# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada era modern yang ditandai dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi dan globalisasi, sepak bola telah mengalami transformasi signifikan tidak hanya sebagai olahraga, tetapi juga sebagai fenomena sosial dan budaya yang menjangkau masyarakat global. Popularitasnya yang luar biasa menjadikan sepak bola sebagai salah satu bentuk hiburan yang mampu menyatukan individu dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, serta status sosial dan ekonomi. Dalam konteks ini, kegiatan nonton bareng (nobar) yang sering diselenggarakan di berbagai ruang publik seperti kafe menjadi salah satu manifestasi nyata dari antusiasme kolektif terhadap pertandingan sepak bola. Kegiatan ini tidak hanya menjadi ajang hiburan, tetapi juga menciptakan ruang interaksi sosial, mempererat solidaritas antarpenonton, serta menciptakan pengalaman menonton yang berbeda dibandingkan menonton secara individual. Oleh karena itu, penting untuk memahami tingkat kepuasan pengunjung terhadap pengalaman menonton bersama di kafe, guna memperoleh gambaran mengenai kualitas layanan, suasana, serta faktor-faktor lain yang memengaruhi kepuasan mereka secara menyeluruh.

Fenomena nobar tersebut juga mencerminkan betapa luasnya jangkauan emosional sepak bola terhadap para penggemarnya. Selain itu, tidak ada batasan bagi siapa pun untuk mengekspresikan rasa suka dan kecintaan mereka terhadap olahraga ini, termasuk terhadap klub-klub sepak bola favorit. Menariknya, meskipun banyak penggemar yang mungkin tidak sepenuhnya memahami seluk-beluk permainan atau aturan dalam sepak bola, hal tersebut tidak mengurangi antusiasme mereka untuk mendukung dan menikmati olahraga ini. Fenomena ini membuktikan bahwa sepak bola bukan sekadar olahraga, tetapi juga telah menjadi bagian dari budaya populer dan gaya hidup yang mampu menciptakan rasa kebersamaan serta identitas kolektif di kalangan para penontonnya.



Survei Kepuasan.., Khoirul Rizal Suryanto, Fakultas Ilmu Komunikasi, 2025

Di Indonesia sendiri, sepak bola telah menjadi salah satu bentuk hiburan utama yang melekat erat dalam kehidupan masyarakat, baik bagi mereka yang aktif memainkannya maupun yang sekadar menikmati pertandingan sebagai penonton. Kecintaan terhadap sepak bola di Indonesia tergolong sangat tinggi dan melampaui banyak negara lain. Berdasarkan survei global yang dilakukan oleh Ipsos pada periode 26 Agustus hingga 9 September 2022 di 34 negara, tercatat bahwa Indonesia memiliki proporsi penggemar sepak bola tertinggi, yaitu sebesar 69%. Temuan ini bahkan mengungguli negara-negara dengan tradisi sepak bola kuat seperti Arab Saudi (67%), Uni Emirat Arab (65%), India (60%), Argentina (51%), Brasil (50%), dan Afrika Selatan (50%) (Annur, 2022). Menariknya, dari 16 negara yang tim nasionalnya berlaga di Piala Dunia 2022, hanya tiga negara yang memiliki proporsi penggemar di atas 50%, yakni Arab Saudi, Argentina, dan Brasil. Hal ini menunjukkan bahwa animo masyarakat Indonesia terhadap sepak bola tidak hanya besar, tetapi juga konsisten, bahkan dalam konteks global sekalipun.




*Gambar 1. 1 Presentase Penggemar Sepak Bola di Dunia (September 2022)*

Sumber: databoks.co.id, 2022

Selain sebagai olahraga kompetitif, sepak bola juga telah berkembang menjadi fenomena sosial dan budaya yang memiliki dampak luas di berbagai aspek kehidupan. Dalam konteks modern, sepak bola tidak hanya dimainkan di lapangan

hijau, tetapi juga menjadi medium untuk menyalurkan emosi, aspirasi, bahkan identitas individu maupun kelompok. Para penggemarnya sering kali menunjukkan dukungan mereka melalui berbagai cara, seperti mengenakan atribut klub favorit, mengikuti pertandingan secara langsung atau melalui siaran televisi, hingga berpartisipasi dalam kegiatan komunitas seperti nonton bareng (nobar).

Kegiatan seperti nobar, menjadi bukti nyata bagaimana sepak bola mampu menciptakan ruang bagi interaksi sosial dan rasa kebersamaan (Haryadi, 2019). Dalam momen-momen tersebut, para penggemar dari berbagai latar belakang berkumpul untuk mendukung klub yang mereka cintai, berbagi kegembiraan, ketegangan, atau bahkan kekecewaan secara kolektif. Fenomena ini menunjukkan bahwa sepak bola lebih dari sekadar olahraga, ini adalah bahasa universal yang melampaui batas geografis dan kultural, serta menjadi salah satu alat untuk mempererat solidaritas di tengah masyarakat yang semakin beragam.



*Gambar 1. 2 Suasana Nonton Bareng Manchester United*

Sumber: x.com/PorosHalangID

Seiring berkembangnya teknologi dan akses media yang semakin mudah, kegiatan *nonton bareng* (nobar) menjadi pilihan populer bagi banyak penggemar sepak bola yang ingin menikmati pertandingan secara bersama-sama dengan sesama penggemar. Nobar bukan hanya menjadi kegiatan menonton, tetapi juga sebuah ajang sosial yang memungkinkan penggemar untuk berinteraksi, berbagi

kegembiraan, dan merasakan pengalaman emosional yang lebih kuat (Mahardika, 2023). Fenomena nobar ini semakin berkembang, terutama di kota-kota besar di Indonesia, termasuk Bekasi, yang memiliki komunitas penggemar Manchester United yang cukup besar dan aktif yaitu United Indonesia chapter Bekasi (Pasi, 2024).




*Gambar 1. 3 Logo United Indonesia chapter Bekasi*

United Indonesia Chapter Bekasi didirikan pada tahun 2006 dan hingga kini telah memiliki 296 anggota aktif yang tercatat. Jumlah ini mencerminkan besarnya antusiasme warga Bekasi dalam mendukung klub sepak bola asal Inggris, Manchester United. Sebagai salah satu komunitas pendukung yang paling aktif, United Indonesia Chapter Bekasi secara konsisten menyelenggarakan berbagai kegiatan yang tidak hanya berfokus pada dukungan terhadap tim, tetapi juga mempererat solidaritas antaranggota dan memberikan dampak positif bagi masyarakat sekitar.

Salah satu kegiatan utama komunitas ini adalah acara nonton bareng (nobar) pertandingan Manchester United yang rutin diadakan satu hingga dua kali setiap pekan, mengikuti jadwal pertandingan yang sedang berlangsung. Nobar biasanya dilaksanakan di tempat yang telah bekerja sama dengan komunitas. Selain itu, United Indonesia Chapter Bekasi juga mengadakan fun football, yaitu pertandingan persahabatan yang terbuka untuk seluruh anggota maupun non-anggota, serta charity event sebagai bentuk kepedulian sosial terhadap masyarakat sekitar.

Penelitian ini secara khusus memilih kegiatan nobar sebagai fokus karena kegiatan ini tidak hanya menjadi momen berkumpul bagi para penggemar, tetapi juga menciptakan ruang interaksi sosial yang unik serta pengalaman kolektif yang dapat membentuk loyalitas dan kepuasan tersendiri. Pengalaman ini menarik untuk dikaji lebih dalam, terutama dalam konteks komunitas penggemar sepak bola yang terorganisir seperti United Indonesia Chapter Bekasi.

Meskipun kegiatan nonton bareng (nobar) telah menjadi salah satu aktivitas sosial yang sangat populer di kalangan penggemar olahraga, khususnya sepak bola, penelitian tentang kepuasan pengunjung terhadap pengalaman mereka selama nobar masih relatif terbatas. Padahal, tingkat kepuasan pengunjung merupakan aspek yang penting untuk dipahami karena dapat memengaruhi keberlanjutan kegiatan ini di masa selanjutnya (Chadhiq, 2007). Berbagai faktor berkontribusi terhadap tingkat kepuasan tersebut, di antaranya adalah kualitas siaran pertandingan, ketersediaan dan kondisi fasilitas di lokasi nobar, tingkat kenyamanan, suasana tempat, serta kualitas interaksi sosial yang terjalin di antara para pengunjung.

Kepuasan pengunjung memiliki dampak yang signifikan terhadap keputusan mereka untuk kembali menghadiri acara serupa (Permana, 2020). Sebuah pengalaman nobar yang memuaskan tidak hanya memberikan hiburan, tetapi juga menciptakan kesan emosional yang mendalam, terutama melalui interaksi sosial yang terjadi selama kegiatan tersebut. Dalam konteks ini, interaksi sosial menjadi salah satu elemen kunci yang dapat meningkatkan pengalaman emosional pengunjung. Rasa kebersamaan, semangat kolektif saat mendukung tim, hingga diskusi spontan tentang jalannya pertandingan menjadi momen yang memperkaya pengalaman mereka (Rustina, 2022).

Fenomena nonton bareng (nobar) pertandingan Manchester United di Bekasi yang diselenggarakan oleh komunitas United Indonesia Chapter Bekasi menjadi konteks yang menarik untuk diteliti lebih dalam, terutama karena kegiatan ini tidak hanya merepresentasikan semangat kolektif antarpendukung, tetapi juga melibatkan kolaborasi dengan pelaku usaha lokal. Salah satu contohnya adalah Noach Coffee, sebuah kafe yang secara rutin menjadi lokasi penyelenggaraan

kegiatan nobar tersebut. Kehadiran nobar di kafe ini memberikan daya tarik tersendiri bagi pelanggan, tidak hanya sebagai tempat menonton pertandingan, tetapi juga sebagai ruang pertemuan komunitas dan ajang kopdar (kopi darat) antaranggota dan simpatisan. Menariknya, kegiatan nobar terbuka bagi siapa pun, baik anggota komunitas resmi maupun non-anggota yang sekadar ingin menikmati suasana kebersamaan dan keseruan pertandingan. Hal ini menjadikan nobar sebagai salah satu strategi yang potensial dalam meningkatkan eksposur serta nilai jual bagi mitra usaha seperti Noach Coffee, sekaligus memperkuat peran kafe sebagai ruang sosial yang adaptif terhadap tren komunitas.

Penulis dengan penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan dari pengunjung nobar dari pertandingan *English Premier League*. Lebih jauh lagi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pemahaman tentang tingkat kepuasan ketika mengadakan sebuah kegiatan atau acara yang akan diselenggarakan seperti nonton bareng.

Berdasarkan permasalahan yang sudah diuraikan melalui latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk melakukan survei untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengunjung dari acara nonton bareng yang diadakan oleh United Indonesia chapter Bekasi. Maka penelitian ini akan di buat dengan judul "Survei Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League*".

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih kurangnya penelitian tentang kepuasan pengunjung nobar.
2. Ketidakpastian kepuasan dari pengunjung.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah penelitian ini adalah "Seberapa besar Kepuasan Pengunjung Nonton Bareng Pertandingan *English Premier League*?".

## 1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan survei agar mengetahui tingkat kepuasan pengunjung nobar Pertandingan *English Premier League*.

## 1.5 Manfaat Penelitian

### 1.5.1 Manfaat Teoritis

Penulisan ini diharapkan menjadi referensi untuk penelitian Ilmu Komunikasi khususnya *marketing communication* dan dapat memberikan perspektif baru untuk mengetahui nilai dari kepuasan konsumen.

### 1.5.2 Manfaat Praktis

Penulisan ini berharap dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kepuasan pengunjung bagi penyelenggara nobar, seperti peningkatan seperti kualitas siaran, fasilitas yang disediakan, kenyamanan tempat, dan interaksi sosial. Dengan mengetahui faktor-faktor ini, penyelenggara dapat membuat prebaking yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.