaan *thot* tersebut berlebihan. Berikutnya, *user @Anajujebal*, menyebutkan Jae merupakan tipe ideal temannya, sehingga ia tidak bisa membenci Jae. Selain itu, ia juga bersimpati terhadap Jae karena ia pernah pada posisi yang sama dengan Jae. Tetapi, ia juga merasa perempuan bukanlah objek yang dapat dijadikan candaan dengan seenaknya. *User @damiloveto* menuliskan ia kecewa terhadap Jae, tetapi ia juga merasa Jae adalah manusia, sehingga ia dapat berbuat salah. Tetapi, ia juga merasa dalam berkata-kata, Jae selalu tidak dapat menjaga omongannya.

Salah satu *user*, yakni *@chanrak\_* menyebutkan ia menunjukkan kebingungan sebagai seorang penggemar di mana ia tidak suka melihat orang-orang memperlakukan Jae, tetapi ia juga menyukai Jamie dan memiliki teman yang mirip dengan Jae yang juga merendahkan perempuan. Sehingga ia juga dapat *relate* (bersimpati) dengan pengalaman Jamie. Terakhir, *user @avxcloude* juga menunjukkan kebingungan dikarenakan ia menyukai pembawaan Jae yang santai dalam bermusik dan ia juga menyukai Jae yang senang berinteraksi dengan penggemarnya. Tetapi, ia menunjukkan ketidaksetujuan terhadap Jae yang merendahkan perempuan, terutama terhadap teman dekat Jae sendiri.

## **2. Ketidaknyamanan Psikologis Penggemar Jae Day6**

Setelah asumsi penggemar Jae mengalami disonansi pada Twitter telah terbukti melalui kata kunci emosi yang ditonjolkan, peneliti melakukan proses

wawancara pada tiga penggemar Jae. Wawancara dilaksanakan untuk memahami lebih detail disonansi yang muncul pada penggemar Jae tersebut bersumber dan disebabkan oleh faktor seperti apa. Sama seperti penggemar pada Twitter, ketiga narasumber yang diwawancarai juga merasakan beberapa emosi yang disebabkan disonansi kognitif, seperti kekecewaan, kekesalan, dan frustrasi dengan pemikiran yang bertabrakan. Selain itu, ketiga narasumber juga menyebutkan beberapa alasan yang serupa dengan temuan pada Twitter terkait penyebab sumber disonansi kognitif dapat timbul. Secara detail, sumber disonansi tersebut timbul dari empat sumber, yakni inkonsistensi logis, nilai budaya, opini umum, dan pengalaman masa lampau (Festinger, 1957). Kemudian, peneliti telah menyederhanakan data temuan wawancara secara sistematis dan menyajikan data dengan menggunakan tabel.

TABEL 2  
Gambaran Sumber Disonansi Subjek (Hasil wawancara)

No.	Sumber Disonansi	Nutshello	Adel	Mercy
1.	Inkonsistensi logis	Ketidaksesuaian <i>image</i> yang dimiliki Jae dengan ucapan yang disebutkan	Ketidaksesuaian <i>image</i> yang dimiliki Jae dengan ucapan yang disebutkan	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketidaksesuaian <i>image</i> yang dimiliki Jae dengan ucapan yang disebutkan</li> <li>Jae merupakan <i>english speaker/native USA</i></li> </ul>
2.	Nilai Budaya	Mendukung feminisme dan konsep <i>Girl supports girl</i>	Menilai perempuan bukanlah objek yang seenaknya	Sebagai sesama perempuan juga merasakan sakit hati

			dapat dijadikan lelucon	
3.	Opini umum	Adanya beberapa penggemar lain yang membela Jae	Adanya beberapa penggemar lain yang membela Jae	Jae harus di- <i>cancel</i>
4.	<i>Past experience</i>	-	Pengalaman pribadi bersama teman di- <i>catcalling</i> dan disebut sebagai 'cewek jablay'	Pengalaman teman yang dilecehkan di media sosial

**a. Pemaknaan Definisi *Thot***

Sumber disonansi pertama, yakni inkonsistensi logis adalah kondisi ketika logika berpikir yang satu saling bertabrakan dengan logika berpikir lainnya. Berdasarkan *screen captured tweets* penggemar Jae pada Twitter saat Jae 'dibatalkan', sumber disonansi yang timbul pada penggemar Jae adalah inkonsistensi logis. Hal tersebut ditunjukkan melalui emosi frustrasi dengan pemikiran yang saling bertabrakan. Inkonsistensi logis juga dialami oleh ketiga narasumber yang diwawancarai. Inkonsistensi logis yang dirasakan oleh para penggemar pada Twitter maupun penggemar yang diwawancarai, dipengaruhi oleh persepsi mereka dalam mendefinisikan *thot* sebagai kata yang berkonotasi negatif. Pada ketiga narasumber yang diwawancarai, citra positif Jae, seperti bijak dan religius sebagai *role model* yang dimiliki ketiga narasumber tidak sesuai dengan ucapan yang disebutkan Jae kepada Jamie. Mereka merasa ucapan *thot* merendahkan dan juga sebagai bentuk pelecehan.

“...soalnya Jae kan bisa dibilang panutan aku gitu kan. Image nya dia kan kayak bijak gitu.”- Nutshello

“Iya merendahkan.”- Nutshello

“...dulu Jae juga sering nih kan ngasih motivasi ke fans.”- Adel

“...bagi aku juga ngerasa ucapan itu uda masuk ke ranah pelecehan gitu”- Adel

“Jae itu kan terkenal sebagai orang yang rohani lah ya. Dia kan Kristen nih jadinya di setiap *thanks to* albumnya itu yang paling pertama dia said *thank you* nya itu ke Jesus kan dan kadang-kadang suka share ayat alkitab. Jadi di aku, imagenya dia itu apa ya kek holy gitu sih.”- Mercy

“Menurut aku iya merendahkan.”-Mercy

Inkonsistensi logis lainnya juga muncul pada Mercy saat Mercy yang mengetahui Jae adalah *English speaker*. Tetapi pada pernyataan Jae disebutkan ia keliru antara konteks *thot* dengan kata *baddie*. Mercy merasa alasan Jae tersebut sedikit membingungkan, mengingat Jae merupakan *English speaker* yang seharusnya paham konteks kata *thot*.

“Apalagi kan si Jae itu *English speaker*, native lah ya, harusnya ngerti gitu arti kata *thot* itu apa kan. Jadi gak make sense aja sih awalnya dia bilang gak paham gitu.”- Mercy





Gambar 16. Permintaan Maaf Jae kepada Jamie. (Sumber: Tangkapan Layar Pribadi)

#### b. *Girls Supports Girls*

Sumber disonansi kedua adalah nilai budaya, yakni ketika kognisi seseorang dipengaruhi oleh kebudayaan individu tersebut berbeda dengan kognisi yang dimiliki (Festinger, 1957). Indonesia terkenal dengan budaya kolektivistik tinggi yang menekankan identitas 'we'. Tingginya budaya kolektivistik dapat dilihat pada penggemar Jae di Twitter, seperti user @ephemeralll dan @Anajujebal, yang menekan identitas 'we' melalui *tweets* yang menggunakan 'sesama perempuan'. Narasumber Nutshello dan Adel juga menunjukkan budaya kolektivistik dengan menyatakan ketidaksetujuan saat perempuan lain (Jamie) direndahkan. Narasumber Mercy menunjukkan identitas 'sesama perempuan' dengan juga merasakan sakit hati ketika melihat Jamie direndahkan oleh Jae.

*“Aku termasuk orang yang mendukung feminisme juga kan jadinya aku ngerasa Jae gak ada hak sih buat ngomongin perempuan mana pun sebagai seorang *thot*. Girls support Girls.”- Nutshello*

*“Terus yang kayak aku bilang sebelumnya *thot* itu uda kayak pelecehan jadi bagi aku juga segala bentuk pelecehana ke cewek itu gak boleh dikasih ruang.”- Adel*

*“Jujur ikutan sakit hati sama bingung sih.”- Mercy*

**c. Sumber Disonansi: Opini Umum**

Sumber disonansi berikutnya adalah opini umum, yakni kondisi di mana kognisi seseorang berbeda dengan pendapat umum sehingga menimbulkan disonansi. Temuan data penggemar Twitter pada halaman 46 juga menunjukkan disonansi yang disebabkan oleh opini umum. Hal tersebut dapat dilihat pada *user* @eternally\_brian yang menunjukkan kebingungan saat opininya yang merasa ucapan Jae adalah perbuatan yang salah, menjadi goyah saat ia melihat opini umum yang menyatakan ujaran kebencian terhadap Jae. Pada narasumber yang diwawancarai, disonansi yang disebabkan opini umum juga muncul.

Narasumber pertama, Nutshello merasa sedikit bingung saat pertama kali tahu kejadian Jae dengan Jamie dikarenakan adanya opini penggemar lain yang membela Jae bahwa Jae tidak memahami memahami konteks *thot*. Tetapi, Nutshello juga beropini bahwa hal yang diucapkan Jae kepada temannya tersebut kurang pantas.

*“Ada sih sedikit, soalnya pas awal itu ada yang bilang Jae gatau konteks thot gitu kan.”- Nutshello mengenai opini umum*

*“...aku rasa gak pantas aja Jae ngucapin itu ke temennya sendiri.” - Nutshello*

Narasumber kedua, Adel, mengatakan opini umum yang didapatkannya saat kejadian adalah penggemar yang masih membela Jae dan merasa hujatan yang diterima Jae berlebihan. Tetapi, Adel berpendapat bahwa tidak semua orang dapat menganggap ucapan Jae sebagai candaan dan mungkin ada orang lain yang juga merasakan sakit hati terkait ucapan Jae.

*“Awalnya banyak banget yang ngebela Jae kan dan ngerasa Jae gak pantas buat dihujat gitu.”- Adel mengenai opini umum*

*“Mungkin ada yang ngeranggep ucapan gitu itu masih joke padahal gak semua orang yang bisa nerima joke kayak gitu, bisa aja ada yang sakit hati.”- Adel*

Narasumber terkakhir, Mercy mengatakan opini umum yang dilihat oleh Mercy saat kejadian adalah banyaknya penggemar lain yang menyalahkan Jae dan ingin meng-*cancel* Jae. Kemudian, opini Mercy saat kejadian Jae dan Jamie terjadi adalah ia merasa urusan Jae dan Jamie adalah hal personal antara Jae dan Jamie. Sehingga jika nanti Jae telah meminta maaf kepada Jamie, Mercy merasa Jae tidak perlu berlama-lama di-*cancel*.

*“Banyak yang nyalahin Jae sih kek banyak yang mau nge-cancel dia.”- Mercy mengenai opini umum*

*“Aku menanggapinya masalah Jae sama Jamie itu personal kan. Terus si Jae seandainya udah minta maaf ke Jamie dan uda dimaafin. Nah jadi itu tuh nantinya bukan urusan kita lagi. Aku ngerasa si Jae gak perlu berlama-lama sampe di-cancel sih.”- Mercy*

#### **d. Pengalaman pada Masa Lampau**

Kemudian, sumber disonansi lainnya adalah pengalaman masa lampau, yakni kondisi ketika kognisi individu tidak konsisten dengan pengalaman pada masa lalu sehingga akan timbul disonansi. Pada temuan data Twitter, sumber disonansi yang disebabkan oleh pengalaman masa lampau terjadi pada *user* @chanrak\_ di Twitter. *User* tersebut dapat bersimpati kepada Jamie karena memiliki pengalaman serupa, tetapi ia juga sebagai penggemar tidak dapat menerima perlakuan ujaran kebencian yang terjadi pada Jae. Disonansi yang disebabkan pengalaman masa lampau tersebut dipengaruhi oleh perasaan simpati terhadap situasi ataupun perasaan Jamie karena *user* @chanrak\_ pernah mengalami hal serupa.

Adel memiliki pengalaman pribadi yang menjadi salah satu pertimbangan Adel dalam menilai Jae yang merupakan idolanya. Mercy juga memiliki pengalaman yang ia ketahui pernah terjadi pada temannya di mana temannya juga dilecehkan dan direndahkan pada media sosial. Sehingga pengalaman temannya tersebut juga menjadi pertimbangan Mercy dalam menilai Jae yang merupakan idolanya. Kemudian, dari ketiga narasumber yang diwawancarai, salah satu narasumber, yakni Nutshello tidak memiliki pengalaman masa lampau yang mirip dengan Jamie. Sehingga ia tidak merasakan sumber disonansi dari pengalaman masa lampau.

*“Mungkin ini ya aku sama temen kebetulan lagi jalan gitu terus di-catcalling sama cowok-cowok yang lagi nongkrong gitu, terus yaudah kami kek bodoh amat kan, tapi malahan dibilangin ‘cewek jablay’ gitu.”-  
Adel*

“Jadi, temen aku itu pernah posting foto dia pakek bikini gitu kan di Instagram nya. Terus banyak tu yang komen bilang dia slut ini itu lah terus sampe ada yang jualan ya ma nanyain harganya berapa gitu. Sampe temen aku harus off dulu dari Instagram.” - Mercy

### 3. Cara Mengurangi Disonansi oleh Penggemar Jae

Kemudian, dikarenakan temuan *screen captured tweets* penggemar Jae pada Twitter telah membuktikan asumsi bahwa disonansi kognitif terjadi pada penggemar Jae saat Jae ‘dibatalkan’, peneliti melakukan wawancara terhadap tiga penggemar Jae untuk mengetahui lebih dalam terkait gambaran disonansi kognitif terkait cara yang digunakan oleh penggemar Jae dalam mengurangi disonansi yang dialami. Sehingga, peneliti dapat mengetahui proses pengambilan keputusan penggemar Jae terkait keputusan mereka untuk memboikot Jae ataupun tetap memberikan dukungan kepada Jae.

Terdapat tiga cara dalam mengurangi disonansi, yakni menambah elemen pendukung, mengubah elemen kognitif lingkungan, dan mengubah perilaku. Mewakili penggemar pada Twitter, terdapat tiga narasumber yang telah diwawancarai untuk memahami gambaran disonansi kognitif terkait cara untuk mengurangi kondisi disonan yang dirasakan penggemar Jae.

TABEL 3

Cara Mengurangi Disonansi oleh Subjek Penelitian (Hasil wawancara)

No.	Cara Mengurangi Disonansi	Nutshello	Adel	Mercy
1.	Menambah elemen pendukung	Jae adalah musisi berbakat sehingga agak	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menonton kembali video</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mengingat citra Jae sebagai idola yang religius</li> </ul>

		disayangkan untuk di- <i>cancel</i>	<p>lengkap <i>live</i> Jae</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mengingat kembali histori Jae yang tidak pernah merendahkan temannya sendiri.</li> <li>• Mengingat tindakan positif Jae, yang sering memberikan motivasi ke penggemar</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kejadian Jae dan Jamie adalah urusan pribadi</li> </ul>
2.	Mengubah elemen kognitif lingkungan	Menolak opini umum	Menolak opini umum	Berusaha meyakinkan orang-orang disekitar untuk tidak berlarut-larut untuk meng- <i>cancel</i> Jae jikalau nanti Jae telah minta maaf ke Jamie
3.	Mengubah perilaku	<i>Unfollow</i> (tidak mengikuti) akun Jae dan tidak lagi mengonsumsi karya Jae	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Berusaha memisahkan <i>personal life</i> Jae dan karya Jae.</li> <li>• Juga merasakan sanksi sosial perlu untuk efek jerah</li> </ul>	-

#### a. Prestasi dan Citra Positif Jae

Cara pertama dalam mengurangi disonansi adalah menambah elemen pendukung. Ketika seseorang menghadapi situasi yang tidak nyaman terkait

keyakinan mereka, ia akan menambahkan keyakinan atau perilaku baru yang lebih mendukung tentang situasi tersebut, seperti dengan menutupi disonansi dengan prestasi ataupun citra yang lebih positif (McLeod, 2018). Ketiga narasumber mengalami ketidaknyamanan saat mereka merasa citra Jae berbeda dengan yang dimiliki. Selain itu, nilai budaya kolektivistik yang dipegang oleh ketiga narasumber juga menyebabkan ketidaknyamanan. Opini umum yang dilihat oleh masing-masing narasumber juga berlawanan dengan opini yang dimiliki oleh ketiga narasumber sehingga menyebabkan ketidaknyamanan juga. Pengalaman masa lampau yang dimiliki oleh Nutshello dan Adel juga membuat narasumber mengalami ketidaknyamanan dalam menilai Jae.

Sehingga narasumber pertama, Nutshello, berusaha memahami kembali konteks *that* sebelum ia menilai Jae. Ia juga menambahkan elemen pendukung bahwa Jae adalah salah satu musisi berbakat yang akan disayangkan jika ia *cancel*. Narasumber kedua, Adel, juga pada awalnya berusaha memahami kembali konteks *that* dengan menonton kembali video lengkap *live* Jae. Selain itu, Adel juga berusaha mengingat kembali histori Jae yang tidak pernah merendahkan teman dekatnya. Adel juga berusaha mengingat tindakan positif Jae, yang dikenal sering memberikan motivasi kepada penggemarnya. Kemudian, Mercy berusaha mengingat kembali citra Jae sebagai pribadi religius yang dapat berbuat kesalahan, tetapi dengan satu kesalahan, Mercy merasa tidak bisa melupakan kebaikan-kebaikan Jae sebelumnya. Mercy juga menambahkan elemen pendukung bahwa kejadian Jae dan Jamie adalah urusan personal antara

Jae dan Jamie dan publik tidak perlu berlama-lama membatalkan Jae dikarenakan publik bukanlah korban yang direndahkan oleh Jae.

*“Jae kan termasuk dalam bias line aku apalagi aku suka banget sama dia yang berbakat sama lucu gitu jadi mikir awalnya sayang banget kalau dia dicancel gitu.”- Nutshello*

*“...waktu itu aku nonton klip video lengkapnya soalnya pengen tau juga kenapa si Jae sampe bisa ngomong itu ke Jamie, biar aku juga tau kondisi saat kejadian itu terjadi gimana biar gak nge-judge Jae dulu. Apalagi ngeliat histori Jae yang gak pernah ngomongin temennya dan Jae juga terkenal akrab sama Jamie. Apalagi dulu Jae juga sering nih kan ngasih motivasi ke fans jadi kok imagenya beda aja.”- Adel*

*“Hmm aku menanggapinya masalah Jae sama Jamie itu personal kan. Meskipun awalnya sakit hati, tapi aku mikir lagi kenapa kita yang bukan dikatain sama Jae aja masih gak maafin dia. Jadi aku ngerasa si Jae gak perlu berlama-lama sampe di-cancel sih. Terus kek oke lah aku juga mikir kita gak bisa gara-gara satu kesalahan kita jadi ngelupain kebbaikannya Jae.”- Mercy*

## **b. Mengubah Elemen Kognitif Lingkungan**

Cara kedua dalam mengurangi disonansi adalah mengubah elemen kognitif lingkungan, yakni dengan berusaha meyakinkan opini yang berlawanan di sekitarnya agar pendapatnya didukung. Kedua narasumber, Nutshello dan Adel tidak berusaha meyakinkan penggemar lain pada Twitter terkait opini mereka yang merasa ucapan *thot* kepada Jamie tidak pantas diucapkan Jae dan tidak semua orang dapat menerima candaan tersebut. Hal tersebut dikarenakan meskipun opini umum pada Twitter berlawanan dengan



opini pribadi Nutshello dan Adel, tetapi opini teman dan keluarga dari kedua narasumber mendukung opini mereka. Teman dan keluarga dari kedua narasumber berpendapat sama dengan kedua narasumber. Sehingga, disonansi yang disebabkan oleh opini umum dapat berkurang dengan menolak opini umum dan menerima opini pribadi kedua narasumber yang dikuatkan oleh opini orang-orang terdekat. Sedangkan, Mercy, melakukan upaya meyakinkan lingkungan sekitar, seperti kakak sepupu dan temannya untuk tidak berlarut-larut membatalkan Jae dikarenakan kakak sepupu dan temannya memiliki pendapat yang sama dengan opini umum di Twitter.

*“Mereka juga sedih sih, kok si Jae bisa sampe ngomongin Jamie gitu. Banyak yang bilang Jae gak ber-manner gitu sih dan aku juga sama mikirnya kayak yang aku bilang ucapan thot itu gak pantes diucapain.”- Nutshello*

*“Kita satu pemikiran sih, jadi temen-temen aku juga sama sih mikir yang sama kayak aku karena ya kita sama-sama cewek juga kan. Jadi kita kek mikirian perasaan Jamie juga.”- Adel*

*“Kalau temen aku sama kaget juga. Dia ngerasa si Jae sama kayak Justin Bieber gitu, yang kayak masa mudanya terkekang gitu sama karirnya jadi bisa sampe ngomong gitu ke Jamie. Kakak sepupu aku juga sama kecewa sih. Ya kecewa juga, tapi aku juga ngeyakinin mereka buat jangan berlarut-larut buet nge-cancel Jae kalau nanti dia udah minta maaf ke Jamie”- Mercy*

### **c. Pengambilan Keputusan**

Cara terakhir adalah mengubah perilaku dengan mengambil keputusan. Disonansi didasarkan pada kenyataan bahwa seseorang harus berurusan

dengan situasi ataupun kognisi yang saling bertentangan sebelum ia dapat membuat dan mengambil sebuah keputusan (Yahya & Sukmayadi, 2020, h. 490-481). Ketiga narasumber membuat keputusan yang berbeda dengan satu sama lain. Nutshello memutuskan untuk berhenti memberikan dukungan kepada Jae dengan tidak mengonsumsi karya Jae dan berhenti mengikuti akun Jae pada Twitter. Sedangkan Adel memutuskan untuk memisahkan kehidupan pribadi Jae dengan karya Jae. Sehingga, Adel masih mengonsumsi musik Jae, tetapi ia tidak lagi mengonsumsi karya lainnya. Adel juga merasa sanksi sosial, seperti *cancel culture* perlu sebagai efek jerah kepada Jae. Adel juga tidak lagi mengikuti akun Twitter Jae. Kemudian, Mercy tidak membuat perubahan perilaku dikarenakan ia memutuskan untuk tetap memberikan dukungan kepada Jae.

*“Sejak kejadian itu, udah gak pernah sama sekali sih dengerin atau nonton kontennya Jae dan di Twitter juga uda unfollow Jae nya sama fan account nya juga sih. Terus iya udah sama sekali enggak mau ngedukung dia”- Nutshello*

*“Respek hilang sih. Tapi, aku berusaha memisahkan karya Jae sama personal life-nya sih. Jadi, aku cuma bakalan konsumsi musiknya Jae doang, kayak cuma dengerin aja, tapi kalau ada konser gitu atau album keknya enggak beli lagi sih. Twiternya juga uda aku unfoll. Aku juga ikutan berkomentar yang sesuai dengan yang aku rasain, ya aku ngerasa Jae memang harus dikasih sanksi sosial untuk jerah. Jadi, gak ada lagi perempuan yang harus jadi objek candaan cowok untuk kedepannya.”- Adel*

“Kayaknya aku lebih ke gak mau ke mana-mana sih. Maksudnya, pengen lebih tau aja info-info selanjutnya. Misalnya si Jae setelah Jamie speak gitu, nunjukkin dia ngerasa bersalah atau enggak. Kalau dia juga seandainya ada minta maaf dan masalah uda clear, kita gak usah mengungkit ungit aja sih aku rasa. Masih (mengonsumsi karya Jae) sih, kan Jae juga ada beberapa kali manggung di US kan. Itu juga aku nontonin dan masih follow akun Jae juga sih.”- Mercy

## **B. Analisis Data**

Pada bagian ini, peneliti akan membahas hasil analisis terkait gambaran disonansi kognitif, seperti sumber disonansi yang dirasakan oleh penggemar Jae, serta cara mengurangi disonansi tersebut, yang kemudian akan dikaitkan dengan teori dan konsep yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya.

### **1. Analisis Sumber Disonansi Kognitif**

#### **a. Analisis Sumber Disonansi Kognitif: Inkonsistensi Logis**

Pertama, data temuan pada Twitter maupun wawancara menunjukkan sumber disonansi yang muncul pada semua penggemar Jae adalah inkonsistensi logis. Inkonsistensi logis tersebut muncul dikarenakan adanya ‘*attachment*’ yang timbul dari interaksi antara selebriti dan penggemar pada media sosial (Stever, 2010). Jae dikenal aktif berinteraksi dengan *followers* (pengikutnya) di Twitter untuk memberikan kalimat-kalimat motivasi. Interaksi Jae dengan penggemarnya tersebut memberikan rasa kedekatan dan keakraban dengan wajah, suara, dan *manner* (tata krama) dari Jae. Sehingga, inkonsistensi logis timbul ketika rasa sayang yang dimiliki penggemar Jae bertentangan dengan persepsi mereka terhadap ucapan *thot* yang merendahkan perempuan.

Asumsi peneliti terkait timbulnya *attachment* yang menyebabkan inkonsistensi logis dikonfirmasi oleh salah satu *tweets user @avxcloude*. Pada *tweets*-nya, ia menunjukkan kebingungan dikarenakan ia menyukai Jae, terutama pembawaan Jae yang santai dalam bermusik, serta ia juga menyukai interaksi Jae kepada penggemarnya, tetapi ia merasa ucapan Jae telah merendahkan perempuan. Kebingungan yang dirasakan oleh *user @avxcloude* tersebut dikarenakan rasa kedekatan dan *manner* yang ditunjukkan melalui interaksi Jae kepada penggemarnya, tidak merepresentasikan ucapan Jae terhadap Jamie. Inkonsistensi logis yang disebabkan oleh *attachment* juga ditemukan pada *user @damiloveto*. Ia menyebutkan merasa kecewa dan ucapanan Jae kepada Jamie telah melewati batas, tetapi ia juga menunjukkan simpati bahwa Jae adalah manusia juga dapat berbuat salah.

Kemudian berkaitan dengan konsep penggemar oleh Gao (2022, h. 333-334), dijelaskan bahwa penggemar merasa idolanya merupakan *role model* (panutan) yang memiliki karakter ataupun citra yang sempurna. Sehingga, ketika idola tersebut tidak menggambarkan citra yang dianggap sempurna, inkonsistensi logis akan muncul. Hal tersebut terjadi pada *user @chisuecream*. Disonansi terjadi saat ia melihat realita berbeda terkait Jae yang dikenal sebagai sahabat yang akrab dengan Jamie, tetapi Jae merendahkan Jamie.

Hal serupa juga dialami oleh ketiga narasumber yang diwawancarai. Mereka mengalami inkonsistensi logis yang disebabkan *image* (citra) Jae yang berbeda dengan yang dimiliki. Ketiga narasumber menjadikan Jae sebagai *role*

*model* (panutan) dikarenakan citra, serta *manner* Jae yang menggambarkan Jae sebagai sosok bijaksana. Tetapi, Jae tidak menggambarkan citra bijaksana, pada pernyataan Jae pada gambar 18 di halaman 52, menunjukkan kemampuan Jae yang tidak membuat penilaian yang baik saat menyebutkan *thot* tanpa memahami arti sesungguhnya dari *thot* meskipun ia merupakan *native American* dan *English speaker*. Sehingga, ketika citra sempurna Jae, yakni bijaksana yang dimiliki ketiga narasumber berlawanan dengan tindakan Jae yang tidak menggambarkan citra bijak, ketiga narasumber merasakan disonansi dengan inkonsistensi logis yang muncul.

Selain itu, salah satu narasumber, Mercy, merupakan pemegang agama Kristen sama seperti Jae. Sehingga, salah satu alasan Mercy menjadikan Jae sebagai *role model* dikarenakan ia merasa citra Jae sebagai pemegang agama Kristen yang religius. Seperti yang dijelaskan Gao (2022, h.333), *role models* mewakili pandangan hidup penggemarnya dalam beberapa cara. Ucapan Jae yang tidak menghormati Jamie, tidak menggambarkan citra Jae sebagai pribadi yang religius. Sehingga, Mercy, merasakan inkonsistensi logis saat pandangan Mercy terkait citra Jae tidak mewakili pandangan agama yang dianut Mercy.

Kemudian, sisi *protective* dapat timbul dari *attachment* juga menyebabkan inkonsistensi logis. Hal tersebut didasarkan pernyataan Bretherton (2015, h. 6) yang mengatakan *attachment* diyakini menghasilkan kesetiaan (*devotion*) dan membuat penggemar melindungi individu yang menjadi objek kasih sayang mereka. Pada *user @eternally\_brian* menyatakan ia tidak membenarkan ucapan Jae terhadap Jamie. Tetapi, ia juga menunjukkan sisi *protective* dan

kesetiaan dengan juga merasa terluka dan bingung saat idolanya, Jae, mendapatkan ujaran kebencian. *Attachment* menyebabkan *user* tersebut bersimpati terhadap idolanya. Seperti *user* @eternally\_brian, *user* @chanrak\_ juga merasakan inkonsistensi logis dikarenakan *attachment* sebagai seorang penggemar membuat ia bingung melihat idolanya mendapatkan ujaran kebencian. Kemudian, *user* @briansshi juga menunjukkan *attachment* dengan menunjukkan kesetiaan. Pada *tweets*-nya, ia menyebutkan tidak dapat membenci Jae, meskipun ia merasa yang dilakukan Jae terhadap Jamie adalah perbuatan salah.

#### **b. Analisis Sumber Disonansi Kognitif: Nilai Budaya**

Kemudian, sumber disonansi lainnya adalah nilai budaya di mana budaya kolektivistik yang dipegang oleh beberapa penggemar Jae menyebabkan disonansi. Budaya kolektivistik adalah tingkat saling ketergantungan yang dipertahankan suatu kelompok masyarakat. Hal tersebut berkaitan dengan apakah seseorang mendefinisikan dirinya dalam istilah 'kami' atau memasukkan dirinya dalam 'kelompok' tertentu. Berdasarkan Hofstede Insights (n.d.), Indonesia adalah salah satu negara dengan tingkat budaya individualis yang rendah. Sehingga, masyarakat Indonesia dapat dikategorikan sebagai masyarakat kolektif.

Pada masyarakat kolektif, orang-orang yang termasuk dalam 'kelompok' akan menunjukkan kesetiaan antara satu sama lain. Sehingga disonansi muncul dikarenakan meskipun para penggemar Jae mengidolakan Jae, tetapi mereka juga sebagai sesama perempuan menekankan identitas 'we' dengan mereka

menunjukkan ketidaksukaan saat perempuan lainnya (Jamie) direndahkan. Selain itu, berdasarkan konsep penggemar oleh Stever (2010), seseorang akan menggemari idolanya jika idola tersebut merepresentasikan nilai-nilai yang dipegang oleh penggemar tersebut. Ucapan Jae terhadap Jamie bertentangan dan tidak merepresentasikan nilai yang dipegang oleh penggemar Jae. Sehingga nilai budaya kolektivistik tersebut memengaruhi respons penggemar Jae dalam proses mengevaluasi Jae.

Pada temuan data, *user @ephemeralll* menyebutkan ia menyukai Jae, tetapi juga sebagai perempuan, ia merasa kesal terhadap Jae. Kekesalan tersebut muncul sebagai ketidaksesuaian antara perasaan suka yang dimiliki dengan nilai budaya kolektivistik yang dipegang oleh *user* tersebut. Kemudian, *user @Anajujebal* memiliki sumber disonansi nilai budaya dan *past experience*. Secara *past experience*, ia merasakan disonansi saat ia tidak dapat membenci Jae dan dapat memahami tindakan Jae dikarenakan ia juga pernah berada pada posisi Jae di mana ia ‘memohon pemaafan’ dan ‘*lost*’. Tetapi, nilai budaya kolektivistik yang dimiliki *user @Anajujebal* membuat ia merasa perbuatan Jae salah dengan menekankan identitas ‘*we*’, ia menyebutkan ‘*We r women not ur punching bag when u r feeling down*’.

Temuan data yang didapatkan dari ketiga narasumber yang diwawancarai juga memperkuat argumen terkait nilai budaya yang dianut dapat memengaruhi pandangan mereka terhadap Jae. Terutama, disonansi yang dirasakan oleh Nutshello dan Adel semakin besar. Hal tersebut disebabkan nilai feminisme yang dianut keduanya bertentangan dengan ucapan Jae terhadap Jamie.

Sehingga, ketika ucapan Jae yang merendahkan Jamie dianggap tidak sejalan dengan nilai-nilai yang dipegang oleh kedua narasumber tersebut nilai budaya kolektivistik dan feminisme tersebut memengaruhi respons narasumber yang diwawancarai terkait proses evaluasi terhadap ucapan Jae.

### **c. Analisis Sumber Disonansi Kognitif: Opini Umum**

Sumber disonansi lain yang dirasakan oleh penggemar Jae adalah bersumber dari opini umum pada Twitter. Disonansi tersebut disebabkan oleh beragam opini pada Twitter yang secara konstan memberikan *exposure* kepada para penggemar Jae bertentangan dengan opini pribadi para penggemar. Hal tersebut didukung oleh temuan data wawancara dari ketiga narasumber menyebutkan opini umum yang mereka lihat pada Twitter berlawanan dengan opini pribadi yang dimiliki mereka. *Exposure* (terpaan) dari media sosial diperkuat oleh fitur yang dimiliki Twitter. Fitur pada Twitter memungkinkan ketiga narasumber yang mengikuti akun Jae dan *fan account* terkait Jae, mendapatkan konten yang dipersonalisasi berdasarkan apa yang mereka. Serta mereka yang mengikuti topik 'Jae' dan 'Day6' juga melihat *tweets* dari sejumlah penggemar lainnya, ataupun pengguna yang hanya cenderung membicarakan topik Jae dan Jamie di Twitter (Twitter, n.d.). Sehingga *exposure* terkait ragam opini terkait pembatalan terhadap Jae, akan membuat komunitas penggemarnya akan saling mendiskusikan dan membagikan pendapat.

Sumber disonansi yang disebabkan opini umum membuat ketidaknyamanan pada individu saat kognisi yang dimiliki berbeda dengan pendapat umum.



Narasumber Nutshello dan Adel mendapatkan terpaan opini umum yang sama, yakni banyaknya penggemar lain yang masih membela Jae, tetapi mereka merasa ucapan *thot* sebagai bentuk pelecehan yang tidak pantas diucapkan. Sebaliknya, Mercy mendapatkan terpaan bahwa Jae harus ‘dibatalkan’, tetapi ia merasa Jae tidak perlu ‘dibatalkan’. Jika dianalisis menggunakan konsep mekanisme terpaan pesan media sosial oleh Hornik (2002, h.34-35), tingginya terpaan opini umum, menghasilkan harapan dari opini umum yang berharap adanya perubahan perilaku tertentu pada pengguna lainnya. Sehingga sumber disonansi para penggemar Jae yang merasakan disonansi dari opini umum tersebut disebabkan dari tingginya terpaan terus menerus yang mengharapakan mereka untuk mengubah opini mereka agar sama dengan opini umum.

#### **d. Analisis Sumber Disonansi Kognitif: Pengalaman Masa Lampau**

Sumber disonansi terakhir adalah pengalaman masa lampau. Seperti, *user* @eternally\_brian dan @chanrak\_, dua dari tiga narasumber yang diwawancarai juga memiliki kognisi yang tidak konsisten (Jae memiliki citra baik) dengan pengalaman pada masa lalu (narasumber dan teman narasumber yang pernah direndahkan secara verbal) sehingga timbul disonansi. Dianalisis dengan konsep penggemar oleh Gao (2022, h. 333-334), penggemar merasa idolanya merupakan *role model* (panutan) yang memiliki karakter ataupun citra yang sempurna. Sehingga kognisi kedua narasumber yang merasa Jae adalah *role model* dengan karakter yang sempurna, tidak konsisten dengan sikap Jae yang sama dengan pelaku yang merendahkan perempuan pada pengalaman masa lampau yang dialami oleh narasumber dan teman narasumber.

## 2. Analisis Cara Mengurangi Disonansi Kognitif

Kemudian, untuk menjawab rumusan masalah gambaran disonansi kognitif terkait cara mengurangi disonansi, peneliti melakukan wawancara kepada tiga narasumber yang merupakan penggemar Jae. Proses wawancara tersebut dilakukan untuk membantu peneliti mendapatkan gambaran detail terkait proses evaluasi dan pengambilan keputusan oleh penggemar Jae untuk membatalkan Jae atau tidak.

Terkait cara mengurangi disonansi kognitif, terdapat kesamaan cara mengurangi disonansi kognitif yang dilakukan oleh ketiga narasumber, yakni menambahkan elemen pendukung dengan mengingat prestasi ataupun citra positif yang dimiliki Jae. Ketiga narasumber tersebut berusaha mengingat kembali citra Jae sebagai individu yang berbakat, lucu, ataupun pemberi motivasi, dan religius sebagai penambahan elemen pendukung. Proses tersebut dilakukan karena menjadi seorang penggemar, ia akan menunjukkan simpati terhadap selebriti ataupun topik yang menjadi objek perhatiannya (Jenol, 2020, h. 17). Rasa simpati tersebut digunakan untuk mengevaluasi Jae kembali dengan mengingat *manner* dan citra positif Jae. Selain menunjukkan simpati, Mercy juga menunjukkan *devotion* (kesetiaan) terhadap Jae melalui pernyataannya yang merasa dengan satu kesalahan, penggemar tidak dapat melupakan kebaikan Jae dan membatalkannya. Hal tersebut dikarenakan berdasarkan konsep *attachment* oleh Bretherton (2015, h. 6), penggemar melindungi individu yang menjadi objek kasih sayang mereka.

Kemudian, cara kedua dan ketiga untuk mengurangi disonansi kognitif adalah mengubah elemen kognitif lingkungan dan mengubah perilaku. Kedua cara tersebut dapat dianalisis dengan konsep terpaan pada media sosial dan konsep penggemar. Pertama, tingginya terpaan terhadap pesan-pesan (opini) yang berasal dari berbagai *channels* (penggemar dan pengguna lainnya pada Twitter) dapat berdampak terhadap perubahan tingkah laku (Hornik, 2002, h.34-35). Hal tersebut dikarenakan semakin banyak opini yang sering terpaar pada seseorang, opini tersebut dapat memberikan pesan terkait harapan terhadap perilaku tertentu. Terpaan opini umum yang diterima Nutshello dan Adel pada Twitter terkait pembelaan terhadap Jae menunjukkan harapan untuk tidak membatalkan Jae. Sedangkan, terpaan opini umum pada Twitter yang diterima Mercy menunjukkan harapan untuk membatalkan Jae.

Jika seseorang rentan terhadap tekanan norma sosial, paparan yang terus menerus akan dapat mengarahkan pada perubahan perilaku baru. Tetapi, individu dapat menilai pesan tersebut dan menentukan untuk meneruskan, menguatkan, ataupun menolak pesan tersebut. Nutshello, Adel, dan Mercy menunjukkan bahwa mereka tidak rentan terhadap tekanan norma sosial dikarenakan mereka menolak harapan yang berusaha disampaikan dari opini umum pada Twitter. Mercy menolak harapan opini umum untuk membatalkan Jae dan memilih untuk tidak mengubah perilakunya. Mercy memutuskan untuk tetap menjadi penggemar Jae dan memberikan dukungan kepada Jae. Keputusan Mercy tersebut menunjukkan *devotion* (kesetiaan) Mercy sebagai penggemar. Mercy yang dikategorikan sebagai penggemar pada tingkatan

fanatik juga memengaruhi pengambilan keputusan Mercy. Mercy dapat diibaratkan sebagai konsumen yang secara emosi terikat dengan sebuah merek. Terlebih dibandingkan dengan Nutshello dan Adel, Mercy lebih banyak memberikan dukungan yang menghabiskan uang dan waktunya dalam berinteraksi dan mendekatkan diri dengan idolanya, Jae.

Kemudian, Nutshello memutuskan untuk membatalkan Jae dengan tidak menggemari dan tidak mendukung Jae. Dibandingkan dengan Adel dan Mercy, Nutshello sebagai penggemar simpatisan hanya menggunakan waktu dan tidak mengeluarkan uang untuk berinteraksi dan mendekatkan diri dengan Jae. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Nutshello tidak menunjukkan *attachment* yang kuat dibandingkan dengan Adel dan Mercy. Kemudian, Adel sebagai penggemar *enthusiast* menunjukkan *attachment* yang lebih besar dibandingkan dengan Nutshello. Hal tersebut dikarenakan Adel tidak sepenuhnya membatalkan Jae. Meskipun ia tidak lagi mengikuti aktivitas dan akun Jae, serta tidak lagi membeli album dan tiket konser, Adel masih memutuskan untuk tetap mengonsumsi musik Jae. Sehingga, dapat dilihat, semakin banyak usaha, waktu dan uang yang diberikan kepada idola saat melakukan aktivitas menggemari, berbeda pula usaha yang dilakukan untuk mengurangi disonansi. Hal tersebut dikarenakan, semakin tinggi tingkat menggemari, semakin besar *attachment* yang dapat memengaruhi penggemar dalam menilai dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan idolanya.