

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sepak bola menjadi salah satu jenis olahraga yang banyak diminati dan ditunggu oleh masyarakat. Tidak jarang kita melihat antusiasme masyarakat saat menyaksikan tim kebanggaannya berlaga di rumput hijau. Salah satunya seperti pada saat berlangsungnya Kualifikasi Piala Dunia di tahun 2024 ini, masyarakat kompak mendukung sepak bola Indonesia yang tengah berjuang untuk masuk laga Piala Dunia yang dinanti-nantikan tidak hanya masyarakat Indonesia namun juga seluruh masyarakat dunia. Negara Indonesia termasuk dalam negara Asia yang memiliki penggemar sepak bola paling banyak di dunia. Hal ini dibuktikan oleh survey yang dilakukan Nielsen pada jurnal(Widi,2022) berdasar data dari dataindonesia.id bahwa Indonesia merupakan negara urutan ketiga dengan presentasi 69% responden yang menyatakan menyukai olahraga sepakbola. Posisi teratas dipegang oleh negara Vietnam sebesar 75% dan Uni Emirat Arab sebesar 70%. Kemudian ketertarikan negara-negara lain seperti masyarakat Thailand serta India terhadap sepak bola masing-masing dengan persentase sebesar 58% serta 56%. Kemudian, terdapat 53% responden di Malaysia yang tertarik dengan sepak bola. Sedangkan, Korea Selatan terletak di posisi kedelapan(Widi, 2022).

Kecintaan penggemar terhadap sepak bola bukan hanya semata-mata kecintaan terhadap olahraganya saja, namun didalamnya mereka mempertaruhkan harga diri yang mereka miliki untuk club yang mereka cintai.

Sebab olahraga ini mampu melahirkan identitas dan kelompok dengan tujuan yang sama serta menumbuhkan fanatisme masyarakat yang kuat. Sikap fanatisme ini bagaikan pedang bermata dua, ia mampu memberikan dukungan dan semangat kepada tim yang mereka banggakan, namun disisi lain sikap fanatik yang berlebihan ini justru dapat menimbulkan bahaya kepada mereka sendiri maupun tim yang mereka dukung (Aziz et al., 2022). Individu-individu dalam suatu komunitas akan mempertahankan apa yang mereka gemari bersama sehingga apa yang digemari oleh komunitas akan berdampak pada individu yang bersangkutan, pada supporter perilaku tersebut akan memunculkan rasa solidaritas kepada mereka yang memiliki persamaan paham seperti contohnya mendukung tim kesayangan yang sama (Putri, 2018).

Loyalitas supporter merupakan aspek penting dalam dunia olahraga, terutama dalam konteks hubungan antara tim atau klub dengan para pendukungnya. Konsep loyalitas dalam dunia olahraga tidak hanya mencakup kesetiaan seseorang terhadap tim favoritnya, tetapi juga melibatkan emosi, perilaku, dan tindakan yang dilakukan oleh supporter untuk mendukung tim tersebut, baik dalam kemenangan maupun kekalahan (Ahmad & Yahmun, 2017). Fenomena ini semakin menarik perhatian karena loyalitas supporter dapat berpengaruh besar terhadap keberhasilan tim, serta mendukung pengembangan industri olahraga, terutama dalam aspek ekonomi dan sosial. Loyalitas supporter, secara umum, dapat dijelaskan sebagai suatu bentuk komitmen emosional yang tinggi terhadap tim atau klub yang didukung. Loyalitas ini terbentuk melalui pengalaman, identifikasi, dan hubungan jangka panjang yang terjalin antara supporter dan

tim. Supporter yang loyal cenderung menunjukkan perilaku mendukung yang konsisten, seperti membeli tiket pertandingan, mengenakan atribut tim, mengikuti media sosial tim, bahkan hingga berpartisipasi dalam aktivitas sosial yang diselenggarakan oleh klub (Samra & Wos, 2014). Loyalitas ini menjadi salah satu indikator keberhasilan tim dalam membangun hubungan dengan komunitas pendukungnya. Pentingnya loyalitas supporter tidak hanya terletak pada aspek emosional, tetapi juga dari segi ekonomi yang semakin diakui dalam industri olahraga. Supporter yang loyal berpotensi menjadi sumber pendapatan yang besar bagi klub, melalui pembelian tiket pertandingan, merchandise, dan hak siar televisi (Fouvy et al., 2011). Oleh karena itu, banyak klub dan organisasi olahraga yang berupaya mengembangkan strategi untuk meningkatkan loyalitas supporter mereka, seperti menciptakan pengalaman pertandingan yang menyenangkan, mempererat hubungan dengan supporter melalui media sosial, hingga program loyalitas yang menguntungkan bagi para pendukung.

Atribut merupakan suatu identitas, tetapi atribut itu pula yang akhirnya mengelompokkan para fans, dimana mereka saling mempertahankan kebanggannya masing-masing dengan berbagai cara. Mulai cara yang tertib hingga rusuh. Adu gengsi dan harga diri ini menjadi salah satu faktor yang dipertaruhkan sesama fans pada saat tim mereka bertanding di lapangan. Kemenangan menjadi salah satu kepuasan yang harus mereka dapatkan untuk menjaga harga dirinya. Mereka merasa kekalahan merupakan suatu bentuk penjatuhan harga diri. Padahal sikap tersebut merupakan sikap tidak supportive. Padahal supportivitas merupakan hal penting yang perlu dijaga pemain maupun

penggemar agar pertandingan tetap berjalan lancar dan damai. Supporter yang berfungsi menjadi dorongan psikologis, dalam hal ini juga mampu menjadi penyebab terganggunya kemandirian dan kenyamanan bagi supporter lain hingga para pemain. Lagi-lagi hal ini disebabkan oleh ego pribadi beberapa oknum demi memuaskan keinginannya untuk melakukan balas dendam dengan kekerasan akibat peluapan emosional mereka yang tidak terima dengan kekalahan.

Sikap fanatisme ini merupakan ekspresi kecintaan mereka terhadap klub yang mereka dukung sebagai bentuk selebrasi yang dilakukan secara kompak oleh supporter sebagai bentuk dukungan bagi para pemain, akan tetapi tidak jarang sikap fanatisme ini berlebihan yang pada akhirnya merugikan sesama supporter bahkan hingga para tim pemain. Berbagai ekspresi ditunjukkan oleh supporter fanatik dalam memberi dukungan pada tim yang sedang bertanding yang tidak jarang berakhir dengan tindakan agresivitas verbal di dalam stadion maupun di luar stadion saat setelah selesainya laga pertandingan (Anam, C. H., 2018). Tindakan agresif supporter fanatik dalam memberi dukungan justru menyebabkan keributan yang mengakibatkan tidak kondusifnya suatu pertandingan hingga menimbulkan tragedi yang mengakibatkan adanya korban luka sampai hilang nyawa.

Tragedi sepak bola merupakan peristiwa yang menimbulkan dampak besar, baik secara emosional maupun sosial, bagi para supporter, pemain, pengelola klub, serta masyarakat pada umumnya. Salah satu dampak signifikan yang muncul pasca-tragedi sepak bola adalah perubahan dalam persepsi risiko

yang dimiliki oleh berbagai pihak terkait, terutama suporter, klub, dan otoritas keamanan. Tragedi semacam ini sering kali memperlihatkan bahwa risiko yang sebelumnya dianggap rendah atau tidak diperhatikan, ternyata bisa berakibat fatal dalam situasi tertentu. Persepsi risiko dalam konteks tragedi sepak bola merujuk pada bagaimana individu atau kelompok menilai kemungkinan adanya bahaya atau kerugian yang terjadi selama pertandingan atau dalam acara terkait olahraga. Tragedi yang terjadi, seperti peristiwa kerusuhan atau bentrokan antara suporter, kecelakaan massal, atau tindakan represif yang berujung pada hilangnya nyawa, dapat merubah persepsi risiko suporter terhadap keselamatan mereka di stadion. Mereka yang sebelumnya merasa aman dan nyaman, mungkin kini akan lebih berhati-hati atau bahkan enggan untuk menghadiri pertandingan sepak bola secara langsung.

Salah satunya terjadi pada klub sepak bola Indonesia yaitu pada saat laga Arema Fc vs Persebaya yang digelar pada 10 Oktober 2022. Kekacauan terjadi setelah pertandingan usai setelah tuan rumah Arema FC menelan kekalahan atas lawannya yang mengakibatkan lebih dari seratus orang meninggal dunia, menjadikannya pertandingan sepak bola paling mematikan kedua di dunia dalam sejarah setelah tragedi *Estadio Nacional* di Peru (Martinadhia et al., 2022). Tragedi ini menjadi kejadian kelam di dunia olahraga khususnya sepak bola tanah air. Pertandingan yang dinodai kerusuhan yang mengakibatkan kerusuhan hingga menewaskan ratusan supporter ini tercatat sebagai tragedi paling besar dalam sejarah sepak bola Indonesia dan menjadi tragedi terbesar kedua dalam sejarah kelam sepak bola dunia. Tragedi yang berlangsung di

Stadion Kanjuruhan tepatnya Kabupaten Malang ini turut menjadi perhatian dunia. Sebab korban akibat kerusuhan tragedi ini mencapai 135 orang tewas dan 507 orang luka-luka ringan serta 23 orang mengalami luka berat. Total korban kejadian ini mencapai kurang lebih 701 orang usai pertandingan digelar (Utama et al., 2022).

Awal mula tragedi ini karena adanya beberapa suporter Arema Fc yang turun ke lapangan dengan alasan untuk mencari pemain dan official Arema Fc dengan tujuan mempertanyakan, mengapa pada pertandingan yang melawan musuh bebuyutannya yaitu Persebaya ini mengalami kekalahan. Akan tetapi tindakan tersebut dianggap membahayakan dan berdampak buruk bagi para pemain dan official tim oleh karenanya polisi melakukan tindakan pengamanan kepada pemain dan tindakan pencegahan agar aksi yang berdampak kerusuhan ini tidak meluas. Bentuk penindakan kepolisian ini dengan menghalau penonton agar tidak meluas ke lapangan (Martinadhia et al., 2022).

Akibat tragedi Kanjuruhan ini dapat berpotensi menurunkan tingkat kunjungan kembali penonton ke stadion (revisit intention) di masa depan dan dapat menghambat perputaran ekonomi masyarakat yang bergelut di industri sport tourism sepak bola. Keterlibatan penggemar adalah kontruksi utama untuk manajemen hubungan pelanggan dari tim olahraga profesional (Huettermann et al., 2022) Bukan tanpa alasan hal ini disebabkan masyarakat yang bermata pencaharian di sekitar stadion tidak lagi memiliki pemasukan sebab penurunan jumlah kunjungan supporter atau menurunnya minat supporter untuk datang ke stadion sehingga merugikan beberapa pihak. Padahal industri sepak bola dan

bisnis yang berhubungan dengan bola merupakan dua komponen penting pada perdagangan ekonomi (Batmunkh, 2021). Seperti para penjual merchandise mengalami penurunan pendapatan akibat menurunnya tingkat pembelian supporter terhadap atribut Arema Fc setelah kejadian tragedi Kanjuruhan. Klub sepak bola memiliki beberapa sumber pendapatan untuk memenuhi kebutuhan klub seperti penjualan tiket, pendapatan hak siar, pemasaran sponsor, lisensi, penjualan produk dan program penggemar (Kim, M., & James, 2016). Hal ini tentu mempengaruhi banyak faktor mulai dari psikologis, keuangan, maupun kebahagiaan dari supporter dan subjek yang berhubungan didalamnya.

Selain itu, tentu bagi sebagian supporter terutama supporter yang menjadi korban, kejadian tersebut dapat meninggalkan trauma yang mendalam. Suasana yang nyaman dan keamanan mungkin tidak lagi dirasakan setelah kejadian tersebut. Padahal kehadiran penonton di stadion terbukti secara signifikan dipengaruhi oleh faktor-faktor termasuk suasana umum yang nyaman, kepuasan penonton, keamanan penonton dan juga efek tim (Nazarudin et al., 2023). Sedangkan, faktor-faktor yang secara umum mempengaruhi ketidakhadiran para supporter adalah lingkungan ergonomis yang negatif dan situasi yang tidak etis seperti yang terjadi di dalam Tragedi Kanjuruhan (Soyguden et al., 2019). Supporter seperti kehilangan kepercayaan terhadap keamanan dan kenyamanan.

Menurut penelitian (Khen, S., Normala, S. & Dileep, 2020), kepuasan dan loyalitas wisatawan memiliki hubungan positif yang mempengaruhi kemungkinan kunjungan kembali. Arema FC sendiri memiliki loyalitas fans yang

sangat tinggi yang dimana aremania maupun aremanita selalu memakai atribut untuk mempertahankan tradisi turun temurun yang ada. Atribut-atribut tersebut mewakili titik awal yang menjanjikan untuk strategi merek tim yang sukses (Bauer et al., 2008). Dengan atribut tersebut mereka merasa bangga dengan tim yang mereka unggulkan, atribut tersebut merupakan identitas mereka dengan kelompoknya. Akan tetapi setelah kejadian Kanjuruhan ini tentu keinginan kunjung kembali supporter menurun, seperti yang dijelaskan sebelumnya dapat dilihat dari kunjungan ke stadion yang menurun dan penjualan atribut Arema yang ikut menurun pula.

Meski saat ini renovasi Stadion Kanjuruhan sedang dilakukan, guna meningkatkan keamanan stadion dan memberi perlindungan terhadap supporter. Dengan renovasi yang dijalankan harapan yang diinginkan ingin membuat sistem yang lebih rapi dan aman. Sehingga ketika pelanggan atau penggemar berniat untuk berkunjung kembali, maka mereka akan menciptakan asosiasi positif antara loyalitas dan kepuasan (Nazarian et al., 2024). Akan tetapi tidak bisa dipungkiri bahwa resiko itu masih ada dan akan selalu membekas di ingatan para Aremania maupun Aremanita dan hal itu juga membuat niat berkunjung mereka dipertanyakan. Dapat disimpulkan bahwa elemen resiko memiliki dampak yang signifikan terhadap niat wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali serta kriteria pemilihan destinasi mereka (Artuğer, 2015).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *fans loyalty* penggemar sepak bola memiliki pengaruh pada niat kunjung kembali ke Stadion Kanjuruhan?
2. Apakah *perceived risk* penggemar sepak bola memiliki pengaruh pada niat kunjung kembali ke Stadion Kanjuruhan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah didapatkan, maka penelitian ini bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *fans loyalty* sepak bola terhadap niat kunjung kembali ke Stadion Kanjuruhan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *perceived risk* penggemar sepak bola terhadap niat kunjung kembali ke Stadion Kanjuruhan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai sumber informasi dan pertimbangan bagi para fans sepakbola untuk meningkatkan sportivitas dan loyalitas yang bertujuan untuk menghindari kericuhan serta membuat kenyamanan bagi para supporter

lain sehingga menciptakan kesan positif dan meningkatkan niat kunjung kembali ke stadion dengan damai dan tertib.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pemikiran untuk pembaca dan peneliti selanjutnya, terutama dibidang manajemen pemasaran dengan topik serupa yaitu *revisit intention*, *fans loyalty*, dan *perceived risk*.

E. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk menghindari terjadinya penyimpangan maupun pelebaran pokok masalah agar penelitian lebih terarah dan memudahkan dalam isi pembahasan sehingga tujuan penelitian akan dapat tercapai. Beberapa Batasan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Subjek *fans loyalty* dalam hal ini merupakan Aremania dan Aremanita yang tersebar di 38 kecamatan di kota maupun kabupaten Malang .
2. Waktu kejadian dalam penelitian ini setelah terjadinya tragedi Kanjuruhan.
3. Penelitian ini mencakup *fans loyalty*, *perceived risk* dan *revisit intention* sebagai inti permasalahan yang dibahas.