



UNIVERSITAS INDONESIA

**PENERAPAN PERLINDUNGAN SOSIAL BERBASIS *ACCIDENT*
INSURANCE DALAM SISTEM *TICKETING* PERTANDINGAN
SEPAK BOLA DI INDONESIA**

SKRIPSI

**FEBRI SUSANTO PUTRA
2106747533**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
DEPOK
2025**



UNIVERSITAS INDONESIA

PENERAPAN PERLINDUNGAN SOSIAL BERBASIS *ACCIDENT INSURANCE* DALAM SISTEM *TICKETING* PERTANDINGAN SEPAK BOLA DI INDONESIA

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Kesejahteraan Sosial**

**FEBRI SUSANTO PUTRA
2106747533**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI SARJANA ILMU KESEJAHTERAAN SOSIAL
DEPOK
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar.**

Nama : FEBRI SUSANTO PUTRA
NPM : 2106747533
Tanda Tangan :

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Febri Susanto Putra', written over a horizontal line.

Tanggal : 10 Juli 2025

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Febri Susanto Putra
Tempat, Tanggal Lahir : Tangerang, 25 Februari 2003
NPM : 2106747533
Alamat : Jl. Madrasah No. 9, Kel. Kukusan, Kec. Beji, Kota Depok,
Jawa Barat
Nomor Telepon : 081226497071
Surel : putrafebri469@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian saya yang berjudul “PENERAPAN PERLINDUNGAN SOSIAL BERBASIS *ACCIDENT INSURANCE* DALAM SISTEM *TICKETING* PERTANDINGAN SEPAK BOLA DI INDONESIA” bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa seluruh atau sebagian dari proposal dan hasil penelitian ini terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia serta perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini dibuat dalam keadaan sadar dan tanpa unsur paksaan dari pihak manapun.

Depok, 7 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



(Febri Susanto Putra)


HALAMAN PENGESAHAN

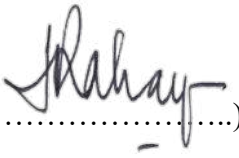
Skripsi ini diajukan oleh


Nama : FEBRI SUSANTO PUTRA
NPM : 2106747533
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul Skripsi : PENERAPAN PERLINDUNGAN SOSIAL
BERBASIS *ACCIDENT INSURANCE* DALAM
SISTEM *TICKETING* PERTANDINGAN SEPAK
BOLA DI INDONESIA

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Kesejahteraan Sosial pada Program Studi Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dr. Arif Wibowo, S.Sos., M. Hum. (.....)

Penguji : Dr. Dra. Ety Rahayu, M.Si. (.....)

Penguji : Sri Harjanto Adi Pamungkas, M.P.A (.....)

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 10 Juli 2025

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT karena atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Perlindungan Sosial Berbasis *Accident Insurance* Dalam Sistem *Ticketing* Pertandingan Sepak Bola di Indonesia”. Skripsi ini ditujukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Kesejahteraan Sosial, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia.

Skripsi ini dilatarbelakangi adanya urgensi terkait dengan jaminan keamanan dan kenyamanan penonton pertandingan sepak bola di Indonesia, terutama pasca Tragedi Stadion Kanjuruhan. Dalam tragedi tersebut, 135 penonton pertandingan dinyatakan meninggal dunia dan puluhan lainnya mengalami luka-luka. Temuan TGIPF Tragedi Stadion Kanjuruhan Malang membuktikan bahwa seluruh penonton pada malam tersebut tidak memperoleh jaminan keselamatan dari penyelenggara pertandingan. Oleh karena itu, skripsi ini ditujukan kepada seluruh pihak yang terlibat di dalam penyelenggaraan sepak bola Indonesia.

Dalam prosesnya, penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dan dalam penulisan. Meskipun demikian, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat menambah wawasan dan menjadi pertimbangan bagi seluruh pihak untuk bersama-sama berusaha memberikan kepastian terkait keamanan dan kenyamanan seluruh pihak di dalam pertandingan sepak bola. Selain itu, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada pembaca dan memperluas kajian Ilmu Kesejahteraan Sosial.

*“Dan di hariku yang paling gelap, semoga aku akan mengingat
Bahwa ini sementara, dan akan segera pergi dengan cepat”*

Timur – The Adam

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa syukur kepada Allah SWT tidak henti-hentinya saya ucapkan, karena berkat rahmat dan karunia-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya juga menyadari bahwa terdapat banyak pihak yang telah membantu proses penyelesaian skripsi dan tidak dapat saya sebutkan satu per satu. Oleh karena itu, izinkan saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Arif Wibowo, S.Sos., M. Hum. selaku pembimbing skripsi sekaligus pembimbing akademik yang telah mendampingi dan mengarahkan saya selama masa perkuliahan di Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Indonesia.
2. Erna Rahmawati selaku orang tua yang selama ini tidak pernah berhenti mendoakan dan mengusahakan yang terbaik.
3. Alm. Agus Susanto, Almh. Sofiyah, dan Alm. Sudiyono selaku orang tua dari peneliti yang belum dapat mendampingi penulis hingga akhir masa perkuliahan. Namun, penulis yakin mereka selalu ada dan bersama dengan penulis di sela-sela doa yang penulis panjatkan. Skripsi ini sebagai persembahan dan bentuk bakti penulis terhadap apa yang telah mereka usahakan hingga akhir usianya.
4. Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) yang telah memberikan dukungan melalui beasiswa penelitian skripsi.
5. Teman-teman jurusan Ilmu Kesejahteraan Sosial Universitas Indonesia yang telah kebersamai penulis dalam proses perkuliahan.
6. Teman-teman BANTER yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman Viking Kebumen dan Depok Crew Bobotoh yang telah meyakinkan penulis untuk mengambil penelitian terkait sepak bola Indonesia.
8. Teman-teman Parrot Street Crew yang telah memberikan tempat singgah dan dukungan selama penelitian ini berlangsung.
9. Teman-teman kelompok suporter di berbagai klub yang telah meyakinkan penulis untuk mampu berkontribusi pada ekosistem sepak bola di Indonesia
10. *Last but not least*, Febri Susanto Putra yang telah melawan berbagai rasa takut serta kehilangan di tengah masa perkuliahan. Terima kasih telah bertahan dan menyelesaikan tanggung jawab dengan penuh keberanian. Perjalanan yang tidak sempurna, tetapi berbagai bentuk usaha akan menceritakan semuanya.

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febri Susanto Putra
NPM : 2106747533
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“PENERAPAN PERLINDUNGAN SOSIAL BERBASIS *ACCIDENT INSURANCE* DALAM SISTEM *TICKETING* PERTANDINGAN SEPAK BOLA DI INDONESIA”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : 10 Juli 2025

Yang menyatakan



(Febri Susanto Putra)

ABSTRAK

Nama : Febri Susanto Putra
Program Studi : Ilmu Kesejahteraan Sosial
Judul : Penerapan Perlindungan Sosial Berbasis *Accident Insurance* dalam Sistem *Ticketing* Pertandingan Sepak Bola di Indonesia
Pembimbing : Dr. Arif Wibowo, S.Sos., M.Hum.

Tragedi Kanjuruhan yang menelan korban jiwa sebanyak 135 orang menjadi tonggak penting yang menggugah urgensi penerapan perlindungan sosial bagi penonton pertandingan sepak bola di Indonesia. Penonton yang sejatinya merupakan konsumen dari produk hiburan olahraga, sering diposisikan secara pasif tanpa jaminan keselamatan yang memadai. Padahal, dalam perspektif kesejahteraan sosial, setiap individu yang menjadi bagian dari aktivitas publik berhak atas perlindungan risiko sosial melalui skema jaminan sosial yang terstruktur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan perlindungan sosial berbasis *accident insurance* atau asuransi kecelakaan dapat diintegrasikan dalam sistem tiket pertandingan sepak bola di Indonesia, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara resmi maupun komunitas suporter. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan studi dokumen. Informan penelitian terdiri dari penyelenggara pertandingan, kelompok suporter, pihak asuransi, serta pakar hukum dan kebijakan olahraga. Kerangka teori yang digunakan meliputi teori kesejahteraan sosial, teori hak konsumen, serta pendekatan jaminan sosial berbasis risiko. Analisis dilakukan secara tematik dan dikaitkan dengan kerangka regulasi nasional seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan, dan pedoman FIFA Stadium Safety and Security Regulations. Hasil penelitian menunjukkan bahwa saat ini belum terdapat kewajiban hukum eksplisit yang mengharuskan penyelenggara pertandingan untuk menyediakan perlindungan asuransi bagi penonton. Dalam skala nasional, federasi telah bekerjasama dengan salah satu perusahaan asuransi untuk menjamin perlindungan penonton pertandingan Timnas Indonesia. Di sisi lain, beberapa kelompok suporter telah memprakarsai skema jaminan sosial berbasis solidaritas internal melalui iuran kolektif dan kerja sama dengan lembaga asuransi. Namun, skema ini bersifat informal dan belum memiliki jangkauan luas. Tidak adanya sistem yang terintegrasi mencerminkan lemahnya perlindungan terhadap hak penonton sebagai konsumen dan warga negara. Penelitian ini merekomendasikan adanya kebijakan nasional yang mewajibkan integrasi asuransi kecelakaan dalam sistem pembelian tiket pertandingan sepak bola, sebagai bagian dari perlindungan sosial berbasis risiko. Skema ini penting untuk menjamin rasa aman, meningkatkan akuntabilitas penyelenggara, dan memperkuat posisi penonton sebagai subjek yang dilindungi oleh sistem hukum dan kesejahteraan sosial. Implikasi kebijakan ini tidak hanya bersifat preventif terhadap risiko kecelakaan massal, tetapi juga menjadi langkah strategis untuk memperkuat tata kelola industri olahraga berbasis prinsip perlindungan sosial yang adil dan berkelanjutan.

Kata Kunci: Kesejahteraan sosial, perlindungan sosial, asuransi kecelakaan, penonton sepak bola.

ABSTRACT

Name : Febri Susanto Putra
Study Program : Bachelor of Social Welfare Science
Title : Implementation of Social Protection Based on Accident Insurance
in the Football Match Ticketing System in Indonesia
Counsellor : Dr. Arif Wibowo, S.Sos., M.Hum.

The Kanjuruhan tragedy, which claimed the lives of 135 spectators, marks a critical moment that underscores the urgency of implementing social protection measures for football match audiences in Indonesia. Spectators, who are essentially consumers of sports entertainment products, are often positioned passively without adequate safety guarantees. From a social welfare perspective, every individual involved in public activities is entitled to protection from social risks through a structured social security scheme. This study aims to analyze how accident insurance-based social protection can be integrated into the football match ticketing system in Indonesia, both through official organizers and supporter-led initiatives. This research employs a qualitative approach with data collected through in-depth interviews and document analysis. Research informants include match organizers, supporter groups, insurance providers, and experts in legal and sports policy. The theoretical framework is grounded in social welfare theory, consumer rights theory, and risk-based social protection approaches. Thematic analysis was conducted and contextualized within the framework of national regulations such as Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection, Law No. 11 of 2022 on Sports, and the FIFA Stadium Safety and Security Regulations. Findings reveal that there is currently no explicit legal obligation requiring match organizers to provide accident insurance coverage for spectators. At the national level, the football federation has partnered with an insurance company to ensure coverage for audiences attending Indonesian national team matches. Meanwhile, some supporter communities have initiated informal social security schemes based on internal solidarity, funded through collective contributions and partnerships with insurance institutions. However, these efforts remain limited in scope and lack formal integration. The absence of a comprehensive system reflects the inadequate protection of spectators' rights as both consumers and citizens. This study recommends the formulation of a national policy mandating the integration of accident insurance within the football ticketing system, as part of a risk-based social protection strategy. Such a scheme is essential to ensure public safety, enhance the accountability of event organizers, and strengthen the recognition of spectators as legal subjects protected under national social welfare and legal frameworks. The policy's implications are not only preventive in addressing the risks of mass accidents but also serve as a strategic step toward improving the governance of the sports industry based on principles of equitable and sustainable social protection.

Key words: Social welfare, social protection, accident insurance, football spectators

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Permasalahan	9
1.3. Tujuan Penelitian	11
1.4. Manfaat Penelitian	11
1.4.1. Manfaat Akademis	12
1.4.2. Manfaat Praktis	12
1.5. Sistematika Penulisan	12
BAB 2 JAMINAN SOSIAL, KONSUMEN, DAN PENONTON SEPAK BOLA... 15	
2.1. Jaminan Sosial	15
2.1.1. Definisi Jaminan Sosial	15
2.1.2. Jenis Jaminan Sosial	17
2.2. Konsumen	20
2.2.1. Definisi Konsumen	20
2.2.2. Hak Konsumen	20
2.2.3. Kewajiban Konsumen.....	21
2.3. Penonton Sepak Bola	21
2.3.1. Definisi Penonton Sepak Bola	22
2.3.2. Klasifikasi Penonton Sepak Bola.....	22
2.3.3. Hak Penonton Sepak Bola sebagai Konsumen	24
2.4. Kerangka Berpikir.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	27
3.1. Pendekatan Penelitian	27

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
3.3. Teknik Pemilihan Informan	28
3.5. Teknik Analisis Data	30
3.6. Teknik Meningkatkan Kualitas Penelitian.....	31
3.7. Keterbatasan Penelitian.....	31
BAB 4 GAMBARAN UMUM LOKASI DAN/ATAU PROGRAM.....	33
4.1 FIFA Stadium Safety and Security Regulations	33
4.2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan	34
4.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.....	35
4.4 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional.....	36
BAB 5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	37
5.1. Hasil Penelitian Menjawab Tujuan Penelitian Nomor Satu	37
5.1.1.Regulasi Internasional	37
5.1.2 Regulasi Nasional	40
5.1.3. Penonton sebagai Konsumen dalam Pertandingan Sepak Bola.....	44
5.2. Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan melalui sistem ticketing	49
5.2.1. Asuransi di Dalam Tiket Pertandingan	49
5.2.2. Evaluasi.....	54
5.3. Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh suporter pertandingan ... melalui sistem ticketing	55
5.3.1. Asuransi di Luar Tiket Pertandingan	55
5.3.2 Evaluasi.....	58
5.4. Pembahasan	60
5.4.1 Regulasi Penonton Sepak Bola	60
5.4.2 Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan.....	67
melalui sistem ticketing	67
5.4.3 Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh suporter	69
BAB 6 PENUTUP	73
6.1. Kesimpulan	73
6.1.1.Regulasi Penonton Sepak Bola	73
6.1.2. Penerapan Skema Jaminan Sosial yang Dilakukan Oleh Penyelenggara . Pertandingan	74
6.1.3 Penerapan Skema Jaminan Sosial yang Dilakukan Oleh Suporter.....	74
6.2. Saran	75

DAFTAR REFERENSI.....	77
LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA	80
LAMPIRAN TAKSONOMI.....	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	25
------------------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 5.1 Kategori dan Jumlah Klaim Perusahaan Asuransi X	51

BAB 1

PENDAHULUAN

Pada bab 1 diberikan gambaran umum mengenai topik penelitian yang diangkat, dimulai dengan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan terkait pentingnya penerapan perlindungan sosial dalam pertandingan sepak bola di Indonesia. Selanjutnya, akan dibahas rumusan masalah yang berusaha dijawab dalam penelitian ini, serta tujuan penelitian yang ingin dicapai. Selain itu, manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini juga akan diuraikan, baik dari sisi akademis maupun praktis. Terakhir, sistematika penulisan akan dijelaskan sebagai panduan bagi pembaca untuk memahami struktur dan alur penelitian yang akan dibahas lebih lanjut dalam bab-bab berikutnya.

1.1. Latar Belakang

Sepak bola merupakan salah satu olahraga yang saat ini paling digemari oleh masyarakat hampir di seluruh penjuru dunia, hal tersebut mendorong adanya peningkatan terhadap jumlah tim, pemain, hingga penggemarnya (Brown, 2017). Sampai tulisan ini dibuat, terdapat 210 tim nasional yang terdaftar di peringkat FIFA. Sementara itu, terdapat 2.998 klub yang terdaftar di peringkat FIFA dengan premis bahwa belum masih banyak klub non-profesional yang belum memenuhi syarat untuk menjadi anggota FIFA (Football Database, 2025). Jika kita menelusuri lebih dalam, sebelum sepak bola berkembang pesat dan menjadi industri global seperti yang kita saksikan saat ini, masyarakat Britania Raya telah memainkan peran penting dalam mempopulerkan olahraga ini, khususnya melalui praktik yang berkembang di kalangan para pekerja tambang yang pada akhir pekan memanfaatkan waktu luang mereka untuk bermain sepak bola (Brown, 2017). Pada masa itu, sepak bola begitu erat kaitannya dengan kelas pekerja, di mana hampir seluruh elemen yang terlibat, baik pemain maupun penggemar, berasal dari kalangan tersebut. Bagi mereka, sepak bola bukan hanya sebuah hiburan semata, melainkan juga sebuah simbol atau bahkan manifestasi dari nilai-nilai sosialisme yang berkembang di tengah-tengah kesulitan hidup mereka sebagai pekerja tambang. Sepak bola, dalam konteks ini, berfungsi sebagai ruang di mana semangat kolektivisme yang mereka rasakan di dalam komunitas penambangan dapat terwujud kembali, mengukuhkan ikatan solidaritas di antara mereka baik di luar lapangan maupun di atas lapangan, yang menjadi sarana untuk mengekspresikan rasa kebersamaan dalam menghadapi kondisi sosial yang penuh tantangan.

Namun, seiring dengan perkembangannya, saat ini sepak bola lebih dilihat sebagai sebuah komoditas pasar yang menawarkan nilai jual tinggi kepada penikmatnya. Kondisi tersebut membuat banyak pihak memanfaatkan sepak bola sebagai sebuah industri, alih-alih hiburan rakyat. Perkembangan sepak bola sebagai sebuah industri semakin didukung dengan lahirnya *Fédération Internationale de Football Association* (FIFA) sebagai suatu organisasi yang menjadi payung sepak bola dunia. Kemunculan FIFA sebagai organisasi induk yang menguasai industri sepak bola secara terang-terangan menciptakan suatu sistem ekonomi eksploitatif dan mengubah wajah sepak bola di dunia (Foer, 2017). Fenomena yang kini berkembang dalam dunia sepak bola sering kali disebut dengan istilah *modern football*, diyakini sebagai titik balik dari hilangnya kemurnian sepak bola sebagai olahraga yang dulu lebih mengutamakan nilai sportivitas dan kebersamaan. Perubahan ini juga tercermin dalam penyelenggaraan BRI Liga 1, di mana potensi pasar yang sangat besar telah menarik perhatian klub-klub sepak bola dengan semakin memanfaatkan fanatisme tinggi pendukung mereka sebagai sarana untuk meraih keuntungan finansial. Dalam konteks ini, penonton bukan lagi sekadar individu yang menikmati pertandingan, melainkan telah diposisikan sebagai konsumen dari produk yang ditawarkan, yaitu pertandingan itu sendiri. Fenomena ini semakin diperparah dengan kenyataan bahwa hampir seluruh klub sepak bola di Indonesia kini berstatus sebagai Perseroan Terbatas (PT) dan mempertegas argumen bahwa sepak bola, yang sebelumnya dipandang sebagai olahraga, kini telah bertransformasi menjadi sebuah industri yang sangat potensial dengan segala mekanisme ekonomi dan komersialnya (Kristiyanto, 2021).

Industri sepak bola yang ada saat ini, sebagai sebuah ekosistem yang kompleks dan dinamis, melibatkan setidaknya enam (6) instrumen utama yang saling terkait dan berinteraksi, yaitu klub, pemain, fans, penyelenggara kompetisi (termasuk federasi dan pembuat kebijakan), media, dan brand/perusahaan (Bimantoro & Glenniza, 2019). Dalam konteks ini, para penggemar atau fans memiliki peran yang sangat signifikan terhadap pemasukan klub, yang diperoleh melalui berbagai sumber seperti penjualan tiket pertandingan, tayangan media, serta *merchandise* yang dijual oleh klub. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika sebuah klub sepak bola memandang para penonton sebagai konsumen yang memberikan kontribusi langsung terhadap keberlangsungan finansial klub tersebut. Namun, pertanyaan yang perlu diajukan adalah apakah, dalam peranannya sebagai konsumen, para penonton tersebut juga dilindungi hak-haknya sesuai dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh klub sebagai entitas bisnis atau perusahaan? Pada

realitanya, meskipun para penggemar memberikan kontribusi substansial terhadap pendapatan klub, mereka masih sering kali menjadi pihak yang dirugikan, baik dalam hal keselamatan, kenyamanan, maupun perlindungan konsumen, yang seharusnya menjadi perhatian utama bagi klub sebagai penyelenggara acara dan penyedia layanan.

Menariknya, pada penyelenggaraan Gojek Traveloka Liga 1 tahun 2017, PT Liga Indonesia Baru (LIB) selaku operator liga memperkenalkan kebijakan inovatif terkait penyediaan jaminan asuransi bagi para penonton. Kebijakan ini dilaksanakan melalui kerja sama strategis dengan salah satu perusahaan asuransi terkemuka di Indonesia, yakni PT FWD Life Indonesia (Adiyaksa, 2017). Implementasi kebijakan tersebut mulai berlaku sejak pekan ke-11 pelaksanaan liga. Jaminan asuransi yang ditawarkan berfokus pada perlindungan kecelakaan yang berlaku secara terbatas pada hari pertandingan, dimulai dari pukul 11.00 WIB hingga pukul 23.00 WIB. Adapun nilai uang pertanggungan yang disediakan oleh FWD Life Indonesia mencapai Rp 2 juta per penonton. Inisiatif ini dianggap sebagai langkah progresif dalam meningkatkan standar keselamatan dan pelayanan selama pelaksanaan liga sepak bola di Indonesia. Namun demikian, kebijakan tersebut tidak berlanjut pada tahun berikutnya. Salah satu alasan utama penghentian program ini adalah dampaknya terhadap kenaikan harga tiket, yang menjadi implikasi langsung dari penerapan jaminan asuransi kecelakaan bagi penonton. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam menyeimbangkan kebutuhan perlindungan penonton dengan keterjangkauan harga tiket dalam konteks operasional liga.

Salah satu kasus yang baru-baru ini terjadi adalah tragedi Kanjuruhan yang menjadi tragedi sepakbola paling kelam di Indonesia. Salah satu anggota dari Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF) Tragedi Kanjuruhan menyebutkan bahwa jumlah korban jiwa akibat kerusuhan yang terjadi mencapai 135 jiwa (Tempo, 2022). Jatuhnya korban ini dipicu lantaran penggunaan gas air mata yang digunakan oleh aparat keamanan kemudian pintu-pintu stadion yang kurang maksimal untuk digunakan, sehingga para korban terinjak-injak dan juga sesak nafas akibat penyediaan fasilitas yaitu pintu-pintu stadion tidak maksimal (Pratama & Apriani, 2023). Dalam hasil penyelidikan yang dilakukan oleh Tim Gabungan Independen Pencari Fakta (TGIPF) Tragedi Kanjuruhan, mengungkap fakta mengejutkan bahwa panitia penyelenggara pertandingan tidak menyediakan jaminan asuransi bagi penonton yang telah membeli tiket, suatu kelalaian yang menimbulkan kekhawatiran mengingat dalam dokumen *FIFA Stadium Safety and Security* secara tegas dijelaskan mengenai kewajiban untuk menjaga keselamatan dan keamanan semua individu yang berada di dalam stadion selama pertandingan berlangsung

(TGIPF, 2022). Lebih lanjut, tragedi Kanjuruhan tidak hanya menunjukkan kegagalan dalam menjaga aspek keselamatan penonton, tetapi juga mengungkapkan pelanggaran terhadap hak-hak konsumen yang diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen serta Undang-Undang No. 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan, yang secara eksplisit menuntut adanya perlindungan terhadap setiap peserta dan penonton dalam kegiatan olahraga. Namun, meskipun terdapat landasan hukum yang jelas terkait perlindungan konsumen dan keselamatan di bidang olahraga, permasalahannya terletak pada belum adanya peraturan resmi yang mengatur secara rinci kewajiban penyelenggara pertandingan di Indonesia untuk menyediakan jaminan asuransi bagi penonton, sebuah celah yang sangat membutuhkan perhatian dan regulasi yang lebih tegas.

Baru-baru ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengumumkan rencananya untuk mewajibkan setiap penyelenggaraan kegiatan yang melibatkan kerumunan massa, termasuk pertandingan sepak bola, untuk menyediakan asuransi bagi para peserta atau penonton, sebagai upaya untuk meningkatkan perlindungan sosial (VOI, 2023). Kebijakan ini tentunya disambut positif oleh para penikmat sepak bola di Indonesia, karena dengan adanya kewajiban tersebut, pembelian tiket pertandingan resmi tidak hanya memberikan akses untuk menyaksikan pertandingan, tetapi juga memastikan adanya jaminan sosial berupa asuransi yang melindungi keselamatan jiwa penonton selama acara berlangsung. Implementasi dari kebijakan ini dilakukan dengan cara menambahkan pajak asuransi yang diintegrasikan dalam sistem ticketing yang ada, sehingga setiap tiket yang terjual secara otomatis mencakup perlindungan asuransi. Meskipun kebijakan ini belum sepenuhnya diterapkan, langkah proaktif yang diambil oleh OJK menunjukkan adanya komitmen pemerintah untuk memperkenalkan dan memperkuat skema jaminan sosial dalam dunia olahraga, khususnya sepak bola, dengan tujuan meningkatkan keselamatan serta memberikan rasa aman bagi penonton yang hadir dalam acara olahraga besar tersebut.

Penelitian ini melihat bahwa penerapan jaminan sosial dalam bentuk asuransi tiket pertandingan belum sepenuhnya dijalankan oleh setiap klub yang ada di BRI Liga 1, sehingga belum terdapat jaminan kepastian keamanan bagi penonton yang membeli tiket dan menyaksikan pertandingan resmi. Selain itu, belum seluruh klub menerapkan perlindungan konsumen bagi penonton secara tepat, sehingga penonton sebagai konsumen rawan mengalami kerugian dari produk yang dibelinya. Untuk mendukung penelitian yang dilakukan, telah dikumpulkan berbagai sumber pendukung dari penelitian

terdahulu yang berkaitan dengan topik tersebut. Sumber pendukung penelitian ini berupa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penelitian yang akan dilakukan. Proses pencarian sumber penelitian terdahulu dilakukan dengan mencari pada situs jurnal menggunakan bantuan *google scholar* serta *tools* penunjang lainnya menggunakan kata kunci “Jaminan Sosial”, “Perlindungan Konsumen”, dan “Penonton Sepak Bola”. Berikut disajikan beberapa penelitian terdahulu yang mempunyai keterkaitan dengan topik yang akan dibahas.

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Tematik	Hasil Temuan	Sumber
1.	Jaminan Sosial	Penelitian-penelitian terkait jaminan sosial menyoroti implementasi dan tantangan penerapan sistem jaminan sosial nasional di Indonesia berdasarkan berbagai undang-undang seperti UU No. 40/2004, UU No. 24/2011, dan UU Cipta Kerja No. 11/2020. Secara umum, penelitian tersebut menemukan adanya ketidakkonsistenan regulasi, perlunya peningkatan pelayanan BPJS agar masyarakat lebih puas, serta keterbatasan peran negara dalam mewujudkan jaminan sosial secara optimal. Kesimpulannya, kebijakan sosial yang efektif harus menjadi tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga, khususnya dalam bidang kesehatan dan ketenagakerjaan.	Yuditia, A., Hidayat, Y., & Achmad, S. (2021) Ikhsan, M., Muliana, H., & Wahab, S. (2021) Pamungkas, T. J., & Hariri, A. (2022).

Tabel 1.1 (Sambungan)

2.	Perlindungan Konsumen	Penelitian pada tema perlindungan konsumen menggarisbawahi pentingnya perlindungan hukum bagi konsumen, khususnya suporter sepak bola sebagai konsumen layanan pertandingan. Studi menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap konsumen diatur secara tegas dalam UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen dan	Tampubolon, W. S. (2016). Nugroho, M. A. A. (2019). Sihotang, J. S. P., & Aritonang, P. P. (2023).
----	-----------------------	---	--

		<p>dapat ditempuh melalui jalur pidana maupun perdata jika terjadi pelanggaran, seperti penolakan masuk stadion secara tidak sah. Selain itu, penelitian yang mengkaji tragedi Kanjuruhan mengungkapkan lemahnya profesionalisme dalam pengelolaan pertandingan yang berakibat pada pelanggaran perlindungan konsumen dan kebutuhan untuk standarisasi keamanan serta akuntabilitas pelaku sepak bola.</p>	
--	--	--	--

Tabel 1.1 (Sambungan)

3.	Penonton Sepak Bola	<p>Penelitian pada tematik ini menitikberatkan pada hak asasi dan perlindungan terhadap penonton atau supporter, terutama setelah tragedi Kanjuruhan. Hasil penelitian menegaskan bahwa supporter membutuhkan jaminan perlindungan negara atas hak keamanan dan kenyamanan mereka selama pertandingan, yang merupakan bagian dari hak asasi manusia. Namun, implementasi perlindungan tersebut masih mengalami kendala, terutama dalam hal struktur tanggung jawab dan komunikasi antar pihak berwenang. Penelitian lain juga menyoroti resistensi supporter terhadap komersialisasi sepak bola modern dan kebutuhan adanya regulasi yang adaptif seperti modifikasi Football Spectators Act dari Inggris untuk mengontrol dan melindungi supporter di Indonesia.</p>	<p>Delyarahmi, S., & Siagian, A. W. (2023). Maulidza, M. A. (2023). E. A. M. Putra, F. Hamdani, L. M. Azwar, & Lalu Syamsul Imam WN. (2024). Naufili, M. S. (2023). Muthoharoh, D. A. N., Sakinah, A., & Jerusalem, M. A. (2020).</p>
----	---------------------	---	---

Sumber: (Penulis, 2025)

Pada tematik terkait **jaminan sosial**, terdapat tiga literatur yang digunakan untuk memperkaya referensi terkait tema yang akan diangkat. Penelitian pertama membahas mengenai konsistensi pelaksanaan Peraturan Jaminan Kesehatan Nasional oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) dan mengungkapkan adanya inkonsistensi dalam pengaturan antara Pasal 14 Perpres Nomor 82 Tahun 2018 dengan Pasal 5 Perpres tersebut, yang juga bertentangan dengan ketentuan dalam Undang-Undang KUP Pasal 2 ayat (1), serta bertentangan dengan Pasal 35-37 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1974 yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2019 tentang Perkawinan. Penelitian kedua membahas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial, yang menunjukkan bahwa pemberlakuan iuran BPJS dapat ditinjau kembali, dengan penekanan pada perlunya pelayanan yang lebih maksimal bagi peserta BPJS, guna meningkatkan kepuasan masyarakat dan mendukung kinerja lembaga tersebut. Penelitian ketiga mengulas lahirnya Undang-Undang Nomor 24

Tahun 2011, dengan peneliti mencatat bahwa negara belum sepenuhnya hadir dalam memberikan jaminan sosial melalui BPJS. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa upaya negara dalam mewujudkan kesejahteraan sosial melalui kebijakan sosial sangat diperlukan, yang mencerminkan kewajiban negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warganya secara menyeluruh.

Pada tematik terkait **perlindungan konsumen**, terdapat tiga literatur yang digunakan oleh peneliti. Literatur pertama mengangkat permasalahan terkait belum optimalnya penerapan jaminan perlindungan hukum bagi konsumen di Indonesia, dengan menitikberatkan kajian pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai objek utama penelitian. Penelitian ini menyoroti bahwa perlindungan hukum bagi konsumen bukan sekadar kewajiban normatif, tetapi merupakan tanggung jawab fundamental yang harus dipenuhi oleh setiap pelaku usaha. Hal ini mengacu pada ketentuan hukum yang telah diatur secara eksplisit dalam perundang-undangan, yang bertujuan untuk memastikan terciptanya iklim usaha yang berkeadilan dan transparan. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya pelaksanaan perlindungan hukum yang komprehensif, baik secara substansial maupun prosedural, guna mendukung keberlanjutan sektor usaha yang berorientasi pada kepuasan konsumen. Selanjutnya, literatur kedua membahas isu spesifik terkait pelarangan masuknya penonton ke dalam pertandingan sepak bola. Penelitian ini mengidentifikasi adanya dua dimensi perlindungan hukum bagi penonton, yakni dalam ranah pidana dan perdata. Dari perspektif hukum pidana, penonton memiliki hak untuk menuntut penyelenggara pertandingan berdasarkan Pasal 62 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yang mengatur tentang pelanggaran hak konsumen. Di sisi lain, dari sudut pandang hukum perdata, penonton dapat mengajukan gugatan atas dasar perbuatan melawan hukum untuk menuntut kompensasi berupa ganti rugi atas kerugian yang dialaminya. Temuan ini menekankan pentingnya pengakuan terhadap hak-hak penonton sebagai konsumen sekaligus subjek hukum yang berhak mendapatkan perlindungan hukum secara menyeluruh, baik dalam konteks keadilan individual maupun kepentingan kolektif.

Pada tematik terkait **penonton sepak bola**, terdapat lima literatur yang digunakan. Penelitian pertama secara mendalam mengkaji tragedi Kanjuruhan dengan menyoroti absennya jaminan keselamatan yang seharusnya diberikan kepada para penonton. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa penggemar sepak bola yang menjadi korban insiden tersebut seharusnya mendapatkan perlindungan lebih optimal, yang merupakan tanggung jawab penyelenggara pertandingan untuk menjamin keamanan setiap orang

yang membeli tiket pertandingan resmi. Penelitian kedua mengalihkan perhatian pada kerusuhan yang terjadi selama pertandingan antara Persiraja Banda Aceh dan PSMS Medan. Peneliti menyoroti lemahnya implementasi hak atas rasa aman bagi penonton, terutama mereka yang membeli tiket pertandingan resmi. Temuan ini mengungkap kegagalan signifikan dalam mekanisme tanggung jawab, serta buruknya koordinasi dan komunikasi di antara otoritas terkait dalam konteks pengelolaan keamanan sepak bola. Penelitian ketiga menawarkan perspektif yang berfokus pada pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) dalam Tragedi Kanjuruhan. Penelitian tersebut sampai pada kesimpulan bahwa meskipun regulasi yang berlaku secara formal memberikan jaminan terhadap perlindungan hak asasi bagi semua pihak yang terlibat dalam pertandingan sepak bola di Indonesia, pelanggaran sistematis terhadap hak-hak tersebut tetap terjadi. Pelanggaran ini sering kali dipicu oleh tindakan represif dan penyalahgunaan wewenang oleh aparat penegak hukum, yang memperlihatkan absennya kontrol efektif terhadap kekerasan dalam pelaksanaan tugas.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dihimpun oleh penulis, terdapat kesenjangan penelitian, yaitu belum ditemukan penelitian yang membahas mengenai penerapan perlindungan sosial dalam ranah olahraga dari sudut pandang Ilmu Kesejahteraan Sosial.

Berdasarkan permasalahan yang ada, dapat disimpulkan bahwa penerapan perlindungan sosial dengan menggunakan skema jaminan sosial tidak hanya terbatas pada asuransi kesehatan, asuransi bagi pekerja, serta asuransi kecelakaan kerja, melainkan juga mencakup perlindungan terhadap kecelakaan yang dapat dialami oleh konsumen saat membeli suatu produk atau layanan. Dalam konteks ini, penerapan perlindungan sosial yang lebih luas menjadi semakin relevan, mengingat berbagai potensi risiko yang dapat terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Oleh karena itu, penulis merasa perlu untuk menggali lebih dalam mengenai penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi kecelakaan dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola, terutama pasca tragedi Kanjuruhan, guna memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang bagaimana sistem tersebut dapat memberikan rasa aman dan melindungi para penonton dari berbagai risiko yang mungkin timbul.

1.2. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan pada bagian sebelumnya, ditemukan permasalahan terkait penerapan jaminan sosial dalam rangka melindungi

penonton sepakbola di Indonesia dari berbagai ancaman menyangkut keselamatan dirinya selama menyaksikan pertandingan. Permasalahan tersebut timbul karena dalam pelaksanaannya, panitia pelaksana pertandingan belum sepenuhnya memberikan jaminan dan perlindungan kepada penonton sebagai konsumen dari produk yang dihadirkan, dalam hal ini produk yang dimaksud adalah tiket untuk menyaksikan pertandingan. Tidak adanya jaminan sosial berupa asuransi yang termuat di dalam tiket membuat penonton yang membeli tiket untuk menyaksikan pertandingan hanya dianggap sebagai konsumen semata, tanpa diberikan haknya sebagai konsumen yang hak tersebut dilindungi oleh undang-undang. Selain itu, tidak adanya jaminan keselamatan ketika menyaksikan pertandingan juga telah melanggar Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan yang menyebutkan bahwa penonton berhak mendapatkan jaminan keselamatan dan keamanan. Puncaknya, pada bulan September 2022, terjadi kerusuhan di salah satu pertandingan BRI Liga 1 yang mengakibatkan hilangnya 133 nyawa dari penonton yang menyaksikan pertandingan tersebut.

Penulis juga melakukan penelitian awal (*preliminary research*) terkait dengan penerapan jaminan sosial bagi penonton sepak bola. Berdasarkan hasil *preliminary research* yang dilakukan, ditemukan bahwa kompetisi sepak bola yang ada di Inggris melalui Football Spectators Act dan Sports Grounds Safety Authority (SGSA) telah mengeluarkan regulasi terkait jaminan keamanan penonton dengan salah satu opsinya adalah memberikan jaminan asuransi ketika penonton membeli tiket pertandingan (SGSA, 2012). Salah satu tim besar di Eropa yang menjadi rujukan adalah Bayern Munchen, dimana tim asal Jerman tersebut telah menggandeng perusahaan penyedia jasa asuransi di dunia, yaitu Allianz. Melalui kerja sama tersebut, Bayern Munchen menyediakan opsi asuransi kecelakaan (*accident insurance*) kepada setiap penonton yang menyaksikan pertandingan secara resmi (Beichelt, 2024). Sementara itu, pada pelaksanaan kompetisi Gojek Traveloka Liga 1 tahun 2017, PT. LIB selaku operator resmi liga Indonesia menggandeng kerjasama dengan PT. FWD Life Indonesia untuk menyediakan jaminan asuransi bagi penonton (Adiyaksa, 2017). Sayangnya, pasca perubahan nama menjadi BRI Liga 1, upaya untuk menjamin keselamatan dan keamanan penonton dengan memberikan asuransi melalui mekanisme *ticketing* tersebut tidak dilanjutkan.

Penulis mengidentifikasi adanya kebutuhan mendesak untuk menerapkan sistem jaminan sosial yang terintegrasi melalui mekanisme *ticketing* pertandingan sepak bola di Indonesia, khususnya pasca tragedi Kanjuruhan yang menyoroiti celah signifikan dalam

pengelolaan keamanan. Langkah ini diarahkan untuk mewujudkan jaminan rasa aman dan perlindungan yang optimal bagi setiap penonton yang menghadiri pertandingan, dengan mempertimbangkan urgensi aspek keselamatan sebagai elemen krusial dalam penyelenggaraan event olahraga berskala besar yang melibatkan massa dalam jumlah besar. Dalam upaya untuk mengatasi keresahan yang muncul akibat kurangnya sistem perlindungan yang memadai, penelitian ini berfokus pada rumusan masalah yang akan menjadi dasar kajian lebih lanjut, yaitu:

1. Bagaimana regulasi yang mengatur terkait penonton pertandingan sepak bola?
2. Bagaimana skema penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan terhadap penonton pertandingan sepak bola melalui sistem *ticketing* pertandingan?
3. Bagaimana skema penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh kelompok suporter di Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam implementasi asuransi dalam sistem *ticketing* pertandingan sepak bola di Indonesia, dengan fokus pada bagaimana mekanisme tersebut dapat berkontribusi terhadap pemberian jaminan sosial yang lebih terstruktur dan berkelanjutan bagi para penonton sepak bola. Tujuan ini kemudian diklasifikasikan menjadi tujuan umum dan tujuan khusus, yaitu:

1.3.1. Tujuan Umum

Mengetahui urgensi penerapan jaminan asuransi sosial bagi penonton sepak bola di Indonesia.

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Mengetahui regulasi yang mengatur terkait penonton pertandingan sepak bola.
2. Mengetahui skema penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan terhadap penonton pertandingan sepak bola.
3. Mengetahui skema penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh kelompok suporter di Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Dalam bagian ini, penelitian ini membagi manfaat penelitian ke dalam beberapa kategori, yaitu:

1.4.1. Manfaat Akademis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memenuhi persyaratan kelulusan mata kuliah Seminar Tugas Akhir dan Skripsi.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan teori untuk mata kuliah Kebijakan Sosial.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penyadaran kepada panitia pelaksana pertandingan terkait pemenuhan jaminan keselamatan penonton.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan penyadaran kepada penonton terkait hak mereka sebagai seorang konsumen yang harus dijamin melalui skema jaminan sosial.
3. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi operator liga untuk menerapkan kebijakan yang sesuai.

1.5. Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian berjudul “Penerapan Perlindungan Sosial Berbasis *Accident Insurance* dalam Sistem *Ticketing* Pertandingan Sepakbola Pasca Tragedi Kanjuruhan” diklasifikasikan ke dalam lima bab, sebagai berikut:

Bab 1 pada penelitian ini merupakan bagian pendahuluan yang dirancang untuk memberikan landasan konseptual sekaligus kontekstual terkait pemilihan dan relevansi judul penelitian. Pada bab ini, dipaparkan secara rinci data-data terkini (*state of the art*) yang mencerminkan kondisi aktual dalam lingkup penelitian, serta analisis mendalam mengenai permasalahan yang menjadi dasar penyelenggaraan penelitian. Struktur bab ini terdiri dari beberapa sub-bab yang meliputi: latar belakang masalah yang merangkum urgensi isu yang diangkat, perumusan masalah yang secara sistematis menentukan pertanyaan penelitian, tujuan penelitian yang dirinci ke dalam tujuan umum dan khusus, manfaat penelitian yang dibedakan menjadi kontribusi akademis dan praktis, serta sistematika penulisan yang memberikan panduan tentang struktur dan alur keseluruhan dokumen penelitian.

Bab 2 merupakan bagian tinjauan konsep yang mencakup berbagai konsep teoritis yang telah dirumuskan dan dijelaskan secara sistematis dalam bagian pendahuluan.

Konsep-konsep ini dirancang untuk menjadi landasan yang kokoh dalam melakukan analisis data secara menyeluruh, dengan tujuan akhir menjawab pertanyaan penelitian secara tepat dan mendalam. Bab ini tidak hanya menghadirkan kerangka konseptual tetapi juga menjelaskan hubungan antar variabel yang relevan, sehingga memberikan arahan yang jelas untuk proses analisis. Secara garis besar, kerangka konseptual dalam penelitian ini meliputi beberapa dimensi utama, yaitu: pertama, konsep jaminan sosial yang mencakup perlindungan dan kesejahteraan individu dalam berbagai konteks sosial; kedua, perilaku konsumen yang berfokus pada pola interaksi, preferensi, dan pengambilan keputusan dalam aktivitas ekonomi; dan ketiga, dinamika interaksi penonton sepakbola yang menyoroti aspek-aspek budaya, sosial, dan psikologis yang memengaruhi pengalaman mereka sebagai bagian dari komunitas olahraga. Bab ini juga akan mengintegrasikan teori-teori pendukung yang relevan dengan topik penelitian untuk memperkaya analisis dan menjamin keterkaitan yang erat antara kerangka konseptual dengan data empiris yang dihasilkan. Dengan pendekatan ini, diharapkan Bab 2 dapat memberikan dasar teoritis yang kuat sekaligus menyajikan peta analisis yang terstruktur bagi seluruh penelitian.

Bab 3 pada penelitian ini merupakan metode penelitain. Sebelum konsep-konsep yang dirumuskan dalam kerangka konseptual dikaitkan secara sistematis dengan analisis data untuk menjawab pertanyaan penelitian, penelitian ini terlebih dahulu memaparkan secara terperinci metode yang digunakan untuk memperoleh data pendukung yang relevan. Pemaparan ini mencakup berbagai aspek metodologis, termasuk namun tidak terbatas pada pendekatan yang diterapkan dan jenis penelitian yang dipilih, sumber data serta teknik pengumpulannya, prosedur seleksi informan, lokasi dan periode pelaksanaan penelitian, metode analisis data yang digunakan, strategi untuk meningkatkan validitas dan reliabilitas data, serta menguraikan mengenai kendala-kendala yang dihadapi selama proses penelitian.

Pada bab 4 menjelaskan gambaran regulasi yang menjadi landasan penelitian, khususnya terkait regulasi dan peraturan yang mengatur keselamatan penonton sepak bola serta penerapan sistem jaminan sosial berbasis asuransi dalam *ticketing* pertandingan di Indonesia. Pada bagian awal, dibahas standar keselamatan internasional yang diatur oleh *FIFA Stadium Safety and Security Regulations* sebagai acuan utama dalam penyelenggaraan pertandingan yang aman. Selanjutnya, dijelaskan pula berbagai peraturan perundang-undangan nasional seperti Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang menjadi landasan hukum perlindungan bagi penonton sebagai konsumen.

Bab 5 memaparkan hasil penelitian dan pembahasan terkait penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi kecelakaan dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola di Indonesia. Pada bab ini, dijelaskan pemahaman berbagai pihak mengenai regulasi yang mengatur penonton pertandingan sepak bola, baik dari perspektif regulasi internasional maupun nasional. Selanjutnya, dibahas secara rinci bagaimana skema penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan melalui sistem ticketing, termasuk evaluasi terhadap efektivitas dan kendala yang dihadapi. Bab ini juga menguraikan penerapan jaminan sosial yang dilakukan oleh kelompok suporter sebagai bagian dari sistem ticketing serta evaluasi pelaksanaannya. Pembahasan pada bab ini berusaha mengaitkan temuan lapangan dengan kerangka teori dan regulasi yang telah dijelaskan sebelumnya untuk memberikan analisis yang mendalam serta rekomendasi terkait penerapan perlindungan sosial dalam pertandingan sepak bola di Indonesia.

Bab 6 berisi penutup yang mencakup kesimpulan dari hasil penelitian mengenai penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola di Indonesia, yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Selain itu, bab ini juga menyajikan saran-saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, seperti penyelenggara pertandingan, kelompok suporter, dan pembuat kebijakan, guna meningkatkan efektivitas penerapan jaminan sosial serta keselamatan penonton. Dengan demikian, bab ini menjadi rangkuman akhir sekaligus rekomendasi praktis yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam pengembangan perlindungan sosial di dunia olahraga, khususnya sepak bola di Indonesia.

BAB 2

JAMINAN SOSIAL, KONSUMEN, DAN PENONTON SEPAK BOLA

Pada bab 2 membahas konsep-konsep utama yang menjadi dasar dari penelitian. Pada bagian ini, dijelaskan mengenai jaminan sosial, yang mencakup definisi, jenis-jenis, dan peranannya dalam memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama dalam konteks kecelakaan yang dapat terjadi selama kegiatan olahraga. Selanjutnya, akan dibahas juga mengenai perlindungan konsumen, yang berfokus pada hak-hak penonton sepak bola sebagai konsumen dari layanan yang disediakan oleh penyelenggara pertandingan. Terakhir, akan dibahas mengenai penonton sepak bola sebagai subjek penelitian, termasuk definisi dan klasifikasinya, serta hak-hak mereka dalam konteks keselamatan dan perlindungan selama pertandingan berlangsung.

2.1. Jaminan Sosial

Konsep jaminan sosial merupakan konsep penting sebagai bagian dalam upaya melindungi masyarakat dari risiko sosial dan ekonomi. Dalam konteks perlindungan penonton sepak bola, jaminan sosial berbasis asuransi kecelakaan merupakan mekanisme yang dapat memberikan rasa aman dan perlindungan terhadap berbagai risiko yang mungkin terjadi selama kegiatan olahraga berlangsung. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai definisi, jenis, dan peran jaminan sosial sangat diperlukan sebagai dasar untuk menganalisis bagaimana sistem perlindungan tersebut dapat diterapkan secara efektif melalui mekanisme *ticketing* pertandingan sepak bola di Indonesia. Pada bagian berikut, akan dibahas secara rinci konsep jaminan sosial sebagai kerangka teori yang mendasari penelitian ini.

2.1.1. Definisi Jaminan Sosial

Konsep jaminan sosial yang berkembang di masyarakat saat ini mencakup berbagai pengertian yang tidak seragam, disebabkan oleh perbedaan sistem sosial, ekonomi, dan hukum yang berlaku di setiap negara. Midgley (2008), mengemukakan bahwa jaminan sosial dapat dipahami sebagai sebuah program yang terdiri atas empat kategori utama, yaitu skema asuransi sosial, yang memberikan perlindungan bagi risiko-risiko tertentu seperti kehilangan pekerjaan, sakit, atau pensiun; bantuan sosial, yang ditujukan untuk memberikan bantuan langsung kepada individu atau kelompok masyarakat yang rentan secara ekonomi; kewajiban pekerja, yang berkaitan dengan kontribusi tenaga kerja dalam mendukung sistem jaminan sosial; dan tunjangan sosial, yang diberikan sebagai bentuk

intervensi pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, jaminan sosial tidak dapat diartikan secara pasti, hal tersebut harus disesuaikan dengan sistem yang dipakai oleh masing-masing negara. Amerika Serikat, misalnya, mengartikan jaminan sosial sebagai sebuah program yang berfokus pada asuransi pensiun dan kecacatan. Sementara itu, pemerintah Inggris mendefinisikan jaminan sosial sebagai secara lebih luas yang mengacu pada semua program dukungan pendapatan dan pemeliharaan, termasuk asuransi pensiun hari tua, bantuan sosial bagi masyarakat berpenghasilan rendah, pendapatan keluarga dan tunjangan anak.

Berbeda dengan pendekatan yang dianut oleh Amerika Serikat dan Inggris, di mana konsep jaminan sosial sering kali berorientasi pada mekanisme formal berbasis negara, pemerintah Republik Indonesia mengartikan jaminan sosial sebagai sebuah bentuk perlindungan sosial yang bersifat universal dan ditujukan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan dasar hidup seluruh rakyat secara layak. Pendefinisian ini diatur secara komprehensif dalam kerangka hukum melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional, yang berfungsi sebagai landasan utama sistem tersebut. Meski demikian, definisi ini telah menjadi sumber perdebatan yang signifikan, diperumit oleh pandangan kritis dari Burgess dan Stern (1991), yang menekankan bahwa jaminan sosial tidak seharusnya terbatas pada program-program resmi yang dirancang oleh negara. Menurut mereka, jaminan sosial juga harus mencakup berbagai strategi adaptif yang dilakukan oleh masyarakat, baik secara individu maupun kolektif, untuk melindungi penghidupan dan kesejahteraan mereka di tengah dinamika sosial-ekonomi yang terus berubah.

Meskipun banyak perdebatan konseptual mengenai definisi jaminan sosial, International Labour Organisation (ILO) muncul sebagai salah satu institusi yang menawarkan kerangka definisi paling luas dan menyeluruh, yang hingga kini banyak diadopsi sebagai rujukan utama. ILO (2012) mendefinisikan jaminan sosial sebagai suatu sistem perlindungan kolektif yang dirancang oleh masyarakat untuk memastikan stabilitas dan ketahanan sosial-ekonomi anggotanya melalui penerapan kebijakan yang terstruktur. Perlindungan ini ditujukan untuk mengatasi dampak tekanan ekonomi dan sosial yang dapat terjadi akibat penghentian atau pengurangan pendapatan secara signifikan, yang disebabkan oleh faktor-faktor seperti penyakit, kehamilan, kecelakaan kerja, kecacatan, hingga kematian. Berbeda dari pendekatan yang dirumuskan oleh ILO maupun perspektif Midgley, Kertonegoro (2004) memberikan interpretasi yang lebih holistik dengan menekankan pada dimensi kesejahteraan sebagai inti dari konsep jaminan

sosial. Dalam kerangka ini, jaminan sosial tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme perlindungan terhadap risiko sosial dan ekonomi yang dihadapi masyarakat, tetapi juga sebagai instrumen strategis untuk memperkuat perekonomian nasional. Lebih jauh lagi, Kertonegoro (2004) menyoroti fungsi redistributif dari jaminan sosial yang berperan dalam mengoreksi ketimpangan distribusi pendapatan dengan memberikan dukungan ekonomi kepada kelompok masyarakat yang berada pada strata ekonomi rendah, sehingga menciptakan keadilan sosial yang lebih inklusif.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa konsep jaminan sosial merujuk pada suatu skema perlindungan ekonomi yang dirancang untuk memberikan dukungan finansial berupa santunan uang kepada individu atau kelompok tertentu guna mengurangi dampak kerugian ekonomi akibat risiko sosial tertentu. Di sisi lain, perlindungan sosial mencakup dimensi yang lebih komprehensif, tidak hanya terbatas pada pemberian bantuan ekonomi berupa uang, tetapi juga meliputi berbagai bentuk intervensi yang bertujuan memberikan jaminan kesejahteraan, termasuk penyediaan layanan sosial, perawatan kesehatan, hingga fasilitas pengobatan yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan mendasar dan mendukung pemulihan atau peningkatan kualitas hidup pihak-pihak yang mengalami kerentanan.

2.1.2. Jenis Jaminan Sosial

Terdapat beberapa jenis jaminan sosial yang diterapkan oleh setiap negara di dunia. Setiap negara mempunyai cara masing-masing dalam mengimplementasikan program jaminan sosial yang disesuaikan dengan sistem pemerintahannya. Dalam bukunya, Midgley (2008) menjelaskan setidaknya terdapat lima jenis jaminan sosial yang paling umum diterapkan, yaitu:

a. *Social Insurance*

Asuransi sosial merupakan suatu mekanisme jaminan sosial yang berbasis kontribusi, di mana individu yang bekerja dan pemberi kerja diwajibkan untuk membayar iuran secara rutin ke dalam suatu dana kolektif. Dana ini kemudian dikelola oleh pemerintah atau lembaga yang ditunjuk untuk memberikan manfaat kepada peserta atau ahli warisnya ketika mereka menghadapi risiko sosial tertentu, seperti pensiun, pengangguran, sakit, kecacatan, atau kematian. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan perlindungan yang lebih terorganisasi dan terencana dalam menghadapi berbagai tantangan sosial dan ekonomi, dengan menekankan tanggung jawab kolektif melalui sistem kontribusi yang adil dan berkelanjutan..

b. *Provident Funds*

Serupa dengan asuransi sosial, *provident funds* adalah suatu bentuk program tabungan wajib yang dirancang untuk memberikan perlindungan sosial kepada pekerja dengan mewajibkan mereka menyisihkan sebagian dari pendapatan mereka secara berkala ke dalam dana khusus. Dana ini biasanya dikelola oleh pemerintah atau badan yang ditunjuk, dengan tujuan menyediakan manfaat tertentu, seperti tabungan pensiun, santunan kecelakaan kerja, atau jaminan lainnya, yang dapat diakses oleh pekerja pada waktu tertentu, seperti masa pensiun, kondisi darurat, atau ketika mencapai usia tertentu. Midgley (2008) menekankan bahwa sistem ini berbeda dari skema jaminan sosial tradisional, karena dana yang tersedia berasal langsung dari kontribusi pekerja dan bukan dari redistribusi pajak, sehingga sifatnya lebih berbasis tabungan individu ketimbang kolektif.

c. *Social Assistance*

Social Assistance merupakan salah satu bentuk intervensi sosial yang bertujuan untuk memberikan bantuan langsung kepada individu atau kelompok masyarakat yang berada dalam kondisi rentan atau membutuhkan. Bantuan ini umumnya bersifat selektif, diberikan berdasarkan penilaian kebutuhan tertentu, dan didanai dari sumber-sumber publik seperti pajak. *Social assistance* berfungsi sebagai jaring pengaman sosial yang dirancang untuk mengurangi kemiskinan, memenuhi kebutuhan dasar, serta memberikan perlindungan kepada kelompok masyarakat yang tidak mampu memenuhi kebutuhan mereka melalui sumber daya sendiri, termasuk mereka yang tidak terjangkau oleh program jaminan sosial lainnya.

d. *Employer Mandates*

Employer Mandates merupakan salah satu pendekatan dalam penyelenggaraan kesejahteraan sosial yang mewajibkan para pemberi kerja (*employer*) untuk menyediakan perlindungan sosial tertentu bagi karyawannya. Pendekatan ini melibatkan pemberlakuan kebijakan atau peraturan pemerintah yang mengharuskan perusahaan atau pemberi kerja untuk berkontribusi secara langsung dalam mendanai program kesejahteraan, seperti asuransi kesehatan, pensiun, atau tunjangan lain yang dirancang untuk meningkatkan kesejahteraan pekerja. Midgley (2008) menekankan bahwa *Employer Mandates* berfungsi sebagai mekanisme untuk memperluas akses terhadap perlindungan sosial tanpa sepenuhnya mengandalkan anggaran negara, dengan cara mendistribusikan tanggung jawab antara sektor publik dan swasta.

e. *Social Allowances*

Social Allowances merupakan sebuah bentuk intervensi kebijakan sosial yang bertujuan memberikan bantuan keuangan langsung kepada individu atau kelompok tertentu dalam masyarakat, terutama mereka yang berada dalam kondisi rentan secara sosial dan ekonomi. Bantuan ini diberikan secara sistematis berdasarkan kebutuhan yang telah ditentukan sebelumnya, dengan tujuan untuk mengurangi kesenjangan sosial, meningkatkan kesejahteraan, dan memberikan jaring pengaman bagi kelompok yang paling membutuhkan. *Social Allowances* sering kali bersifat universal atau selektif, tergantung pada kebijakan yang diterapkan, dan menjadi bagian penting dari sistem perlindungan sosial dalam memastikan redistribusi sumber daya yang lebih adil di tengah masyarakat.

Midgley (2008) menyoroti bahwa jenis jaminan sosial yang dibahas lebih menitikberatkan pada program-program jaminan sosial yang sumber pendanaannya sepenuhnya berasal dari alokasi pemerintah atau negara. Di sisi lain, pemerintah Indonesia melalui Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 merumuskan dan mengklasifikasikan jaminan sosial ke dalam beberapa kategori utama, yakni jaminan kesehatan, jaminan keselamatan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, serta jaminan kematian. Seluruh program jaminan sosial yang diimplementasikan di Indonesia didasarkan pada prinsip asuransi sosial. Prinsip tersebut merujuk pada Bismarck Model, yakni suatu kerangka asuransi sosial yang dipelopori oleh Otto von Bismarck (Ikhsan *et al.*, 2021). Model ini mendasarkan mekanismenya pada kewajiban kontribusi yang dipungut dari pekerja dan pemberi kerja ke dalam sebuah dana asuransi kesehatan yang dikelola secara resmi oleh negara atau badan independen tertentu. Dalam kerangka sistem ini, keikutsertaan dalam asuransi kesehatan bersifat mandatori bagi seluruh pekerja, dengan cakupan yang umumnya meliputi mayoritas populasi, sebagaimana dijelaskan oleh Handel (1982).

Asuransi sosial yang menjadi fokus penelitian ini diklasifikasikan dalam kategori *Miscellaneous Insurance*, yang mencakup berbagai jenis perlindungan asuransi dengan karakteristik tertentu. Salah satu jenis utama dari kategori tersebut adalah *Personal Accident Insurance*, yaitu suatu bentuk perlindungan asuransi yang memberikan jaminan komprehensif atas risiko-risiko yang timbul akibat kecelakaan (Thoyts, 2010). Perlindungan ini mencakup kematian, kecacatan permanen, serta biaya perawatan medis atau pengobatan sebagai akibat dari kecelakaan yang bersifat mendadak, disebabkan oleh unsur kekerasan, atau faktor lainnya. Setiap cedera fisik yang diakibatkan oleh

kecelakaan tersebut harus dinilai dan ditetapkan berdasarkan pertimbangan ilmu kedokteran untuk memastikan klaim asuransi yang sesuai.

2.2. Konsumen

Dalam penelitian ini, penting untuk membahas terkait konsep konsumen. Khususnya dalam industri sepak bola modern, penonton tidak hanya berperan sebagai pengamat, melainkan juga sebagai konsumen yang membeli produk berupa tiket pertandingan. Oleh karena itu, hak dan kewajiban konsumen menjadi aspek krusial yang harus diperhatikan untuk menjamin perlindungan yang adil dan menyeluruh. Pembahasan berikut akan menguraikan definisi konsumen, serta hak dan kewajiban yang melekat pada mereka, sebagai landasan penting dalam memahami posisi penonton sepak bola dalam sistem perlindungan sosial berbasis asuransi.

2.2.1. Definisi Konsumen

Konsumen menjadi salah satu aspek penting dalam kesuksesan sebuah perusahaan, hal ini karena produk/jasa yang dihasilkan oleh perusahaan nantinya akan dipasarkan kepada konsumen. Terdapat berbagai definisi terkait konsumen, salah satunya adalah definisi yang dikemukakan oleh Philip Kotler. Menurut Kotler & Amstrong (2015), konsumen didefinisikan sebagai semua individu atau rumah tangga yang membeli atau memperoleh barang atau jasa untuk kemudian dikonsumsi secara pribadi. Penjelasan dari Kotler tersebut menegaskan bahwa konsumen adalah orang yang memegang kendali terhadap keputusan pembelian suatu produk/jasa dan menggunakannya. Sementara itu, dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, mendefinisikan konsumen setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.

Berangkat dari penjelasan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa konsumen adalah individu atau kelompok yang dengan sadar membeli, memperoleh, dan memakai produk atau jasa dan tidak untuk diperdagangkan kembali.

2.2.2. Hak Konsumen

Setiap konsumen mempunyai hak yang harus dijamin ketika mereka membeli, memperoleh, atau menggunakan produk atau jasa. Hak-hak konsumen yang ada dan diakui sekarang bermula dari perkembangan hak-hak konsumen yang ditegaskan dalam resolusi PBB Nomor 39/248 Tahun 1985 tentang perlindungan konsumen dan di Indonesia direalisasikan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Perlindungan Konsumen yang memuat berbagai hak konsumen dalam hal transaksi jual-beli, antara lain:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- a. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- b. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- c. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- d. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- e. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- f. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- g. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- h. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

2.2.3 Kewajiban Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen juga mengatur terkait dengan kewajiban konsumen. Kewajiban konsumen ini dimaksudkan supaya dalam transaksi yang dilakukan antara produsen dan konsumen tidak terjadi niat buruk untuk saling memanfaatkan. Pada pasal 5 UU No. 8 Tahun 1999 telah diatur mengenai kewajiban konsumen, antara lain: membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan;

- a. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

2.3. Penonton Sepak Bola

Sebagai bagian dari penelitian ini, perlu dipahami juga konsep terkait konsep penonton sepakbola. Hal ini penting untuk mendukung pemahaman terkait bagaimana seseorang dapat dikatakan sebagai penonton sepak bola. Dalam bagian ini juga akan dijelaskan mengenai klasifikasi penonton dalam sebuah pertandingan sepak bola.

2.3.1 Definisi Penonton Sepak Bola

Perkembangan industri sepakbola yang semakin pesat membawa kepada perdebatan terkait definisi nyata dari penonton sepakbola, hal ini karena budaya yang ada tidak hanya memaknai penonton sepakbola sebagai individu atau sekelompok orang yang menyaksikan pertandingan, tetapi lebih jauh daripada itu, melihat bagaimana interaksi yang terjadi di dalamnya. Hunt *et al.*, (1999), mendefinisikan penonton sepakbola sebagai individu atau sekelompok orang yang memuja secara antusias terhadap beberapa objek konsumtif sepakbola. Berbeda dengan pandangan yang diberikan oleh Hunt, Giulianotti (2002) mendefinisikan penonton sepakbola sebagai seorang individu yang menghadiri pertandingan atau permainan sepak bola sebagai penonton atau pengamat, seringkali di stadion atau arena, dan biasanya menonton pertandingan untuk hiburan, kesenangan, dan untuk mendukung tim atau pemain favorit mereka. Sementara itu, Soerjono (2010) mendefinisikan penonton sepakbola sebagai suatu kelompok sosial yaitu sebuah himpunan maupun kesatuan yang hidup bersama karena adanya suatu hubungan timbal balik dan saling mempengaruhi di dalamnya.

Perdebatan tentang definisi penonton sepakbola tersebut kemudian melahirkan berbagai istilah yang digunakan untuk menggambarkan hal tersebut, seperti penonton atau *spectator*, pendukung atau *supporter*, serta penggemar atau *fans*. Namun, secara garis besar, penonton sepakbola dapat didefinisikan sebagai individu atau sekelompok orang yang hadir untuk menyaksikan pertandingan sepakbola dengan atau tanpa ikatan emosional yang dimilikinya kepada klub.

2.3.2 Klasifikasi Penonton Sepak Bola

Perdebatan yang muncul terkait perbedaan antara penggemar, penonton, dan pendukung kemudian mendorong Hunt *et al.* (1999) untuk mengembangkan klasifikasi atau tipologi terkait penonton sepakbola ke dalam lima jenis, yaitu:

a. Penggemar Setia

Penggemar setia dapat diartikan sebagai seorang individu atau kelompok yang secara intens menghadiri sebuah pertandingan, mempunyai komitmen kuat terhadap tim, dan

mengikuti setiap aktivitas tim dengan cermat. Penggemar setia memiliki keterikatan secara emosional terhadap tim, sehingga terjadi asosiasi objek dengan orang-orang penting dan peristiwa dalam kehidupan seseorang.

b. Penggemar Sementara

Penggemar sementara dapat didefinisikan sebagai individu atau sekelompok orang yang tidak selalu menghadiri pertandingan dan tidak mempunyai komitmen pada klub yang didukung. Ketertarikan seorang penggemar sementara pada sebuah pertandingan terbatas oleh waktu. Setelah ketertarikan tersebut hilang, penggemar tidak lagi mempunyai motivasi untuk menunjukkan perilaku yang berkaitan dengan klub tersebut.

c. Penggemar Lokal

Penggemar lokal adalah seorang individu yang menunjukkan perilaku mirip seperti penggemar karena terdapat keterkaitan geografis, misalnya tempat tinggal atau tempat dilahirkan. Penggemar lokal akan mengalami berkurangnya antusiasme dan “pengabdian” kepada pemain atau tim jika terjadi sebuah perpindahan (transfer pemain atau jual beli klub).

d. Penggemar Fanatik

Penggemar fanatik sama dengan penggemar setia yang tidak terbatas oleh waktu dan jarak seperti penggemar sementara atau penggemar lokal. Penggemar fanatik juga secara intens hadir dalam setiap pertandingan, memiliki komitmen pada tim, dan juga mengikuti aktivitas atau perkembangan pada tim, serta secara emosional terlibat dalam keberhasilan atau kegagalan tim. Perbedaan antara penggemar setia dan penggemar fanatik adalah wujud perilaku penggemar terhadap suatu objek olahraga. Penggemar fanatik terlibat dalam perilaku yang di luar penggemar setia yang normal, tetapi perilaku tersebut diterima oleh orang terdekat (keluarga, teman, dan penggemar lainnya) karena dianggap mendukung olahraga, tim, atau pemain. Penggemar setia akan pergi ke sebuah pertandingan, tetapi penggemar fanatik akan pergi ke sebuah pertandingan dengan menunjukkan perilaku yang berbeda dengan penggemar setia (mengecat tubuh dengan warna tim, mengenakan kostum, dll). Penggemar fanatik membangun tempat suci yang didedikasikan untuk objek fanatisme (tim, pemain, dll).

e. Penggemar Disfungsional

Penggemar disfungsional adalah seorang penggemar yang secara intens datang ke sebuah pertandingan, memiliki komitmen pada tim, mengikuti aktivitas tim secara cermat, dan terlibat secara emosional dalam keberhasilan atau kegagalan tim, dan

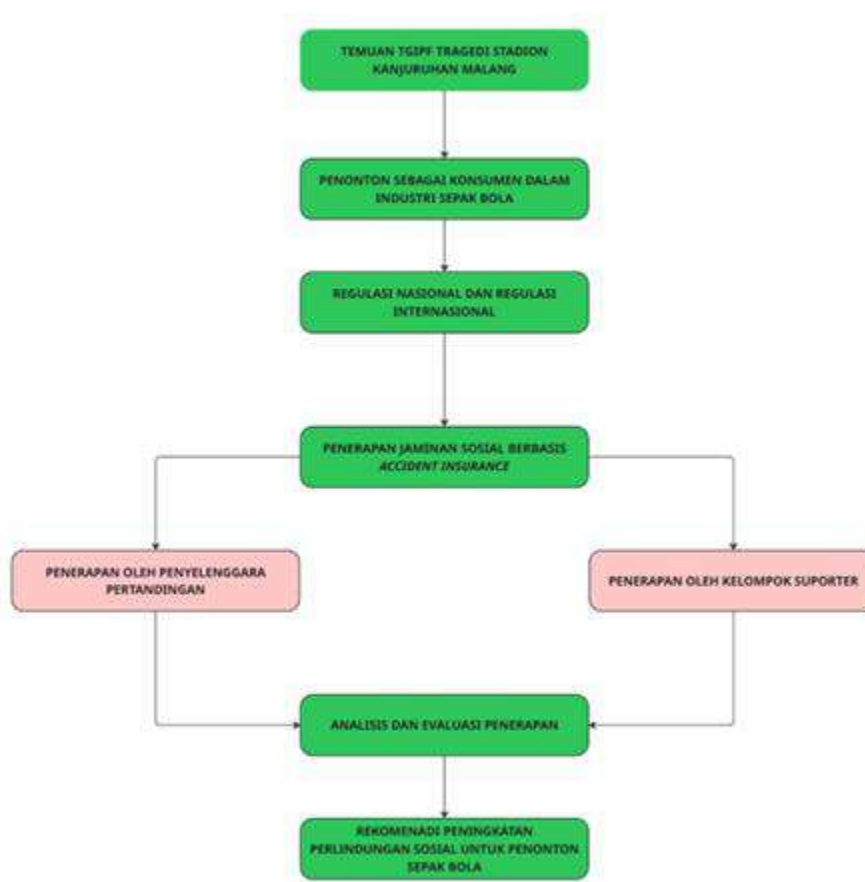
perilakunya dipengaruhi secara negatif oleh kinerja tim. Penggemar disfungsional menganggap menjadi penggemar adalah sebagai metode utama dalam mengidentifikasi diri. Berbeda dengan penggemar fanatik yang menganggap menjadi penggemar adalah bagian penting dari identifikasi diri. Menjadi pembeda penggemar olahraga yang serius adalah keyakinan atau ilusi mereka bahwa hasil pertandingan olahraga itu penting. Bagi penggemar disfungsional, hasil pertandingan bukan hanya penting, tetapi sangat penting untuk mengidentifikasi diri dan bahkan juga eksistensi mereka.

2.3.3 Hak Penonton Sepak Bola sebagai Konsumen

Sepakbola yang saat ini tidak lagi hanya sebagai sebuah ajang olahraga, tetapi sudah menjadi sebuah industri mendorong penonton untuk menjadi *market* dari industri tersebut. Banyak pertimbangan-pertimbangan dalam aspek ekonomi yang dilakukan ketika mengambil berbagai keputusan terkait dengan pertandingan sepakbola. Mengingat bagaimana penonton sepakbola saat ini sudah menjadi konsumen, maka pemerintah Indonesia mengeluarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan. Dalam peraturan tersebut, dijelaskan bahwa penonton ajang olahraga sebagai konsumen mempunyai hak yang harus dijamin oleh penyelenggara. Beberapa hak penonton sebagai konsumen antara lain:

- a. mengekspresikan dukungan, semangat, dan motivasi di dalam kejuaraan Olahraga;
- b. memperoleh fasilitas yang sesuai dengan nilai tiket masuk; dan
- c. mendapatkan jaminan keselamatan dan keamanan.

2.4 Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya perlindungan sosial bagi penonton pertandingan sepak bola di Indonesia, terutama setelah terjadi tragedi Kanjuruhan yang menimbulkan korban jiwa dan mengungkap kekurangan dalam aspek keselamatan serta perlindungan konsumen. Sepak bola yang telah berkembang menjadi industri besar menempatkan penonton tidak hanya sebagai pengamat, tetapi juga sebagai konsumen yang berhak atas perlindungan hukum dan jaminan sosial. Regulasi internasional seperti *FIFA Stadium Safety and Security Regulations* serta peraturan nasional, termasuk Undang-Undang Keolahragaan, Perlindungan Konsumen, dan Sistem Jaminan Sosial, menegaskan bahwa penyelenggara pertandingan wajib memberikan perlindungan kepada penonton. Namun, dalam prakteknya penerapan jaminan sosial melalui asuransi kecelakaan dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola masih belum optimal dan belum diterapkan secara merata di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha menganalisis bagaimana skema penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi

dilakukan oleh penyelenggara pertandingan dan kelompok suporter melalui sistem ticketing, serta kendala yang dihadapi.

BAB 3 METODE PENELITIAN

Dalam bab 3 menjelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi kecelakaan dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola di Indonesia. Bab ini dimulai dengan pembahasan mengenai pendekatan dan jenis penelitian, yang menjelaskan pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggali informasi secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Selain itu, akan dijelaskan mengenai lokasi dan waktu penelitian, yang mencakup pemilihan tempat penelitian serta periode yang digunakan untuk pengumpulan data. Teknik pemilihan informan juga akan diuraikan, serta bagaimana data dikumpulkan baik melalui wawancara maupun studi kepustakaan. Selanjutnya, bab ini akan menjelaskan tentang teknik analisis data yang digunakan untuk mengorganisasi dan menginterpretasi data yang diperoleh. Terakhir, akan dibahas mengenai keterbatasan penelitian yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini.

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang berfokus pada tujuan mengetahui penerapan jaminan sosial dalam tiket pertandingan di BRI Liga 1. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berfokus pada penyajian hasil pengumpulan dan analisis data dengan bentuk kata-kata (Bryman, 2012). Terdapat beberapa karakteristik dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, antara lain data yang disajikan dalam pendekatan kualitatif berbentuk *soft data* yang meliputi kata, kalimat, gambar, dan simbol. Pendekatan penelitian kualitatif juga berfokus pada pemeriksaan secara terperinci terhadap fenomena yang akan diteliti. Pemilihan pendekatan kualitatif dalam studi ini didasarkan pada kompleksitas isu yang diteliti, di mana pemahaman terhadap konteks sosial dan interaksi antar individu sangat penting untuk mendapatkan wawasan yang lebih kaya tentang penerapan jaminan sosial. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menggali perspektif dan pengalaman subjektif partisipan, yang tidak dapat diukur dengan pendekatan kuantitatif. Dengan demikian, pendekatan kualitatif menjadi pilihan yang tepat untuk mengeksplorasi dinamika sosial yang terkait dengan jaminan sosial dalam konteks pertandingan sepak bola.

Penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian deskriptif. Neuman (2014), menjelaskan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang menyajikan

gambaran aktivitas sosial yang berfokus untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “siapa”, mengeksplorasi hal-hal baru, dan menjelaskan alasan fenomena terjadi. Oleh karena itu, penelitian ini sesuai dengan penjelasan Neuman karena dalam penelitian ini berusaha menjelaskan suatu fenomena yang didasari dari adanya masalah. Dalam hal ini, permasalahan yang diangkat adalah terkait jaminan sosial penonton sepak bola pasca tragedi Kanjuruhan.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan mengunjungi beberapa kota di Indonesia yang mempunyai basis kelompok penonton sepak bola dengan klub yang menjadi peserta di liga Indonesia. Kota yang dikunjungi antara lain, Jakarta, Tangerang, Bandung, Yogyakarta, Solo, dan Semarang. Adapun waktu penelitian yang dibutuhkan dimulai dari bulan Juni 2024 sampai Mei 2025.

3.3. Teknik Pemilihan Informan

Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan *nonprobability sampling* dengan teknik purposive sampling untuk teknik pemilihan informan. Neuman (2014) menjelaskan bahwa nonprobability sampling merupakan pengambilan sampel yang tidak dilakukan secara acak. Pemilihan sampel yang tidak dilakukan secara acak ini dilakukan sesuai dengan kebutuhan peneliti dalam penggalan informasi. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana penarikan informan dilakukan dengan menyesuaikan kriteria kebutuhan penelitian yang dilakukan.

Dalam penelitian ini, ditentukan kriteria informan sebagai berikut:

1. Perusahaan Asuransi X

Perusahaan asuransi X adalah perusahaan asuransi yang memberikan jaminan asuransi kecelakaan bagi pemain, official, dan juga penonton dalam pertandingan FIFA Matchday Tim Nasional Indonesia. Penerapan asuransi ini telah berlangsung sejak tahun 2024. Oleh karena itu, saya ingin menjadikan perusahaan asuransi X sebagai salah satu informan dalam penelitian ini untuk memahami perspektif perusahaan asuransi serta mengetahui bagaimana skema asuransi tersebut diterapkan.

2. Viking Persib Club

Viking Persib Club merupakan kelompok suporter yang memberikan jaminan asuransi kepada anggotanya, khususnya saat menyaksikan pertandingan Persib. Oleh

karena itu, saya berencana mewawancarai pengurus Viking Persib Club sebagai salah satu informan dalam penelitian.

3. Akademisi

Sebagai pelengkap data dan penunjang penelitian, maka diperlukan informan dari kelompok akademisi. Informan merupakan salah satu akademisi yang kompeten dalam ilmu pemerintahan serta mempunyai wawasan yang luas dalam sepak bola tepat untuk menjadi informan dalam penelitian ini. Latar belakang beliau yang merupakan dosen Ilmu Pemerintahan di salah satu universitas di Indonesia semakin mendukung kapabilitas beliau.

4. Kelompok Suporter/penonton dari Klub Peserta Liga Indonesia

Mengingat bahwa penelitian ini mengangkat topik tentang penonton sepak bola di Indonesia, maka data pendukung penelitian ini juga didapat dari beberapa informan yang merupakan anggota dari kelompok suporter klub sepak bola lokal di Indonesia. Beberapa kelompok yang menjadi informan pendukung antara lain, suporter dari klub Persib Bandung, Persita Tangerang, dan PSIM Yogyakarta.

3.4. Teknik dan Waktu Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data, penelitian ini menggunakan sumber data primer dan sekunder. Pengambilan data primer dilakukan dengan teknik wawancara kepada informan yang telah ditentukan kriterianya. Sementara itu, data sekunder dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik studi kepustakaan melalui dokumen yang relevan dengan penelitian.

3.4.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari tahapan wawancara terhadap informan. Wawancara menjadi teknik utama yang digunakan dalam penelitian yang dilakukan. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi-terstruktur dengan tujuan untuk mampu mencari tahu pandangan informan terkait perlindungan penonton dalam sepak bola secara lebih mendalam dan detail sesuai dengan kapasitas informan. Teknik wawancara ini tidak hanya berfokus pada pertanyaan yang sudah disiapkan, melainkan menggunakan pedoman wawancara berdasarkan topik tertentu yang nantinya bisa dikembangkan menjadi berbagai pertanyaan tambahan (Bryman, 2014).

Pedoman wawancara dalam penelitian ini diklasifikasikan menjadi beberapa dimensi yang linear dengan tujuan umum dan khusus penelitian.

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan terhadap dokumen yang relevan dengan penelitian. Studi kepustakaan merupakan proses pengumpulan data yang bersumber dari kajian teori dan berbagai referensi lain yang berhubungan dengan nilai, budaya, serta norma yang berlaku dalam konteks sosial yang sedang diteliti (Bryman, 2012). Dalam penelitian yang dilakukan, studi kepustakaan diambil dari dokumen terkait Tragedi Kanjuruhan serta regulasi-regulasi yang berkaitan dengan penonton sepak bola.

3.5. Teknik Analisis Data

Bryman (2012) menjelaskan bahwa tahap analisis data pada dasarnya merupakan reduksi data yang berkaitan dengan pengurangan sejumlah besar informasi yang telah dikumpulkan. Neuman (2014) selanjutnya mendefinisikan analisis data sebagai pengorganisasian, pengintegrasian, dan pemeriksaan data secara sistematis yang dihubungkan dengan konsep, memajukan generalisasi, dan mengidentifikasi tren atau tema yang luas. Analisis data digunakan untuk meningkatkan pemahaman, memperluas teori, dan memajukan pengetahuan berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui data primer dan data sekunder penelitian. Strauss (1987) mengklasifikasikan jenis coding data kualitatif menjadi tiga, meliputi hal berikut:

a. *Open Coding*

Tahapan ini merupakan tahap analisis pertama setelah data dikumpulkan. Pada tahap ini, data dikaji dengan mengklasifikasikannya ke dalam kategori kode analitik awal.

b. *Axial Coding*

Tahapan ini merupakan tahap kedua dari pengkodean data dengan menghubungkan kode-kode yang telah disusun pada open coding. Data dihubungkan dengan konteks yang sesuai.

c. *Selective Coding*

Tahap terakhir dalam coding data kualitatif yang mengkaji kode-kode pada tahapan sebelumnya untuk mengidentifikasi dan memilih data yang akan mendukung kategori coding yang telah dikembangkan.

3.6. Teknik Meningkatkan Kualitas Penelitian

Bryman (2012) menjelaskan bahwa terdapat empat kriteria teknik yang dapat membantu meningkatkan kualitas data. Keempat teknik tersebut merupakan *credibility*, *transferability*, *dependability*, dan *confirmability*. Lebih lanjut, penjelasan mengenai keempat teknik peningkatan kualitas data adalah sebagai berikut:

a. *Credibility*

Menurut Krefting (1991), triangulasi adalah proses konfirmasi data guna memastikan bahwa semua aspek dari fenomena telah diteliti. Triangulasi dibagi menjadi empat jenis. Pertama, triangulasi metode data, yaitu data dikumpulkan dengan beberapa metode. Kedua, triangulasi sumber data, yaitu mengumpulkan data dengan jangkauan yang lebih luas. Ketiga, triangulasi teori, yaitu data didapatkan menggunakan teori-teori yang beragam. Terakhir, triangulasi peneliti yang dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data.

b. *Transferability*

Krefting (1991), menyebut transferabilitas sebagai validitas data eksternal. Pada strategi ini, sebuah data akan meningkat kualitasnya apabila hasil temuan penelitian dapat diterapkan ke populasi penelitian lainnya. Cara yang paling umum dalam menerapkan strategi transferabilitas di antaranya dengan membuat laporan secara rinci mengenai kemungkinan penerapan hasil penelitian dalam sampel lain. Selain itu, cara lainnya dapat menggunakan *nominated sample* atau penentuan ciri khas orang-orang yang ada di dalam sampel.

c. *Dependability*

Gagasan dependabilitas telah diusulkan sebagai paralel dari reliabilitas dengan menyarankan pendekatan 'audit' untuk memastikan kredibilitas penelitian. Pendekatan ini melibatkan pencatatan lengkap dari semua tahapan proses penelitian secara terbuka, di mana peneliti lain bertindak sebagai auditor untuk mengevaluasi prosedur yang dilakukan.

d. *Confirmability*

Konfirmasi data dilakukan dalam penelitian kualitatif untuk mengetahui sejauh mana data dapat dikonfirmasi. Konfirmasi data dilakukan dengan membandingkan berbagai data dan informasi hasil temuan lapangan dari berbagai sumber yang relevan dan terpercaya.

3.7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian yang dilakukan tidak terlepas dari keterbatasan karena kendala yang tidak dapat diprediksi. Meskipun demikian, keterbatasan penelitian yang dilakukan tidak mengurangi tujuan utama dari penelitian. Beberapa keterbatasan penelitian yang dialami selama pengambilan data dan proses penyelesaian penelitian antara lain:

1. Terdapat salah satu klub kontestan liga Indonesia yang sudah menerapkan asuransi kepada penonton tetapi tidak bersedia menjadi informan dalam penelitian.
2. Terdapat perusahaan asuransi swasta yang sudah bekerja sama dengan klub liga Indonesia dan menerapkan asuransi dalam sistem tiket pertandingan tetapi tidak bersedia menjadi informan dalam penelitian.
3. Terdapat pihak-pihak dari penyelenggara pertandingan yang belum berkenan untuk menjadi informan dalam penelitian.
4. Terdapat keterbatasan akses terhadap data pendukung pada Tragedi Kanjuruhan karena lokasi dan waktu yang tidak memungkinkan bagi peneliti.

BAB 4

GAMBARAN UMUM LOKASI DAN/ATAU PROGRAM

Pada bab 4 akan memberikan gambaran umum lokasi dan program yang terkait dengan penelitian ini, yang mencakup berbagai regulasi yang relevan dengan keselamatan penonton sepak bola dan implementasi sistem jaminan sosial di Indonesia. Bab ini dimulai dengan pembahasan mengenai FIFA Stadium Safety and Security Regulations, yang memberikan dasar tentang standar keselamatan dan keamanan yang harus diterapkan oleh penyelenggara pertandingan di seluruh dunia, termasuk Indonesia. Selanjutnya, akan dibahas mengenai peraturan perundang-undangan di Indonesia, seperti Undang-Undang No. 11 Tahun 2022 Keolahragaan dan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Perlindungan Konsumen yang mengatur hak-hak penonton sebagai konsumen dalam konteks pertandingan sepak bola. Selain itu, bab ini juga akan membahas Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional yang menjadi landasan bagi penerapan jaminan sosial di Indonesia, termasuk dalam konteks perlindungan bagi penonton pertandingan sepak bola.

4.1 FIFA Stadium Safety and Security Regulations

FIFA sebagai federasi induk sepak bola dunia menetapkan regulasi yang menjadi acuan utama dalam penyelenggaraan pertandingan sepak bola profesional di berbagai negara, termasuk Indonesia. Salah satu dokumen penting yang diterbitkan oleh FIFA adalah *FIFA Stadium Safety and Security Regulations*, yang memuat standar dan kebijakan terkait keamanan dan keselamatan di stadion. Dalam dokumen tersebut, khususnya pada Pasal 8 tentang *Spectator Safety and Security Policy Document*, ditegaskan bahwa setiap federasi nasional harus merancang dan menerapkan kebijakan keamanan yang mengacu pada standar FIFA. Hal ini mencakup kewajiban penyelenggara pertandingan untuk menyediakan lingkungan yang aman bagi seluruh individu yang berada di dalam stadion, termasuk pemain, ofisial, serta penonton.

Meskipun regulasi ini tidak secara eksplisit mengharuskan penyelenggara pertandingan menyediakan asuransi kecelakaan bagi penonton, terdapat penekanan pada pentingnya manajemen risiko sebagai bagian integral dari keselamatan stadion. Asuransi dianggap sebagai salah satu instrumen yang dapat meningkatkan perlindungan dan mitigasi risiko yang mungkin timbul selama acara berlangsung. Sebagai contoh, Pasal 4 poin 5 dalam dokumen tersebut menyebutkan tanggung jawab panitia pelaksana pertandingan untuk mempersiapkan aspek keamanan dan keselamatan seluruh perangkat

pertandingan, yang secara implisit juga mencakup perlindungan terhadap risiko kecelakaan penonton.

Dalam konteks ini, penyelenggara pertandingan di Indonesia, seperti Komite Disiplin PSSI dan PT Liga Indonesia Baru, diwajibkan menyesuaikan regulasi nasional dengan standar FIFA. Hal ini juga menjadi relevan untuk mengintegrasikan skema asuransi kecelakaan (*accident insurance*) dalam sistem ticketing sebagai upaya memenuhi tanggung jawab terhadap perlindungan sosial penonton.

4.2 Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan merupakan regulasi terbaru yang menggantikan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Sistem Keolahragaan Nasional. Undang-undang ini mengatur berbagai aspek penting dalam pembangunan dan pengelolaan olahraga di Indonesia secara sistematis dan berkelanjutan dengan tujuan memajukan kesejahteraan masyarakat melalui olahraga. Ruang lingkup UU ini meliputi prinsip-prinsip keolahragaan, hak dan kewajiban pelaku olahraga, tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah, pembinaan, pengembangan, serta penyelenggaraan kejuaraan olahraga, termasuk pengelolaan sarana dan prasarana, pendanaan, serta pengawasan.

Salah satu aspek penting yang diatur dalam Undang-Undang ini adalah jaminan sosial dan penghargaan bagi pelaku olahraga. Meskipun undang-undang ini tidak secara eksplisit menyebutkan tentang asuransi kecelakaan bagi penonton pertandingan, prinsip perlindungan sosial yang ditekankan dapat dijadikan landasan untuk mengintegrasikan skema jaminan sosial tersebut ke dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola. Hal ini penting mengingat tanggung jawab penyelenggara pertandingan tidak hanya terbatas pada penyediaan fasilitas dan pelaksanaan acara, tetapi juga harus mencakup aspek keselamatan dan kenyamanan penonton sebagai konsumen. Dengan demikian, penerapan perlindungan sosial berbasis asuransi kecelakaan bagi penonton menjadi relevan untuk meningkatkan standar keselamatan dan memberikan rasa aman selama menyaksikan pertandingan. Undang-Undang Keolahragaan ini dapat menjadi dasar hukum bagi penguatan regulasi dan kebijakan yang mewajibkan penyelenggara pertandingan untuk menyediakan jaminan perlindungan sosial melalui mekanisme ticketing.

4.3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen serta pelaku usaha di Indonesia. Undang-undang ini menetapkan bahwa konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam menggunakan barang atau jasa yang dibeli. Dalam konteks pertandingan sepak bola, penting untuk dicatat bahwa saat ini hampir seluruh klub sepak bola di Indonesia berstatus sebagai Perseroan Terbatas (PT). Dengan status tersebut, klub tidak hanya berperan sebagai penyelenggara pertandingan, tetapi juga sebagai entitas bisnis yang menawarkan produk berupa layanan hiburan melalui penjualan tiket pertandingan. Oleh karena itu, penonton yang membeli tiket resmi secara otomatis berstatus sebagai konsumen yang harus mendapatkan perlindungan hukum sesuai ketentuan undang-undang ini. Hak konsumen tersebut mencakup hak untuk memperoleh informasi yang benar dan jelas mengenai produk atau layanan, hak untuk mendapatkan perlindungan dari risiko yang mungkin timbul, serta hak untuk mendapatkan kompensasi apabila terjadi kerugian akibat kelalaian penyelenggara. Lebih lanjut, Undang-Undang ini juga mengatur kewajiban konsumen untuk beritikad baik dalam melakukan transaksi dan mengikuti prosedur yang berlaku demi menjamin keamanan bersama.

Penerapan perlindungan konsumen dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola menjadi sangat relevan untuk memastikan bahwa hak-hak penonton sebagai konsumen terlindungi secara menyeluruh. Dengan adanya perlindungan ini, penonton tidak hanya berperan sebagai penerima layanan, tetapi juga memiliki posisi yang kuat untuk menuntut pemenuhan standar keamanan dan kenyamanan sesuai dengan nilai tiket yang dibayarkan. Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini memberikan dasar hukum yang kuat bagi penyelenggara pertandingan untuk mengintegrasikan jaminan sosial, seperti asuransi kecelakaan, dalam sistem penjualan tiket, sehingga risiko bagi penonton dapat diminimalisasi dan hak-hak konsumen terpenuhi secara optimal.

4.4 Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) merupakan landasan hukum utama dalam penyelenggaraan jaminan sosial di Indonesia. Undang-undang ini mengatur penyelenggaraan sistem jaminan sosial yang bersifat universal, bertujuan untuk memberikan perlindungan dan kesejahteraan bagi seluruh rakyat Indonesia melalui mekanisme asuransi sosial yang terintegrasi dan dikelola secara profesional. SJSN mencakup berbagai program jaminan sosial, seperti jaminan kesehatan, jaminan kecelakaan kerja, jaminan hari tua, jaminan pensiun, dan jaminan kematian. Dalam konteks olahraga, khususnya pertandingan sepak bola, prinsip-prinsip SJSN ini dapat dijadikan landasan untuk menerapkan perlindungan sosial berbasis asuransi kecelakaan bagi penonton melalui sistem ticketing.

Undang-undang ini menegaskan bahwa jaminan sosial tidak hanya diperuntukkan bagi pekerja formal, tetapi juga dapat diperluas kepada kelompok lain yang rentan terhadap risiko sosial dan ekonomi, termasuk penonton acara olahraga. Dengan demikian, penyelenggara pertandingan sebagai bagian dari sistem ekonomi formal memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa risiko kecelakaan yang mungkin dialami oleh penonton dapat diminimalisasi melalui penyediaan jaminan sosial yang memadai. Penerapan asuransi kecelakaan berbasis sistem ticketing menjadi salah satu bentuk konkret implementasi prinsip SJSN yang dapat meningkatkan perlindungan dan rasa aman bagi penonton selama menghadiri pertandingan. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 ini menjadi dasar hukum yang kuat untuk mendorong kebijakan perlindungan sosial yang lebih inklusif dan terintegrasi dalam industri sepak bola nasional.

BAB 5

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab 5 menyajikan hasil penelitian dan pembahasan yang menjadi inti dari penelitian ini. Bab ini diawali dengan analisis pemahaman terkait regulasi penonton sepak bola, baik dari perspektif internasional maupun nasional, yang menggambarkan sejauh mana regulasi yang ada mampu memberikan perlindungan bagi penonton selama pertandingan berlangsung. Selanjutnya, dibahas mengenai penerapan skema jaminan sosial oleh penyelenggara pertandingan melalui sistem ticketing, yang mencakup kebijakan asuransi kecelakaan yang telah diterapkan dan evaluasi terhadap efektivitas implementasinya. Bab ini juga membahas penerapan skema jaminan sosial oleh kelompok suporter, yang menunjukkan upaya perlindungan yang dilakukan oleh suporter untuk anggotanya, baik di dalam maupun di luar sistem *ticketing* pertandingan. Terakhir, pembahasan ini menghubungkan temuan-temuan tersebut dengan implikasi sosial dan regulasi yang dapat memperkuat perlindungan sosial di dunia sepak bola Indonesia.

5.1. Regulasi Penonton Pertandingan Sepak Bola

5.1.1. Regulasi Internasional

Dalam merumuskan regulasi terkait dengan penyelenggaraan kompetisi sepak bola profesional di Indonesia, terdapat berbagai pedoman yang digunakan oleh perumus kebijakan, dalam hal ini adalah Komite Disiplin PSSI dan PT. Liga Indonesia Baru. Jika merujuk pada *FIFA Stadium Safety and Security Regulations*, maka regulasi terkait dengan penonton terdapat pada pasal 8 tentang *Spectator safety and security policy document*. Dalam pasal tersebut, dijelaskan bahwa regulasi yang dibuat oleh masing-masing federasi sepak bola di dunia harus merujuk pada ketentuan FIFA sebagai induk federasi sepak bola seluruh dunia. Hal tersebut juga turut disampaikan oleh A selaku akademisi dan pengamat sepak bola, "...kalo ngomongin soal regulasi, ya memang sudah seharusnya PSSI itu liatnya ke FIFA. Nah, tinggal nanti gimana itu diubah lagi, disesuaikan sama kebutuhan liga sini (Indonesia)..." (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Sejalan dengan pandangan A terkait regulasi internasional yang diterapkan oleh PSSI terkait penonton, T juga menyampaikan bahwa, "...FIFA udah pasti lah ya, kan kita juga anggota resmi di FIFA, jadi mau nggak mau harus bisa nerapin juga..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025).

Pada dokumen *FIFA Stadium Safety and Security Regulations* telah dijelaskan juga terkait manajemen keramaian dalam suatu pertandingan sepak bola. Hal ini berkaitan

dengan tanggung jawab panitia pelaksana pertandingan dalam menjamin keamanan dan kenyamanan penonton. Meskipun demikian, salah satu informan menyampaikan bahwa, “...ya sebenarnya kan kalau mau diterapkan juga enggak bisa langsung jadi, harus ada penyesuaian lagi...” (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Pandangan tersebut diperkuat dengan pernyataan informan lain yang menyatakan bahwa, “...menurut gua, kalo pun PSSI mau nerapin yang beneran nerapin, kita bisa belajar dari Singapura. Mereka tuh jadi salah satu negara yang berhasil...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Dalam proses wawancara yang dilakukan, informan A membagikan pengalamannya ketika menyaksikan pertandingan di Singapura dengan pertandingan di Indonesia. Dirinya menyatakan bahwa,

“...wah beda jauh, jauh banget, kalo di Singapura kita mau nonton bola tuh dari pintu masuknya aja udah ngerasa aman, enggak desek-desekan. Beda lah sama di Indonesia. Terus nanti di dalemnya juga banyak *steward* yang *stand by* kalo misal kita ada keluhan atau perlu bantuan. Artinya dari federasi (Sepak bola) Singapura kan nerapin regulasinya jelas, dan pasti ikut FIFA juga...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Selain regulasi yang terdapat di dalam *FIFA Stadium Safety and Security*, PSSI juga berpedoman pada regulasi AFC sebagai induk federasi sepak bola profesional di regional Asia. Dalam hal ini, salah satu regulasi yang diterapkan oleh PSSI yang meratifikasi regulasi AFC adalah terkait standar kualitas stadion. Informan A turut menyampaikan bahwa, “...sekarang, kan, standar stadion di Indonesia paling minimal harusnya ikut ke standar AFC. Tapi ternyata belum semua stadion lolos standar, salah satunya ya Stadion Kanjuruhan kemaren...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Salah satu informan yang beberapa kali menyaksikan pertandingan di berbagai stadion di Indonesia juga menyatakan bahwa, “...kalo dibilang standar, kayaknya yang paling mendekati standar tuh cuma beberapa stadion. Misalnya Stadion Manahan, itu termasuk yang paling oke sih saat ini...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Dari kedua informan tersebut, terdapat kesamaan pengalaman dalam menyaksikan pertandingan sepak bola di Indonesia. Kedua informan merasa bahwa stadion yang ada di Indonesia belum sepenuhnya dapat dikatakan sesuai dengan standar internasional.

Berkaitan dengan standar stadion, di dalam regulasi FIFA maupun AFC ditentukan juga tentang keamanan di area stadion. Salah satu informan menyatakan bahwa PSSI ternyata belum banyak mengetahui peraturan terkait keamanan di dalam tribun, “...sebenarnya PSSI tuh nggak se ngerti itu sama regulasi, buktinya mereka baru

tau kalo polisi tuh nggak boleh ada di tribun, ya setelah adanya (tragedi) Kanjuruhan...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Seperti yang diketahui, bahwa di dalam penyelenggaraan sepak bola, *FIFA Stadium Safety and Security Regulations* menyatakan bahwa aparat kepolisian dilarang berada di area tribun. Apabila dilihat dari temuan pada TGIPF Tragedi Kanjuruhan, maka prosedur panitia pelaksana pertandingan tidak benar-benar menerapkan *FIFA Stadium Safety and Security Regulations*. “...harusnya kalo emang PSSI paham sama regulasi FIFA, ya polisi enggak ada di tribun. Kanjuruhan kan bukan salah suporter, tapi dari si polisi yang nutup *gate* keluar...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Selain dari standar stadion, dalam *FIFA Stadium Safety and Security Regulations* juga dibahas mengenai peran dari panitia pelaksana pertandingan yang harus memastikan bahwa *crowd control* yang dilakukan sudah sesuai dan tidak menyebabkan kerumunan yang dapat membahayakan penonton. Sayangnya, saat ini belum seluruh panitia pelaksana pertandingan memahami hal tersebut, terutama dalam kasus Tragedi Kanjuruhan, dimana justru penanganan yang tidak sesuai dalam manajemen *crowd control* menyebabkan banyak korban berjatuh. Salah satu informan dalam penelitian menyebutkan bahwa, “...kalo masalah *crowd control* tuh Indonesia masih buruk banget lah, jauh dari kata siap...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Hal serupa juga disebutkan oleh informan lain, yang menyatakan bahwa, “...jelek lah, apalagi di skala liga, misalnya kayak pas away ke Semarang, kan lu tau sendiri gimana *crowd control* di sana belum sepenuhnya maksimal...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Berkaitan dengan hal tersebut, informan menyatakan bahwa, “...sebenarnya kalo misal paham atau enggaknya, banyak kok, temen-temen suporter yang tau kalo harusnya tuh gimana panpel ketika lagi ada *crowd*, tapi kan balik lagi, yaa kita nggak bisa ngapain...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan lain bahwa, “...kalo ngomongin paham atau enggak, ya sebenarnya PSSI juga paham, tapi kan balik lagi kayak yang gue bilang tadi, mereka belum mau buat beneran nerapin...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Penjelasan informan terhadap regulasi internasional yang mengatur penonton sepak bola dirasa sudah cukup memberikan gambaran bagaimana pemahaman mereka, yang menyatakan bahwa, “...kalo soal pemahaman, sebenarnya sih udah banyak yang paha, dan belajar buat lebih paham, tapi kan harus juga ada sosialisasi dan edukasi dari yang atas, kalo cuma dari kita-kita, ya tetep ujungnya cuma kita yang paham...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Salah satu informan kembali menekankan pentingnya

peran federasi dan pengelola liga untuk bersama mengupayakan pemahaman terkait dengan regulasi penonton sepak bola, “...ya harusnya sih bisa ya, minimal ngikutin standar di Asia dulu, bisa belajar dari federasi Singapura, pelan-pelan lah, semua pihak harus dilibatkan biar semua pada paham juga kalo regulasi tentang penonton tuh penting...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Hal tersebut menjelaskan harapan dari penonton terhadap federasi untuk mampu meratifikasi dan membuat regulasi terkait dengan keamanan dan kenyamanan penonton secara lebih profesional. Salah satu rujukan utama yang dapat digunakan adalah FIFA Stadium Safety and Security Regulations karena regulasi tersebut telah disepakati oleh seluruh anggota FIFA sebagai induk federasi sepak bola seluruh dunia.

5.1.2 Regulasi Nasional

Penyelenggaraan BRI Liga 1 berpedoman pada regulasi FIFA yang kemudian diratifikasi oleh Komite Disiplin PSSI sebagai regulasi BRI Liga 1. Selain berpedoman pada regulasi yang dikeluarkan oleh FIFA sebagai induk organisasi sepak bola dunia, Komite Disiplin PSSI juga berpedoman pada regulasi yang ditetapkan oleh AFC (Asian Football Confederation) sebagai induk organisasi sepak bola di regional Asia. Dalam merumuskan regulasi terkait penyelenggaraan kompetisi liga sepak bola profesional di Indonesia, Komite Disiplin PSSI juga melibatkan peran dari PT. Liga Indonesia Baru sebagai operator yang menyelenggarakan liga. Hal ini sejalan dengan yang disampaikan oleh A bahwa, “...kalau urusan perumusan kebijakan itu kan wewenangnya enggak cuma di PSSI, (tapi) PT. Liga juga terlibat. Mereka punya andil juga buat netapin regulasi liga...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Dirinya juga menegaskan bahwa perlu adanya regulasi yang benar-benar kita dan tidak berpihak hanya kepada operator liga. “...jelas, regulasi kita kan masih berantakan, dikit-dikit ganti, dikit-dikit ubah, enggak ada pakem pastinya. Padahal harusnya kita bisa nyesuain dari FIFA atau enggak dari AFC lah di wilayah Asia...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Selain itu, regulasi terkait dengan penonton yang menyaksikan pertandingan di Indonesia juga mengalami perubahan seiring dengan berjalannya waktu. Salah satu peraturan yang kemudian berubah karena menyesuaikan kondisi liga adalah peraturan terkait kapasitas stadion dan larangan penonton dari tim tamu untuk menyaksikan pertandingan secara langsung. Hal tersebut juga turut disampaikan oleh T, dimana dirinya menyatakan bahwa, “...kalo ngomongin soal peraturan penonton, setelah Kanjuruhan

jelas ada banyak perubahan, kita jadi nggak bisa away misalnya, padahal kan harusnya itu jadi momen baik buat kita ngiket seduluran...” (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Jika diperhatikan, pasca tragedi di Stadion Kanjuruhan, memang terdapat larangan bagi penonton tim tamu untuk menyaksikan pertandingan secara langsung. Peraturan tersebut bertujuan untuk merespon kejadian dan mengantisipasi kejadian serupa. Selain itu, terdapat juga pengurangan kapasitas penonton yang boleh menyaksikan pertandingan secara langsung, hal ini juga disampaikan oleh A, dimana beliau menyampaikan bahwa:

“...coba deh sekarang liat, ada nggak panpel pertandingan yang ngejual tiketnya sesuai sama kapasitas stadion? Sejak Kanjuruhan, PT. LIB tuh cuma ngebolehin kalo nggak salah 70% dari kapasitas stadion. Itu juga salah satu hal yang berubah terkait sama regulasi...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Pernyataan tersebut diperkuat dengan informasi yang disampaikan oleh informan lain, “...pengurangan kapasitas stadion juga jadi salah satu yang berubah, kita bisa liat lah, sekarang tiket yang dijual sama manajemen itu enggak full kapasitas stadion. Bahkan, kalau di Bandung sendiri itu paling cuma 50% dari maksimal kapasitas...” (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Pengurangan kapasitas penonton juga dirasakan oleh klub liga 1, yaitu PSIM Yogyakarta. Dalam wawancaranya, informan menyampaikan bahwa, “...sebenarnya terkait perubahan regulasi, di sini enggak terlalu ngaruh sih, karena kan emang dari awal tribun atas di sini (Mandala Krida) belum dibuka ya. Jadi mau dikurangin atau enggak ya tetep nggak full kapasitas...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024).

Pada proses pengambilan data, ditemukan juga bahwa saat ini terdapat beberapa peraturan yang kuat untuk menjadi dasar dalam regulasi terkait penonton pertandingan sepak bola di Indonesia. Salah satu peraturan utama yang digunakan dalam regulasi nasional terkait penonton adalah Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan. Hal ini juga disepakati oleh informan, dimana dinyatakan bahwa “...ada UU No. 11/2022 tentang Keolahragaan, itu disitu kan diatur banyak hal, terutama keamanan suporter...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Peraturan tersebut diterbitkan tepat 3 bulan sebelum terjadinya tragedi Kanjuruhan. Sementara itu, informan lain menyampaikan bahwa dirinya baru mengetahui adanya revisi undang-undang keolahragaan setelah Tragedi Kanjuruhan,

“...saya malah baru tau kalo ada perubahan itu (undang-undang keolahragaan). Miris juga sih jadinya, 3 bulan sebelumnya baru ada undang-undang baru, tapi malah belum diterapkan. Padahal mungkin kalau waktu itu PSSI sama PT. LIB mau nerapin, bakal lebih siap sama masalah keramaian penonton...” (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025).

Pernyataan tersebut membuktikan bahwa masih terdapat celah dalam penerapan Undang-Undang No. 11/2022 tentang Keolahragaan, dimana kebijakan tersebut belum sampai pada tahap pelaksanaan kompetisi olahraga resmi. Selain dari peraturan tersebut, informan juga memberikan pandangannya terkait peraturan lain yang digunakan dan berkaitan dengan keamanan penonton “...Terus juga ada UU No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen, karena sekarang kan semua klub udah jadi Perseroan Terbatas, jadi ya kita udah pasti jadi konsumen mereka, cuma banyak aja yang belum sadar soal hal itu...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Hal ini berkaitan dengan bagaimana penonton sepak bola yang ada di Indonesia saat ini dianggap menjadi konsumen, sehingga sebagai sebuah badan usaha, klub perlu memberikan jaminan perlindungan terhadap penonton yang membeli produk mereka. Selain melalui peraturan terkait perlindungan konsumen, peraturan lain yang dapat diterapkan dalam penyelenggaraan sepak bola di Indonesia adalah peraturan terkait pelayanan publik:

“...Lu juga bisa masukin UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik, kita nonton bola kan kita pake fasilitas publik, jadi lu bisa juga bahas itu... Sepak bola, kan pakenya fasilitas umum, stadion enggak ada yang dimiliki sama klub, jadi pemerintah daerah juga punya peran disitu, ngasih pelayanan publik yang sesuai sama kebutuhan pertandingan...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025).

Selain itu, A juga menambahkan bahwa renovasi yang saat ini banyak dilakukan pada stadion-stadion yang ada di Indonesia merupakan proyek yang dikerjakan oleh Kementerian PUPR, sehingga tepat jika digunakan landasan pelayanan publik, dimana pembangunan stadion harus didasarkan pada berbagai faktor yang mendukung stadion sebagai fasilitas umum. “...Kanjuruhan itu kan direnovasi sama PUPR, terus mana lagi, Jatidiri juga, hampir semua sekarang yang megang PUPR, jadi kan otomatis emang diliat sebagai fasilitas yang dikelola buat publik dan harus disesuaikan sama kebutuhan

penonton...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Informan lain justru berpendapat sebaliknya, dimana dirinya menyatakan bahwa,

“...kalo ngomongin soal renovasi ya, kita harus sepakat kalo emang perlu, apalagi kalo diliat buat kesiapan kompetisi. Tapi yang disayangkan kenapa Kanjuruhan harus dipugar, seolah itu mau menghilangkan dosa-dosa di sana (Kanjuruhan). Terus lagi, kalo ngomongin standar ya seharusnya minimal standar Asia lah, masa mau pakenya standar PUPR, pasti ujungnya bakal jadi kontroversi...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Pernyataan tersebut juga diperkuat dengan pernyataan dari informan lain, bahwa:

“...kalo udah sama PUPR, pasti ujungnya cuma jadi proyek, contohnya Mandala Krida. Uangnya malah dikorupsi, stadionnya enggak beres, akhirnya yang kena dampaknya ya suporter sama penonton, tribun atas enggak dibuka. Disini yang dirugikan bukan cuma klub, kok, tapi juga penonton. Kalo klub jelas, pemasukan mereka akan menurun, karena penjualan tiket kan pasti jadi terbatas ya...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024).

Pada akhirnya, diperlukan kolaborasi setiap sektor yang ada di Indonesia untuk menyusun dan menetapkan kebijakan serta regulasi terkait dengan penonton sepak bola, khususnya pasca tragedi Kanjuruhan. Pernyataan tersebut menegaskan pentingnya pelayanan publik yang sesuai dalam konteks penyelenggaraan pertandingan sepak bola. Hal ini karena penyelenggaraan pertandingan sepak bola memanfaatkan stadion yang merupakan fasilitas publik. Mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyediaan fasilitas stadion sebagai ruang publik harus menjamin pelayanan yang aman, nyaman, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dalam hal ini para penonton sepak bola. Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat PUPR sebagai pihak yang mengelola dan melakukan renovasi stadion menjadi sangat strategis dalam mewujudkan hal tersebut.

5.1.3. Penonton sebagai Konsumen dalam Pertandingan Sepak Bola

Sepak bola modern yang saat ini tumbuh dan berkembang di Indonesia tidak dapat dilepaskan dari adanya bisnis olahraga. Salah satu aspek penting dalam sebuah bisnis adalah konsumen, dimana konsumen berperan penting sebagai penggerak sebuah ekosistem bisnis. Dalam konteks sepak bola modern seperti yang ada di Indonesia, pihak yang menjadi konsumen adalah penonton, karena mereka datang untuk membeli tiket dan tidak jarang mereka juga membeli merchandise resmi dari klub sepak bola yang mereka dukung. Sayangnya, belum seluruh pihak menyadari hal tersebut.

Salah satu informan dalam penelitian bahkan menyebutkan bahwa, “...disadari atau tidak, kita suporter dan penonton tuh ya sebenarnya cuma konsumen di bisnis ini, tapi masih pada batu, pada merasa kalo kita bukan konsumen...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Pernyataan tersebut didukung oleh informan lain yang menyatakan bahwa,

“...jelas banget, jelas kita cuma dianggep konsumen. Bahkan gue pribadi menyadari itu ya setelah gue nonton pertandingan Timnas Indonesia dengan harga tiket yang terus naik. Federasi memanfaatkan animo penonton buat naikin harga tiket, dan mau nggak mau ya pasti mereka beli. Terus juga soal *merchandise* resmi, kemaren terakhir tuh ada yang sampe harga 1 jutaan, terus ada juga yang murah di indomaret tuh 100ribuan, kalengan. Dari situ aja keliatan banget gimana federasi lewat Timnas Indonesia ngejalanin bisnis mereka...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Sementara itu, informan lain dari penelitian ini menjelaskan bahwa terdapat kebijakan yang seharusnya dapat diterapkan dalam bisnis olahraga seperti sepak bola, yaitu Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Dirinya menyebutkan bahwa, “...ya balik lagi kayak pernyataan gue di awal, kalo harusnya emang sepak bola itu pake perlindungan konsumen, toh semua penonton juga sekarang udah dianggep konsumen semenjak klub berubah jadi PT (Perseroan Terbatas)...” (A, Akademisi dan Pengamat Sepak Bola, Januari 2025). Terkait penerapan perlindungan konsumen dalam sepak bola di Indonesia, informan menyampaikan juga bahwa, “...kalo dari pengalaman gue nonton Timnas, ya harus lah dilindungi kita sebagai konsumen, sekecil kita bisa duduk di *seat* yang kita beli sesuai tiket, karena gue sering enggak bisa duduk sesuai nomor kursi yang ada di tiket...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Secara keseluruhan, regulasi nasional terkait perlindungan penonton sepak bola di Indonesia, meskipun sudah terdapat landasan hukum yang jelas, masih menunjukkan adanya kelemahan dalam implementasi di lapangan. Undang-Undang Keolahragaan dan Undang-Undang Perlindungan Konsumen memberikan dasar yang kuat mengenai hak-hak penonton sebagai konsumen dan kewajiban penyelenggara untuk memastikan keselamatan serta kenyamanan mereka. Namun, penerapan peraturan ini belum maksimal, terutama terkait dengan penyediaan jaminan sosial, seperti asuransi kecelakaan yang dapat melindungi penonton secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk memperkuat dan memperjelas regulasi terkait perlindungan penonton, serta memastikan bahwa kewajiban penyelenggara dapat diimplementasikan secara konsisten di seluruh pertandingan sepak bola di Indonesia.

5.1.3.1 Kerugian Penonton

Berbagai peristiwa telah terjadi saat pertandingan sepak bola sedang berlangsung. Tidak sedikit peristiwa-peristiwa tersebut menyebabkan kerugian, baik kerugian material maupun nonmaterial. Bahkan, jika dilihat lebih lanjut, tidak jarang peristiwa tersebut menyebabkan kematian terhadap penonton yang sedang menyaksikan pertandingan. Terakhir, peristiwa yang terjadi di Stadion Kanjuruhan telah menelan 135 korban jiwa. Hal tersebut jelas menjadi pukulan telak bagi penyelenggaraan sepak bola di Indonesia, dimana dapat menjadi bukti bahwa di dalam pertandingan sepak bola, semua individu dalam menjadi kelompok rentan.

Berbagai bentuk kesadaran dan upaya penyadaran terkait resiko kerugian ketika menyaksikan pertandingan sepak bola terus disebarkan. Salah satu kelompok suporter di Bandung, yaitu Viking Persib Club juga melakukan hal serupa. T sebagai perwakilan VPC menyatakan bahwa "...Sampe akhirnya ada satu kesimpulan kalo salah satu kekhawatirannya ya ketika lagi nonton langsung terkait keamanan, apalagi setelah Kanjuruhan..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Penyadaran yang dilakukan oleh VPC sampai pada peluncuran sebuah program asuransi yang bekerja sama dengan penyedia jasa asuransi. Upaya penyadaran terkait resiko ketika menyaksikan pertandingan sepak bola tidak hanya dilakukan oleh kelompok suporter asal Bandung, tetapi juga kelompok suporter dari kota lain, misalnya Jakarta, Tangerang, hingga Yogyakarta. Dalam proses penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa saat ini mulai tumbuh kelompok-kelompok katalisator yang bertujuan untuk memberikan edukasi dan pemahaman terkait penonton atau suporter sepak bola yang merupakan bagian dari

kelompok rentan. “...banyak sih, mas, misalnya kalo di kita (PSIM) ada namanya kelompok Bawah Skor Mandala, mereka enggak hanya melakukan edukasi, tapi juga ngumpulin arsip-arsip terkait sejarah PSIM...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Selain dari kelompok PSIM Yogyakarta, edukasi juga mulai dilakukan oleh teman-teman dari suporter Persita Tangerang,

“...kalo dari kita sebenarnya mulai tumbuh kesadaran bersama, tapi kita mulai dari hal-hal kecil dulu, terutama diskusi dan coba selalu ngikutin isu terkait penonton, apalagi pasca Kanjuruhan, kita sadar kalo ada kerusuhan dan semacamnya, yang paling dirugikan ya kita ini, suporter...” (A, Persita Fans, Januari 2025).

Tidak dapat dimungkiri bahwa suporter sepak bola sangat rentan mengalami berbagai risiko kerugian, baik berupa kerugian materi maupun non-materi, seperti cedera fisik. Salah satu permasalahan yang banyak dialami oleh suporter adalah praktik percaloan dan pemalsuan tiket pertandingan. Beberapa peristiwa yang juga turut diamini oleh informan adalah terkait praktik percaloan tiket pertandingan, hingga pemalsuan tiket pertandingan. “beberapa kali kita juga ngalamin harus beli tiket di calo yang harganya udah enggak masuk akal” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Para calo biasanya menjual kembali tiket yang telah mereka beli dengan harga dua hingga tiga kali lipat dari harga resmi. Fenomena ini jelas merugikan suporter dan penonton, karena selain beban biaya yang meningkat, mereka juga berisiko mendapatkan tiket palsu yang dapat menyebabkan mereka kehilangan kesempatan untuk menyaksikan pertandingan secara langsung. Tidak jarang, para suporter ini berasal dari wilayah lain yang jauh dari lokasi pertandingan berlangsung. Mereka harus menempuh puluhan hingga ratusan kilometer untuk menyaksikan klub kebanggaannya. Tidak sedikit biaya yang harus mereka keluarkan hanya untuk sampai ke lokasi pertandingan, tetapi justru harus membayar lebih mahal karena praktik percaloan yang masih marah hampir di setiap klub.

Selain kerugian materi, beberapa peristiwa bentrok suporter dengan suporter, atau bahkan suporter dengan pihak keamanan di stadion juga membuat para suporter dan penonton mengalami kerugian non materi, khususnya fisik dan psikis. “...kalo lagi ada bentrok itu paling males, mas, apalagi kalo sampe bentrok sama *steward* atau polisi, pasti ujungnya bakal trauma...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Beberapa pihak, terutama penonton perempuan dan anak-anak akan sangat rentan terhadap kerugian psikis akibat adanya bentrok di area stadion yang berakibat trauma untuk menyaksikan pertandingan secara langsung. Bahkan, yang lebih parah adalah suporter dan penonton perempuan

rentan terhadap *sexual harassment*, misalnya *catcalling* yang sampai saat ini masih sering terjadi. “...kalo perempuan tuh masih ada yang beberapa kali kena *cat calling*, dan kita juga selalu ingatkan sesama...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Bentuk upaya yang dilakukan oleh klub, salah satunya adalah memisahkan *gate* masuk bagi laki-laki dan perempuan & anak.

5.1.3.2 Pemenuhan Hak Penonton Sepak Bola di Indonesia

Suporter merupakan bagian dari suatu klub sepak bola yang perannya tidak dapat dipisahkan, terutama terkait bagaimana mereka berperan dalam perputaran keuangan klub sebagai kelompok penonton yang juga menyaksikan pertandingan dan membeli tiket resmi. Peran suporter tersebut tentunya harus disadari oleh seluruh pihak dalam bisnis sepak bola saat ini, terutama terkait dengan bagaimana pelaku bisnis sepak bola di Indonesia harus mampu memenuhi hak-hak penonton sepak bola, terutama terkait hak keamanan dan kenyamanan ketika menyaksikan pertandingan sepak bola.

Dalam praktiknya, saat ini pelaku bisnis sepak bola telah menyadari bahwa kenyamanan dan keamanan penonton dalam menyaksikan pertandingan akan berpengaruh terhadap pengalaman mereka. Oleh karena itu, banyak manajemen dari setiap klub yang berbenah untuk menyajikan pertandingan yang aman dan nyaman bagi seluruh pihak. Salah satu bentuk upaya pemenuhan hak terkait keamanan dan kenyamanan yang dirasakan oleh penonton adalah proses masuknya penonton ke dalam stadion. “...kalo di pertandingan PSIM, sejauh ini sih kita liat udah banyak perubahan ke arah yang lebih baik, terutama pemisahan *gate* masuk antara laki-laki, perempuan, dan anak-anak...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Panitia pelaksana pertandingan PSIM Yogyakarta menjadi salah satu yang disorot, meskipun saat penelitian ini dilakukan mereka masih berada di kasta kedua liga Indonesia, tetapi panitia dan manajemen sudah berbenah untuk memastikan keamanan dan kenyamanan penontonnya.

Selain dari kelompok pendukung PSIM Yogyakarta, salah satu kelompok pendukung dari klub Persita Tangerang juga menyatakan hal serupa, “...kita dan manajemen juga sama-sama belajar, mas, apalagi setelah sepak bola akhirnya diperbolehkan lagi di Tangerang, kita mulai berbenah gimana supaya sama-sama saling ngasih rasa aman dan nyaman di tribun...” (A, Persita Fans, Januari 2025). Sementara itu, perubahan lain yang dirasakan oleh kelompok pendukung dari klub Persita Tangerang adalah terkait digitalisasi sistem pembelian tiket pertandingan, “...dulu kita masih harus datang ke *store*, atau bahkan ke stadion, tapi sekarang sejak Persita punya aplikasi sendiri,

kita bisa beli langsung di aplikasi, ngurungin resiko desak-desakan, terus pas masuk tinggal *scan* aja...” (A, Persita Fans, Januari 2025). Digitalisasi sistem tiket pertandingan juga sudah mulai dilakukan oleh berbagai klub, hal ini dianggap mampu mempermudah proses penukaran dan mengurangi resiko berdesak-desakan ketika masuk ke stadion.

Terkait dengan keamanan ketika menyaksikan pertandingan, beberapa kelompok suporter dari berbagai klub yang diwawancara juga menyatakan bahwa saat ini prosedur keamanan dari *steward* sudah semakin meningkat. “...Dulu tuh kalo nonton di Mandala Krida, kita masih bisa tuh bawa rokok, tapi sekarang sudah semakin ketat, rokok, korek, vape, itu udah nggak boleh masuk...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Hal serupa juga disampaikan oleh kelompok pendukung Persita Tangerang:

“sekarang bener-bener semua pihak lagi ngusahain biar tribun itu aman dan nyaman buat semua, apalagi kan enggak jarang juga ada anak-anak yang ikut nonton, jadi kayak rokok itu sekarang udah enggak bisa masuk. Kita yang di tribun juga saling ngingetin biar enggak ngerokok dulu selama nonton” (A, Persita Fans, Januari 2025).

Bahkan, salah satu informan yang sering menyaksikan pertandingan tandang juga membagikan pengalamannya ketika menonton pertandingan di Stadion Manahan Solo, “...kalo di Solo, misal lu bisa ngumpetin rokok, tapi lu nyalain di tribun pasti *steward* langsung datengin buat minta dimatiin rokoknya...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Dirinya menyatakan bahwa salah satu panitia pelaksana pertandingan yang paling responsif adalah panitia dari Persis Solo. “...kalo diliat lagi sih, *away* paling nyaman tuh ke Solo, terutama pas di tribun ya, beneran aman dan nyaman...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Pemenuhan hak penonton sepak bola, khususnya terkait keamanan dan kenyamanan saat menyaksikan pertandingan, merupakan aspek krusial yang semakin disadari oleh para pelaku bisnis sepak bola di Indonesia. Suporter sebagai bagian tak terpisahkan dari klub memiliki peran strategis dalam menjaga keberlangsungan finansial dan atmosfer pertandingan, sehingga hak-hak mereka harus dihormati dan dipenuhi. Berbagai upaya nyata telah dilakukan, mulai dari perbaikan sistem akses masuk stadion dengan pemisahan gate berdasarkan kategori penonton, hingga penerapan digitalisasi sistem pembelian tiket yang memudahkan proses masuk dan mengurangi risiko kerumunan. Peningkatan prosedur keamanan melalui peran stewards yang lebih ketat dalam pengawasan juga menjadi bukti komitmen penyelenggara dalam menciptakan suasana

yang aman dan nyaman, termasuk melindungi penonton anak-anak dari potensi bahaya seperti konsumsi rokok di area tribun. Pengalaman positif yang dirasakan oleh suporter di stadion-stadion seperti Mandala Krida, Manahan Solo, dan lainnya menunjukkan bahwa perubahan ini bukan sekadar formalitas, melainkan langkah nyata untuk mengedepankan perlindungan konsumen sebagai penonton. Dengan demikian, keberlanjutan dan perkembangan sepak bola profesional di Indonesia sangat bergantung pada bagaimana hak-hak penonton ini terus dijaga dan diperkuat melalui kolaborasi antara klub, manajemen pertandingan, serta pihak keamanan.

5.2. Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan melalui sistem *ticketing*

5.2.1. Asuransi di Dalam Tiket Pertandingan

Asuransi merupakan salah satu bentuk dari perlindungan sosial yang saat ini banyak diterapkan oleh organisasi atau perusahaan. Dalam sport business, asuransi mengambil peran penting untuk menjamin setiap pihak yang terlibat di dalam bisnis tersebut. Sayangnya, belum seluruh pihak di dalam sport business menyadari bahwa asuransi merupakan faktor penting yang harus dipersiapkan sebelum melaksanakan suatu event olahraga. Hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil temuan TGIPF Tragedi Kanjuruhan yang menyatakan bahwa tidak terdapat asuransi di dalam tiket pertandingan pada saat tragedi Kanjuruhan terjadi. Alhasil, seluruh pihak yang menjadi korban dari Tragedi Kanjuruhan tidak dijamin keselamatannya (TGIPF, 2022).

Pasca tragedi Kanjuruhan, mulai banyak pihak yang peduli dan menyadari pentingnya asuransi di dalam *sport business*, terutama asuransi yang termuat di dalam tiket pertandingan sepak bola. Perusahaan X menjadi salah satu perusahaan yang mengeluarkan produk asuransi untuk menjamin keamanan penonton saat menyaksikan pertandingan sepak bola di Indonesia. “...Setelah tragedi itu (Kanjuruhan), kami mulai sadar kalo ternyata *event* sepak bola itu penting dan harus ada jaminan asuransinya juga untuk penonton. Apalagi kan penontonnya bisa sampe 60 ribu orang...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Berangkat dari kesadaran tersebut, perusahaan asuransi X kemudian merancang sebuah produk yang dimaksudkan untuk menjamin penonton sepak bola di Indonesia melalui sistem tiket pertandingan,

“...sebenarnya kalo produk kayak gini (asuransi dalam dunia olahraga) udah punya, tapi kita coba *improve* lagi yang lebih bisa diterapkan dalam jumlah penonton yang

lebih banyak lagi. Sebelumnya kita lebih ke *event* maraton atau olahraga dengan jumlah penonton yang lebih sedikit...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

Sebelum adanya produk yang khusus dirancang untuk penonton sepak bola, perusahaan asuransi X sudah lebih dulu mempunyai produk terkait asuransi olahraga. Kemudian, mereka melakukan pengembangan produk dan lahir sebuah produk asuransi jiwa yang lebih berfokus untuk melindungi penonton sepak bola.

Proses penerapan asuransi dalam sistem tiket pertandingan sepak bola di Indonesia dimulai dengan pengajuan yang dilakukan oleh perusahaan asuransi X kepada federasi yang menaungi sepak bola Indonesia. “...waktu itu, kita coba *pitching* sebelum pertandingan Timnas Indonesia lawan Palestina. Nah, ternyata tanggapannya positif, jadi dari situ kita siapkan polis dan nominal preminya...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

Penerapan program asuransi dalam pertandingan sepak bola yang dikhususkan untuk penonton tersebut kemudian dilanjutkan pada pertandingan Timnas Indonesia melawan Argentina “...yaa...karena kita lihat dampaknya bagus, terus juga kan jadi saling menguntungkan, enggak cuma buat penonton, tapi buat federasi dan perusahaan juga. Jadi kita coba terapkan lagi di pertandingan pas itu lawan Argentina...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Perusahaan X yang bergerak di ranah asuransi merasa bahwa program tersebut perlu dilanjutkan, mengingat akan banyak pihak yang dapat dibantu, sesuatu dengan tujuan perusahaan X.

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan salah satu penonton pada pertandingan Timnas Indonesia melawan Timnas Argentina, yang menyatakan bahwa,

“...iya, gue tau sedikit banyak soal ada asuransi di laga Timnas vs Argentina, cuma gue enggak terlalu tau siapa perusahaan penjaminnya. Seingat gue emang waktu itu harga tiket mahal, gue dapet 4x lipat dari harga biasanya, itu di *website* resmi. Nah, gue berasumsi kalo itu udah termasuk asuransi, karena waktu itu ada informasi kalo PSSI gandeng kerja sama ke perusahaan asuransi. Jadi, gue berasumsi oh mungkin mahal karena emang udah ada jaminan asuransinya sekarang...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Dalam prosesnya, perusahaan X menyebutkan bahwa terkait dengan polis dan nominal premi dihitung sesuai dengan estimasi jumlah penonton yang hadir pada pertandingan tersebut “...kami hitung dulu sebelum dilakukan kesepakatan antara federasi

dengan perusahaan X. Setelah dihitung estimasinya, kemudian akan kami kirimkan untuk pertimbangan federasi...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Jumlah premi yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi X pada 2 laga internasional tersebut adalah Rp60.000 untuk setiap tiket resmi yang terjual. Dalam penjelasannya, terdapat 3 kategori kecelakaan yang akan ditanggung oleh perusahaan asuransi X, “...kalo di produk ini, kita ngejamin 3 jenis, ada di dokumen polis, nanti bisa dilihat...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Kategori kecelakaan yang ditanggung oleh perusahaan asuransi X berupa kecelakaan selama pertandingan berlangsung yang mengakibatkan korban harus dirawat, kecelakaan yang mengakibatkan korban harus melakukan tindakan medis, dan kecelakaan yang mengakibatkan korban meninggal dunia. Kategori tiket yang dibeli oleh penonton juga menjadi pertimbangan bagi perusahaan asuransi X dalam menentukan nominal klaim setiap pemegang tiket. “...selain kategori kecelakaan yang kita tanggung, kategori tiket yang dibeli sama penonton juga jadi pertimbangan buat kita tentuin nominal klaimnya...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

Tabel 5.1 Kategori dan Jumlah Klaim Perusahaan Asuransi X

Kategori Tiket	Jumlah Klaim		
	Meninggal Dunia	Cacat	Dirawat
Reguler	20.000.000	20.000.000	2.000.000
VIP	40.000.000	40.000.000	4.000.000

Sumber: (Penulis, 2025)

Tabel 5.1 menyajikan jumlah nominal klaim yang dapat diterima oleh penonton pada pertandingan Timnas Indonesia yang dijamin oleh perusahaan asuransi X. Besaran maksimal klaim disesuaikan dengan kategori tiket yang dibeli, yang terbagi menjadi dua jenis, yaitu tiket reguler dan tiket VIP. Penonton dengan tiket reguler berhak menerima klaim maksimal sebesar 20.000.000 rupiah apabila mengalami kecelakaan yang menyebabkan meninggal dunia. Untuk kecelakaan yang mengakibatkan cacat seumur hidup, klaim maksimal yang diberikan juga sebesar 20.000.000 rupiah, sedangkan untuk kecelakaan yang memerlukan perawatan di rumah sakit, klaim maksimalnya adalah 2.000.000 rupiah. Sementara itu, penonton pemegang tiket VIP mendapatkan nominal klaim yang lebih tinggi, yakni maksimal 40.000.000 rupiah untuk kasus meninggal dunia

dan cacat seumur hidup, serta maksimal 4.000.000 rupiah untuk perawatan di rumah sakit akibat kecelakaan.

Terkait dengan kategori kecelakaan yang ditanggung oleh perusahaan asuransi X, belum seluruh penonton mengetahui jenis-jenisnya. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh F selaku penonton pertandingan pada laga melawan Argentina. Dirinya menyampaikan bahwa,

“...jujur kalo soal apa aja yang ditanggung, jenisnya apa, jumlah maksimal klaimnya berapa, itu gue enggak tau karena emang seinget gue enggak ada sosialisasi dari PSSI nya. Jadi dari awal tiket dibuka emang enggak ada sosialisasi di media sosial, ini seinget gue ya... Terus juga di *invoice* pas beli tiket tuh enggak ada informasi juga dengan harga segitu gue dapetnya apa aja...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Sementara itu, untuk penentuan harga penjualan tiket diserahkan kepada pihak federasi, seperti yang diungkapkan oleh informan bahwa:

“Nanti, ketika sudah disepakati antara federasi sama perusahaan X, terkait harga tiket sih kita serahin ke pihak federasi. Kita lebih ke ngajuin bentuk kerjasamanya. Jadi ada 2, ada kita sebagai penjamin, ada kita sebagai *sponsorship*. Jadinya kan saling menguntungkan, simbiosis mutualisme...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

Selain harga penjualan tiket, federasi juga menjadi pihak yang nantinya mengurus perihal klaim, “...kalo ada klaim, nanti dari federasi yang urus, sesuai sama MoU yang ditandatangani, dimana si federasi ini jadi pihak bertanggung. Artinya, kalo misal ada klaim, nanti dari mereka (federasi) yang hubungin kita, bukan dari penontonnya...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Sejauh ini, belum pernah terjadi proses klaim yang dilakukan oleh federasi kepada perusahaan asuransi X, yang menandakan bahwa tidak terdapat kecelakaan yang dialami oleh penonton selama pertandingan berlangsung. Informasi tersebut sejalan dengan pernyataan dari informan lain yang menyatakan bahwa,

“...kalo soal klaim, jujur gue pribadi belum pernah klaim ya, karena Alhamdulillah enggak terjadi apa-apa ke gue. Tapi mungkin kalau kedepannya ada klaim, bisa lebih dikasih sosialisasi ke penonton. Ini bagus sebenarnya kalo ternyata PSSI udah ada kerja sama ke perusahaan asuransi. Soalnya banyak dari penonton yang bahkan

belum tau kalo kita ada asuransi pas nonton timnas (vs Argentina), apalagi soal proses klaimnya...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Proses klaim yang ditetapkan oleh perusahaan asuransi X dan disepakati bersama dengan federasi dianggap sudah memudahkan penonton, “...terkait proses klaim, kami dan federasi udah sepakat dipermudah, jadi penonton cuma perlu bawa identitas diri sama bukti pembelian tiket resminya. Abis itu, nanti dari federasi yang bakal hubungin kita buat proses klaimnya...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Skema klaim yang disepakati antara perusahaan asuransi X dan federasi mengatur bahwa penonton yang ingin mengajukan klaim harus menyampaikan permohonan tersebut kepada federasi terlebih dahulu. Setelah seluruh berkas administrasi lengkap diterima oleh federasi, pengajuan klaim akan dilanjutkan oleh federasi kepada perusahaan asuransi X. Skema ini sesuai dengan perjanjian kerja sama antara perusahaan asuransi X dan federasi, dimana federasi berperan sebagai pihak bertanggung. Melalui mekanisme ini, perusahaan asuransi X dan federasi berupaya memberikan rasa nyaman dan kemudahan bagi penonton, sehingga mereka tidak terbebani dalam proses klaim apabila mengalami kecelakaan selama menyaksikan pertandingan.

Perusahaan asuransi X tidak hanya menyediakan produk untuk perlindungan penonton sepak bola saja, tetapi juga mengupayakan edukasi secara *door to door*, “...kami juga melakukan edukasi, misalnya kalo lagi pertandingan, kami ada di stadion, kami samperin satu-satu penonton yang hadir buat kasih pemahaman sama juga buat minta *feedback* dari mereka...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Melalui edukasi yang dilakukan secara langsung kepada penonton di hari pertandingan membuat perusahaan asuransi X mendapat perhatian lebih dari penonton. Hal tersebut tentu saja sangat berpengaruh tidak hanya bagi pengetahuan penonton, tetapi juga mampu meningkatkan nama perusahaan asuransi X di kalangan penonton sepak bola Indonesia. Dalam upayanya, perusahaan asuransi X juga diberikan kesempatan oleh federasi untuk memasang brand nya di layanan iklan ketika pertandingan berlangsung, dimana iklan tersebut adalah bentuk keuntungan dari adanya kerja sama yang terjalin dari kedua belah pihak. “...kita juga dikasih kesempatan buat pasang nama perusahaan kita kalo lagi pertandingan, itu ada di paket sponsorship yang kita sepakati sama federasi...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

5.2.2. Evaluasi

Setelah proses pelaksanaan program asuransi untuk penonton dalam pertandingan Timnas Indonesia, perusahaan asuransi akan melakukan evaluasi untuk memastikan kekurangan, tantangan, dan hal apa saja yang harus diperbaiki dari produk mereka. Evaluasi dilakukan dengan berbagai metode, salah satunya adalah melihat bagaimana hasil *lost ratio* atau *claim ratio* yang diterima oleh perusahaan asuransi X. “...kita lihatnya nanti setelah selesai batas klaim, kita lihat ada berapa klaim, sebutannya *lost ratio* atau nggak *claim ratio*...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Setidaknya, sampai dengan proses pengambilan data dilakukan, perusahaan asuransi X menyatakan bahwa belum pernah ada klaim atas kerugian yang terjadi kepada penonton selama menyaksikan pertandingan Timnas Indonesia yang menggandeng perusahaan asuransi X sebagai pihak penjamin. “...Alhamdulillah sejauh ini kita belum pernah ada klaim, ya...artinya sejauh ini pertandingan berjalan dengan aman dan nyaman. Harapannya sih supaya enggak ada klaim, artinya kan semua selamat...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025).

Menurut penjelasan dari KR selaku *digital marketing* dari perusahaan asuransi X, tantangan yang muncul justru adalah bagaimana perusahaan dan pihak federasi menghimpun data setiap individu yang berhak memperoleh klaim. “...susahnya malah gimana kita lihat si orang yang beli tiket ini, karena kan, 1 KTP misalnya bisa beli sampai 6 tiket, otomatis kan misal ada klaim, kita bingung ini atas nama siapa...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Selain itu juga terkait dengan bagaimana proses klaim yang ditakutkan penonton belum sepenuhnya paham. “...kalau terkait proses klaim juga jadi tantangan buat kita gimana nanti bisa satu pintu dari federasi ke kita (perusahaan asuransi X)...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Evaluasi yang dilakukan oleh perusahaan asuransi X juga berkaitan dengan bagaimana mereka mampu mengembangkan produk mereka untuk digunakan tidak hanya dalam pertandingan Timnas Indonesia saja, tetapi juga pada pertandingan di liga resmi. “...sebenarnya semenjak kejadian Kanjuruhan itu, kita juga udah terpikir untuk ajukan model skema asuransi buat penonton ke liga, tapi ternyata belum semua klub mau menerapkan...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Pernyataan tersebut membuktikan bahwa perusahaan asuransi X juga ingin lebih menjangkau seluruh penonton sepak bola di Indonesia, tetapi memang tantangan yang dihadapi adalah bagaimana seluruh manajemen klub di liga Indonesia sepakat dengan penerapan asuransi ini.

Tantangan lain yang dihadapi adalah terkait dengan penentuan jumlah penonton yang akan ditanggung. “...terkait dengan jumlah penonton, kita lebih ngandelin estimasi, jadi misal kapasitas stadion berapa, terus tiket yang akan dijual sama federasi tuh berapa. Nah, nanti kita hitung itu pakai rumus kita...” (KR, Digital Marketing Perusahaan Asuransi X, Mei 2025). Terkait dengan nominal klaim dan apa saja yang ditanggung oleh perusahaan asuransi X akan disesuaikan dan disepakati bersama dengan federasi dengan tentunya tetap menerapkan prinsip kepesertaan asuransi.

Sementara itu, tantangan yang dirasakan oleh informan lain sebagai penonton lebih kepada edukasi serta sosialisasi yang dirasa masih kurang dapat menjangkau seluruh pihak. Informan menyatakan bahwa,

“...kalo tantangan saat ini yang gue liat sih lebih ke edukasi ya, karena gue pun merasa enggak teredukasi dari federasi. Ya, balik lagi, buat gue saat ini federasi maupun perusahaan yang bekerja sama belum bisa maksimal memanfaatkan media sosial, terutama *website* waktu kita beli tiket pertandingan...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

5.3. Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh suporter pertandingan melalui sistem *ticketing*

5.3.1. Asuransi di Luar Tiket Pertandingan

Sebagai salah satu bentuk pemenuhan hak penonton ketika menyaksikan pertandingan secara langsung, asuransi tiket pertandingan menjadi suatu hal yang penting. Temuan Tim Gabungan Independen Pencari Fakta Tragedi Kanjuruhan menemukan bahwa salah satu kesalahan yang dilakukan oleh panitia pelaksana pertandingan antara Arema FC Vs Persebaya adalah tidak terdapat asuransi yang melekat di dalam setiap pembelian tiket pertandingan resmi. Hal tersebut menjadi krusial, mengingat bahwa menjamin keamanan dan kenyamanan penonton selama menyaksikan pertandingan adalah tanggung jawab dari panitia pelaksana pertandingan. Apabila ditarik lebih jauh, pada penyelenggaraan Gojek Liga 1 tahun 2017, Gojek sebagai promotor liga bekerjasama dengan FWD Life berusaha menyediakan asuransi bagi penonton yang melekat di dalam tiket pertandingan, sayangnya kebijakan tersebut tidak dilanjutkan pada perhelatan liga di tahun berikutnya.

Terkait dengan tragedi Kanjuruhan yang mengakibatkan lebih dari 135 korban jiwa dari Aremania (kelompok suporter resmi Arema FC), banyak pihak yang mulai berbenah. Viking Persib Club sebagai elemen legal dari suporter Persib Bandung menjadi salah satu pionir kelompok suporter yang akhirnya berani mengambil langkah untuk menyediakan asuransi bagi setiap anggotanya. "...ada kesadaran bersama, terutama di tubuh pengurus VPC bahwa perlindungan buat anggota itu sangat diperlukan, terutama setelah ada tragedi Kanjuruhan..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Berangkat dari kesadaran bersama tersebut, T sebagai salah satu tim riset di Viking Persib Club kemudian melakukan riset terkait kebutuhan dan potensi dari kelompoknya dan menghasilkan suatu kesepakatan bersama bahwa perlu adanya jaminan dalam bentuk asuransi "...Terus juga kan VPC punya tim riset, kita coba lah riset kecil-kecilan ke anggota..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Mengingat bahwa Viking Persib Club merupakan elemen terpisah dari manajemen, maka mereka hanya dapat mengupayakan asuransi yang sifatnya di luar tiket pertandingan dan bekerjasama dengan penyedia jasa asuransi. "...Dari situ kita bikin yang namanya semacam proposal lah untuk pitching ke beberapa perusahaan penyedia jaminan asuransi..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Pernyataan tersebut sejalan dengan temuan pada salah satu anggota Viking Persib Club yang menyatakan bahwa, "...ya, waktu itu emang ada survei yang disebar terkait kebutuhan anggota, salah satunya tentang asuransi..." (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Pada pelaksanaannya, jaminan yang diberikan oleh pihak asuransi kepada anggota Viking Persib Club semula hanya bersifat untuk laga kandang, tetapi karena dinamika yang terjadi saat itu, maka Viking Persib Club mencoba untuk melakukan negosiasi dan disepakati bahwa akan terdapat jaminan asuransi untuk setiap kegiatan resmi yang diselenggarakan oleh komunitas. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh pengurus, bahwa:

"...waktu itu cuma bilang bakal jadi penjamin untuk setiap pertandingan home aja. Tapi kan kondisi waktu itu mah kita lagi boikot ya, masa iya anggota udah suruh bayar tapi enggak ada pertandingan... Nah, pas kita jelasin soal kegiatan apa aja yang dilakuin sama VPC, Rey Health ngasih kita tawaran buat jaminannya termasuk ketika VPC ngadain acara apapun, selama itu diadainnya sama VPC Pusat... Jadi sebenarnya si Rey Health itu enggak cuma ngasih jaminan kalo Persib lagi main, tapi juga di luar itu, selama kegiatannya itu dari VPC yang ngadain..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025).

Terkait dengan mekanisme pembayaran premi, Viking Persib Club menerapkannya melalui pembukaan pendaftaran anggota. Nantinya, setiap individu yang melakukan pendaftaran dan pemutihan anggota akan dikenai biaya tambahan yang digunakan untuk pembayaran premi awal. "...Kita bikin postingan di Instagram, terus kita kontak juga setiap distrik yang masih terdaftar di keanggotaan VPC untuk bantu sebarin ke anggotanya. Biayanya kita sepakat waktu itu 63 ribu...Iya, biaya 63 ribu itu udah termasuk sama asuransi..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Sampai wawancara ini dilakukan, terdapat kurang lebih 24.000 anggota yang terdaftar dalam sistem Viking Persib Club yang terkoneksi langsung dengan sistem dari pihak penjamin asuransi. "...Kalo sekarang sampe malem ini sih ada sekitar 24.000 anggota yang udah terdaftar di sistem..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Salah satu anggota juga menyatakan bahwa, "...waktu pemutihan emang ada biaya tambahan, di postingan disebutin juga udah termasuk asuransi, jadi anggota juga tau biaya tambahan itu buat apa...iya bener 63 ribu seingat gua waktu itu..." (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Terkait dengan mekanisme klaim, Viking Persib Club melalui informan menyatakan bahwa,

"...kalo soal klaim, nanti kita akan *cross check* lebih dulu status keanggotaannya, kalo misal ternyata benar dia itu anggota, nanti kita bakal siapin berkas, mulai dari laporan, terus sampe ke berkas klaim. Setelah itu kita bakal sampein ke korbannya kira-kira butuh apa aja, misal butuh untuk biaya pengobatan, kita bakal *cover* dulu sampe klaim yang dari pihak asuransi itu turun ke kita. Biasanya sih 14 hari maksimal ya. Nah nanti baru setelah semua diurus, nanti hasil klaimnya bakal kita sampein ke korban dan berapa jumlah yang untuk ganti biaya cover kita..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025).

Menurut informan T, proses klaim sudah pernah beberapa kali dilakukan, salah satunya ketika sedang acara resmi dari Viking Persib Club. Informan T menyatakan bahwa,

"...kalo klaim tuh kita pernah beberapa kali, terakhir tuh kemaren waktu kita ada acara di Pangandaran, kebetulan pas pulang ada anggota kita yang kena musibah, dan ternyata butuh biaya untuk pengobatan. Jadi waktu itu kita coba ajuin klaim, tapi sebelum cair kita cover dulu biaya pengobatannya. Alhamdulillah waktu itu klaimnya lancar..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025).

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh salah satu informan yang menyatakan bahwa, "...iya pernah sih, kebetulan temen kita juga dari Kebumen yang klaim, waktu itu kita *zoom meeting* dulu, kasih kronologi, terus kita ajuin ke pusat..." (H, Kebumen Crew, Januari 2025). Sementara itu, informan T mempertegas pernyataan terkait klaim dengan menjelaskan maksimal nominal klaim, "...kalau maksimal nominal kita sepakati pokoknya sistemnya itu kayak deposito, jadi setiap anggota punya jatah 10 juta, kalo udah mentok nanti harus naikin preminya..." (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Pernyataan tersebut membuktikan bahwa Viking Persib Club memang benar-benar serius dalam menerapkan prosedur asuransi untuk anggota mereka. Hal tersebut menjadi penguat bahwa memang asuransi yang diterapkan tidak hanya berlaku ketika pertandingan saja, tetapi juga ketika di luar pertandingan selama korban merupakan anggota resmi dari Viking Persib Club.

5.3.2 Evaluasi

Meskipun saat ini sudah banyak kelompok yang menyadari bahwa mereka adalah kelompok rentan dalam sebuah pertandingan sepak bola, dan telah dilakukan berbagai upaya untuk semakin memberikan penyadaran, tetapi masih terdapat tantangan serta hambatan dalam upaya tersebut. Salah satu hambatan yang paling dirasakan oleh teman-teman suporter adalah proses edukasi, "...ya namanya juga suporter, banyak kepala, banyak pemikiran, jadi pasti butuh waktu yang enggak sebentar buat edukasi, terutama karena kita juga enggak bisa menjangkau semua kelompok, jadi pastinya edukasi yang dilakukan bertahap dari lingkungan terkecil kita..." (S, Mataram Tekno, Juni 2024). Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh kelompok suporter lain, "...paling sulit tuh edukasi, karena enggak semua orang yang di kelompok mampu menerima, tapi pastinya kita juga selalu ngusahain biar semua bisa teredukasi, biar semua paham kalau penonton, suporter, kayak kita ini juga punya hak..." (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Selain proses edukasi, sosialisasi juga menjadi penting, terutama untuk kelompok suporter dengan anggota yang tersebar di seluruh Indonesia, "...kalo soal sosialisasi, kita bahkan sampai bikin postingan, sebar *flyer*, sama kalo kita keliling ke distrik-distrik, ya kita sempatkan diskusi terkait dengan ini (asuransi penonton), jadi kita juga sekalian sosialisasi ke mereka" (T, Pengurus Viking Persib Club, Januari 2025). Bahkan, beberapa waktu yang lalu, kelompok suporter dari Persita Tangerang berhasil menggandeng manajemen klub untuk bersama-sama melakukan sosialisasi terkait keamanan dan kenyamanan di stadion melalui *zine* yang disebarakan ketika hari pertandingan,

“,,kemaren kita udah bikin *zine*, bahkan klub juga ngedukung, jadi yaa kita merasa dihargai dan didukung oleh klub...” (A, Persita Fans, Januari 2025). Hal serupa juga dilakukan oleh teman-teman pendukung PSIM Yogyakarta, dimana mereka melalui kelompok Bawah Skor Mandala membuat *zine* setiap pertandingan kandang, “...kalo mungkin tau, temen-temen dari Bawah Skor Mandala tuh selalu bikin *zine* kalo *match home*, terus dibagiin ke yang lain...” (S, Mataram Tekno, Juni 2024).

Tantangan lain yang juga dihadapi adalah terkait kepedulian untuk menciptakan tribun yang aman dan nyaman bagi semua kalangan. Salah satu hal yang selalu digaungkan oleh teman-teman suporter adalah menciptakan ruang yang aman dan nyaman di atas tribun. Hal yang sebenarnya krusial tetapi belum semua mengerti adalah bahwa tribun harus bebas asap rokok. Hal tersebut juga turut diupayakan oleh panitia pelaksana melalui prosedur *body checking* ketika memasuki *gate* awal. Sayangnya, proses *body checking* yang dilakukan kurang maksimal, sehingga masih sering ada rokok yang dibawa dan dinyalakan di atas tribun ketika pertandingan berlangsung. “...sekarang masih banyak rokok yang lolos ke tribu, padahal kan itu harusnya ada *body checking*, cuma yaa balik lagi, kita lebih punya cara buat mengelabui...tapi tetep kok, di tribun selalu ada yang berusaha ngingetin...” (A, Persita Fans, Januari 2025). Selain dari sesama suporter, penting juga untuk suporter mampu menekan klub dalam memenuhi hak mereka,

“...banyak klub yang sebenarnya harus belajar ke manajemen pertandingan (panitia pelaksana pertandingan) Persis Solo, karena mulai dari *body checking*, sampe di tribun tuh semua panpel kerjanya bagus. Harusnya semua klub mulai mempersiapkan itu, terutama dari *steward* yang ada di tribun...” (H, Kebumen Crew, Januari 2025).

Pernyataan tersebut juga dipertegas oleh salah satu informan yang menyatakan bahwa,

“...ya intinya sebelum kita bener-bener nerapin asuransi, kita harus kasih tau dulu ke sesama, apa aja batasannya, kemudian apa aja yang harus diupayakan. Gue sangat sepekat buat di ranah sepak bola itu ada asuransi, tapi kayaknya kalau buat waktu dekat belum deh, kita harus bisa bangun dulu ekosistem tribun yang sehat, karena percuma mau pakai asuransi yang bagus pun kalo misalnya di tribun belum aman buat kita...” (F, Fans Timnas Indonesia, April 2025).

Beberapa tantangan dan hambatan yang telah disebutkan menjadi penguat bahwa meskipun telah dilakukan perubahan dan evaluasi ke arah yang lebih baik, tetapi masih

terdapat tantangan dan hambatan yang muncul. Semua pihak harus mengambil peran, tidak hanya suporter, tetapi juga manajemen dan federasi untuk kemudian mampu menciptakan iklim sepak bola Indonesia yang aman dan nyaman.

5.4. Pembahasan

5.4.1 Regulasi Penonton Sepak Bola

5.4.1.1 Regulasi Internasional

Pelaksanaan pertandingan sepak bola resmi di seluruh negara yang menjadi anggota dari FIFA harus memiliki regulasi yang merujuk pada FIFA Stadium Safety and Security Regulations (FIFA, 2022). Terkait dengan temuan pada penelitian ini, terdapat beberapa pasal yang dapat disorot, terutama terkait asuransi, keamanan, kenyamanan, serta manajemen keramaian yang ada di stadion. Poin tersebut disesuaikan dengan tujuan penelitian yang lebih berfokus pada penerapan jaminan perlindungan bagi penonton yang menyaksikan pertandingan sepak bola. Dalam FIFA Stadium Safety and Security Regulations, kebijakan tersebut dituangkan di dalam beberapa pasal, yaitu Pasal 4 terkait *Responsibility*, Pasal 6 terkait *Stadium Safety and Security Planning*, pasal 8 terkait *Spectator Safety and Security*, dan Bab VI tentang *Crowd Management* (FIFA, 2022).

Pada Bab II pasal 4 tentang *Responsibility*, menjelaskan terkait tanggung jawab utama keselamatan dan keamanan stadion terdapat di tangan asosiasi dan tim Panitia pelaksana pertandingan. Panitia pelaksana pertandingan wajib memastikan keamanan seluruh penonton, pemain, dan ofisial yang hadir di dalam area stadion. Selain itu, dalam pasal 4 FIFA Stadium Safety and Security Regulations juga menjelaskan terkait peraturan serta kebijakan yang dapat relevan digunakan oleh panitia penyelenggara pertandingan selama masih bertujuan untuk menjamin keselamatan dan keamanan seluruh pihak. Khusus terkait regulasi penerapan asuransi dalam pertandingan sepak bola tidak dijelaskan secara eksplisit di dalam pasal 4 FIFA Stadium Safety and Security Regulations, tetapi disebutkan bahwa federasi dapat menerapkan asuransi sesuai dengan regulasi asuransi yang berlaku di negara penyelenggara. Pernyataan tersebut membuktikan terdapat pengakuan bahwa asuransi merupakan salah satu hal yang harus diperhatikan oleh panitia penyelenggara pertandingan sebagai bagian dari aspek keselamatan dan keamanan.

Pada pasal 6 FIFA Stadium Safety and Security Regulations dijelaskan mengenai perencanaan keselamatan dan keamanan stadion yang menjadi tanggung jawab panitia

penyelenggara pertandingan resmi FIFA. Perencanaan keselamatan dan keamanan tersebut mencakup dokumen kebijakan keselamatan dan keamanan penonton yang jelas dan komprehensif untuk kompetisi. Selanjutnya, penyelenggara juga harus berkoordinasi dan menyepakati prosedur darurat serta rencana penanganan insiden besar bersama otoritas lokal seperti kepolisian, pemadam kebakaran, dan layanan medis. Perencanaan ini juga harus mencakup kesepakatan terkait tingkat pengamanan dan dukungan dari berbagai instansi, serta prosedur khusus untuk mengakomodasi semua penonton, termasuk penyandang disabilitas, lansia, keluarga, anak-anak, dan pendukung tim tamu. Dengan demikian, Pasal 6 menegaskan pentingnya perencanaan yang matang, dokumentasi, dan kerja sama erat dengan otoritas untuk menjamin kelancaran dan keselamatan seluruh pihak selama penyelenggaraan pertandingan sepak bola profesional.

Selanjutnya, pada pasal 8 FIFA Stadium Safety and Security Regulations dijelaskan mengenai dokumen kebijakan keselamatan dan keamanan penonton. Pada pasal ini ditegaskan bahwa federasi sepak bola setiap negara wajib menyusun sebuah dokumen kebijakan keselamatan dan keamanan yang komprehensif untuk setiap stadion yang digunakan selama pertandingan berlangsung. Dalam dokumen tersebut harus memaparkan rantai komando, jalur pelaporan, cara pelaksanaan dan komunikasi kebijakan keselamatan, serta mengidentifikasi pihak-pihak kunci yang terlibat. Dengan adanya dokumen ini, diharapkan semua pihak yang terlibat memahami peran dan tanggung jawab mereka sehingga keselamatan dan keamanan penonton dan semua orang di stadion dapat dijaga secara efektif selama acara berlangsung.

Pada bab VI dalam FIFA Stadium Safety and Security Regulations membahas tentang manajemen keramaian di area stadion. Pada bab ini, diatur berbagai aspek penting untuk memastikan aliran penonton yang aman dan tertib selama acara berlangsung. Pengelolaan kerumunan meliputi pengaturan waktu kedatangan dan keluarnya penonton agar tidak terjadi penumpukan berlebihan yang berisiko menimbulkan bahaya. Bab ini juga menekankan pentingnya penerapan kode etik perilaku penonton yang jelas dan tegas, serta pemasangan tanda-tanda keselamatan dan informasi yang memadai untuk memandu penonton selama berada di stadion. Selain itu, pengaturan tanda-tanda komersial dan papan iklan juga harus diperhatikan agar tidak mengganggu informasi keselamatan dan kenyamanan penonton. Pengelolaan minuman beralkohol di stadion juga menjadi bagian penting dalam bab ini, mengingat konsumsi alkohol dapat mempengaruhi perilaku dan keamanan penonton. Dengan penerapan crowd management yang efektif, diharapkan kerumunan penonton dapat dikendalikan dengan baik, sehingga mencegah potensi

kerusuhan, kepadatan berlebih, dan insiden yang dapat membahayakan keselamatan semua pihak di stadion.

Pemahaman terkait regulasi keselamatan dan keamanan penonton sepak bola di dunia masih belum tersebar secara luas dan merata. Meskipun demikian, dari temuan lapangan terlihat adanya upaya nyata dari berbagai pihak, terutama kelompok suporter, dalam meningkatkan kesadaran akan pentingnya regulasi tersebut. Kelompok suporter berperan aktif dalam mengedukasi dan menyadarkan para penonton lainnya mengenai hak dan kewajiban mereka saat menyaksikan pertandingan. Berbagai upaya yang dilakukan oleh kelompok suporter salah satunya dengan membuat diskusi yang menghadirkan narasumber profesional di bidangnya. Tujuan utama dari upaya ini adalah membangun kesadaran individu para penonton agar mereka memahami hak-hak yang harus dijamin oleh penyelenggara pertandingan, seperti aspek keselamatan, kenyamanan, dan perlindungan selama berada di stadion.

Upaya yang dilakukan sejalan dengan regulasi FIFA, khususnya pada Pasal 4, 6, dan 8, yang menegaskan tanggung jawab penyelenggara untuk menjamin keamanan, melakukan perencanaan yang matang, serta menyusun kebijakan keselamatan yang komprehensif. Oleh karena itu, sinergi yang baik antara penyelenggara, kelompok suporter, dan penonton menjadi kunci utama dalam menciptakan lingkungan menonton pertandingan sepak bola yang aman, nyaman, dan terjamin bagi semua pihak.

5.4.1.2 Regulasi Nasional

Indonesia menjadi negara yang sangat disorot pasca terjadinya Tragedi Kanjuruhan yang terjadi pada tanggal 1 Oktober 2022. Tragedi tersebut menewaskan 135 penonton yang saat itu tengah menyaksikan pertandingan BRI Liga 1 antara Arema FC menghadapi Persebaya Surabaya di Stadion Kanjuruhan. Pasca tragedi, banyak pihak yang mulai melakukan pembenahan terkait dengan penonton sepak bola, salah satunya adalah PSSI sebagai federasi sepak bola nasional. Pada penelitian yang dilakukan, ditemukan beberapa regulasi yang relevan diterapkan dalam perhelatan sepak bola, baik itu regulasi sebelum maupun setelah terjadinya Tragedi Kanjuruhan. Beberapa regulasi yang dibahas pada penelitian ini antara lain Undang-Undang No 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dan Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Pada proses penelitian yang dilakukan, terdapat temuan tambahan mengenai regulasi yang relevan untuk diterapkan, yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

A. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan menjadi payung hukum utama bagi pengelolaan olahraga di Indonesia, termasuk penyelenggaraan pertandingan sepak bola. Undang-undang ini mengatur prinsip-prinsip pembangunan olahraga yang berkelanjutan serta tanggung jawab pemerintah dan penyelenggara pertandingan untuk menjamin keselamatan dan keamanan peserta dan penonton. Dalam konteks penelitian yang dilakukan, undang-undang ini menegaskan hak penonton yang harus dijamin oleh penyelenggara pertandingan. Hak penonton pertandingan termuat di dalam Pasal 54 ayat (5) yang menyebutkan bahwa, Hak penonton sebagaimana dimaksud pada ayat (4) meliputi:

- a. mengekspresikan dukungan, semangat, dan motivasi di dalam kejuaraan Olahraga;
- b. memperoleh fasilitas yang sesuai dengan nilai tiket masuk; dan
- c. mendapatkan jaminan keselamatan dan keamanan

Berangkat dari temuan penelitian, terdapat hasil bahwa hak penonton dalam menyaksikan kejuaraan olahraga, khususnya sepak bola belum sepenuhnya terjamin, terutama pada poin (b) memperoleh fasilitas yang sesuai dengan nilai tiket masuk; dan (c) mendapatkan jaminan keselamatan dan keamanan. Hal tersebut dibuktikan bahwa saat ini fasilitas yang terdapat di dalam stadion belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan. Selain itu, nomor kursi pada beberapa penyelenggaraan pertandingan sepak bola profesional juga masih belum sesuai dengan nomor yang terdapat pada tiket. Temuan ini membuktikan bahwa implementasi perlindungan sosial, khususnya asuransi kecelakaan bagi penonton melalui sistem ticketing, masih belum konsisten dan belum diterapkan secara menyeluruh oleh penyelenggara pertandingan di Indonesia. Kondisi ini menimbulkan risiko bagi penonton yang tidak mendapatkan perlindungan memadai saat menghadiri pertandingan.

B. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Dalam memahami penerapan perlindungan sosial bagi penonton sepak bola, penelitian ini juga menggunakan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai regulasi yang dianggap relevan. Penggunaan undang-undang tersebut dalam penelitian dimaksudkan untuk menganalisis penonton pertandingan sepak bola dari kacamata *sport business*, dimana perkembangan industri sepak bola telah menempatkan penonton sebagai konsumen alih-alih penikmat. Hal tersebut karena mereka secara sadar melakukan transaksi pembelian produk/jasa berupa

tiket dan layanan pertandingan, menerima manfaat langsung dari produk tersebut, memiliki hak hukum sebagai konsumen, dan berperan aktif dalam ekosistem ekonomi industri sepak bola yang berorientasi pada pasar dan keuntungan. Oleh karena itu, permasalahan terkait perlindungan sosial bagi penonton sepak bola juga relevan dibahas menggunakan Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada pasal 4 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa, “Hak konsumen meliputi hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa” Hak terkait kenyamanan, keamanan, dan keselamatan penting untuk memastikan penonton sepak bola yang membeli tiket resmi mendapatkan perlindungan keamanan dan kenyamanan selama menikmati pertandingan. Selain itu, pada pasal 4 ayat (2) huruf g menyebutkan bahwa, “Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya” Dalam konteks ini, penonton yang membeli tiket resmi berhak untuk mendapatkan kompensasi jika terjadi kerugian, misalnya terkait kecelakaan atau ketidaksesuaian layanan pertandingan.

Temuan penelitian menegaskan bahwa penonton sepak bola yang membeli tiket resmi secara otomatis berstatus sebagai konsumen layanan pertandingan. Sebagai konsumen, mereka berhak atas perlindungan hukum yang diatur secara eksplisit dalam UU Perlindungan Konsumen No. 8 Tahun 1999. Perlindungan ini mencakup hak atas kenyamanan, keamanan, keselamatan, informasi yang benar dan jelas, serta hak atas kompensasi jika terjadi kerugian akibat kelalaian penyelenggara pertandingan. Namun, temuan mengungkap bahwa implementasi perlindungan tersebut di Indonesia masih belum optimal dan belum merata di seluruh klub, sehingga penonton masih rawan mengalami kerugian dari produk tiket yang mereka beli. Temuan wawancara dengan informan menunjukkan bahwa masih banyak penonton yang belum menyadari status mereka sebagai konsumen yang berhak atas perlindungan hukum ini. Hal ini juga menimbulkan tantangan bagi penyelenggara untuk memberikan jaminan perlindungan konsumen yang sesuai.

Walaupun terdapat regulasi yang cukup untuk melindungi konsumen (penonton), belum ada peraturan resmi yang mengatur kewajiban penyelenggara untuk menyediakan jaminan asuransi bagi penonton melalui sistem ticketing secara konsisten. Contoh upaya sebelumnya (seperti asuransi tiket di Liga 1 2017) tidak berlanjut karena faktor kenaikan harga tiket. Hal ini menandai kebutuhan mendesak bagi regulasi yang lebih kuat dan

implementasi yang nyata dalam perlindungan konsumen sepak bola. Selain perlindungan dari penyelenggara, ditemukan pula inisiatif kelompok suporter yang berusaha mengisi celah perlindungan sosial secara mandiri dengan menggalang asuransi atau jaminan sosial bagi anggota mereka. Ini menunjukkan kesadaran kolektif penonton sebagai konsumen sekaligus aktor sosial dalam perlindungan bersama.

C. Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional

Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional merupakan salah satu undang-undang yang relevan untuk digunakan dalam penerapan praktik perlindungan sosial bagi penonton pertandingan sepak bola di Indonesia. Hal ini karena undang-undang tersebut membahas terkait pengembangan sistem jaminan sosial yang komprehensif, termasuk di dalamnya perlindungan terhadap kecelakaan. Pada pasal 6 ayat (2) Undang-Undang Sistem Jaminan Sosial Nasional disebutkan bahwa, Sistem Jaminan Sosial Nasional terdiri atas:

- a. jaminan kesehatan;
- b. jaminan kecelakaan kerja;
- c. jaminan hari tua;
- d. jaminan pensiun; dan
- e. jaminan kematian.

Jaminan kecelakaan kerja bisa menjadi rujukan analogi, karena penonton juga menghadapi risiko saat berada di stadion. Jika pekerja mendapat perlindungan selama bekerja, maka penonton pun idealnya dilindungi saat "mengonsumsi layanan publik." Skema jaminan sosial ini dapat dijadikan dasar bagi integrasi asuransi kecelakaan penonton ke dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola. Namun, penelitian menemukan bahwa skema ini belum sepenuhnya diadopsi oleh penyelenggara sepak bola di Indonesia. Padahal, pengintegrasian skema asuransi ini penting sebagai bentuk perlindungan sosial yang memadai dan sebagai tanggung jawab penyelenggara dalam melindungi konsumen (penonton) dari risiko kecelakaan selama pertandingan.

Penelitian menemukan bahwa sebagian besar pihak terkait (penyelenggara pertandingan, kelompok suporter, dan perusahaan asuransi) sudah memahami adanya kerangka hukum jaminan sosial nasional yang diatur dalam UU No. 40 Tahun 2004. Mereka menyadari bahwa jaminan sosial ini merupakan landasan penting dalam memberikan perlindungan sosial, termasuk perlindungan kecelakaan. Meskipun regulasi

SJSN sudah ada dan menjadi payung hukum nasional, implementasi konkrit penerapan jaminan sosial, khususnya asuransi kecelakaan bagi penonton melalui sistem ticketing pertandingan sepak bola, masih belum menyeluruh. Beberapa klub dan penyelenggara liga belum mengintegrasikan skema asuransi ini secara konsisten dalam proses penjualan tiket.

Temuan juga menunjukkan adanya celah regulasi teknis yang mengatur secara rinci kewajiban penyelenggara untuk menyediakan perlindungan jaminan sosial bagi penonton, sehingga meskipun ada UU SJSN, tidak ada aturan pelaksana spesifik yang mewajibkan perlindungan asuransi kecelakaan yang terintegrasi dalam sistem ticketing. Para informan melihat pentingnya penguatan regulasi nasional agar penyelenggara pertandingan diwajibkan menyediakan perlindungan sosial yang pasti bagi penonton, misalnya dengan mengintegrasikan asuransi kecelakaan di dalam harga tiket. Ini sesuai dengan prinsip SJSN untuk memberikan perlindungan sosial bagi seluruh rakyat. Ditemukan pula tantangan seperti kenaikan biaya tiket akibat penambahan premi asuransi, yang membuat beberapa penyelenggara menunda atau tidak melanjutkan kebijakan asuransi tiket. Hal ini menjadi bahan pertimbangan penting dalam penerapan SJSN di konteks pertandingan sepak bola.

5.4.1.3 Penonton Sebagai Konsumen dalam Pertandingan Sepak Bola

Penelitian ini menegaskan bahwa penonton sepak bola yang membeli tiket resmi secara hukum berstatus sebagai konsumen. Dalam hal ini, penonton yang membeli layanan pertandingan sepak bola tidak sekedar hadir untuk menikmati pertandingan sebagai bentuk hiburan, melainkan telah melakukan transaksi pembelian produk jasa yang wajib dilindungi hak-haknya. Oleh karena itu, penyelenggara pertandingan dan klub sepak bola sebagai pelaku usaha berkewajiban untuk memenuhi standar pelayanan yang aman, nyaman, serta transparan sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Namun, hasil penelitian mengungkap bahwa pemenuhan hak-hak konsumen penonton di Indonesia masih belum berjalan secara optimal. Hak-hak fundamental seperti keselamatan dan keamanan belum sepenuhnya terpenuhi, sebagaimana terlihat dalam berbagai insiden, termasuk tragedi Kanjuruhan yang menimbulkan korban jiwa dan luka serius. Selain itu, perlindungan sosial dalam bentuk asuransi kecelakaan yang diintegrasikan melalui sistem ticketing masih belum diimplementasikan secara menyeluruh oleh penyelenggara pertandingan dan klub sepak bola. Kondisi ini

menyebabkan penonton rentan mengalami kerugian fisik, psikologis, maupun ekonomi tanpa adanya jaminan kompensasi atau perlindungan yang memadai.

Lebih lanjut, penelitian juga menemukan bahwa kesadaran penonton atas statusnya sebagai konsumen yang memiliki hak perlindungan hukum masih tergolong rendah. Kondisi ini berimplikasi pada minimnya advokasi atau tuntutan atas pelanggaran hak-hak konsumen yang terjadi di area stadion selama pertandingan berlangsung. Sebagai respons atas kekurangan perlindungan dari penyelenggara, beberapa kelompok suporter mengambil inisiatif secara mandiri dengan menyelenggarakan jaminan asuransi bagi anggotanya sebagai bentuk perlindungan sosial kolektif. Temuan ini mengindikasikan adanya kebutuhan mendesak untuk penguatan regulasi dan edukasi mengenai perlindungan konsumen dalam industri sepak bola di Indonesia. Oleh karena itu, pemerintah dan penyelenggara pertandingan harus bersama-sama memastikan bahwa hak-hak penonton sebagai konsumen dapat terpenuhi secara menyeluruh, terutama melalui penyediaan asuransi kecelakaan yang terintegrasi dalam sistem ticketing. Hal ini penting untuk memberikan rasa aman dan kenyamanan yang layak bagi penonton sekaligus meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pertandingan sepak bola modern di Indonesia.

5.4.2 Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh penyelenggara pertandingan melalui sistem ticketing

Evaluasi pada pelaksanaan sepak bola di Indonesia setelah adanya tragedi Kanjuruhan dapat dilihat dari perubahan regulasi dan inovasi terkait pelaksanaan kompetisi. Salah satu inovasi yang saat ini ada dan diterapkan dalam pelaksanaan pertandingan sepak bola di Indonesia adalah asuransi yang termuat di dalam sistem tiket pertandingan. Perusahaan asuransi X menjadi perusahaan asuransi pertama di Indonesia yang bekerja sama dengan federasi untuk menyediakan asuransi bagi penonton yang menyaksikan pertandingan Timnas Indonesia. Latar belakang penerapan asuransi oleh perusahaan asuransi X ini berangkat dari kebutuhan mendesak untuk menjawab kekhawatiran dari para penonton sepak bola terhadap resiko kecelakaan dan keselamatan penonton di stadion, khususnya setelah tragedi Kanjuruhan. Perusahaan asuransi X melihat bahwa potensi perlindungan sosial ini menjadi bentuk kontribusi nyata dalam memperkuat rasa aman dan memberikan jaminan perlindungan kepada penonton. Hal tersebut sesuai dengan prinsip penerapan jaminan sosial yang ideal menurut Midgley (2008), yang menyebutkan bahwa asuransi berfungsi sebagai mekanisme perlindungan

kolektif yang memberikan dukungan terhadap risiko sosial dan ekonomi yang dihadapi individu maupun kelompok.

Produk asuransi yang disediakan oleh perusahaan asuransi X selama menjadi penjamin dalam pertandingan Timnas Indonesia merupakan kategori asuransi kecelakaan (*accident insurance*). Secara teori, penerapan skema perlindungan sosial berbasis *accident insurance* melalui tiket pertandingan merupakan bagian dari intervensi sosial yang strategis untuk memperkuat kesejahteraan sosial penonton sebagai bagian dari masyarakat yang rentan terhadap risiko sosial. Hal ini sejalan dengan pemikiran Kertonegoro (2004) yang menekankan fungsi redistributif jaminan sosial sebagai instrumen yang tidak hanya melindungi individu dari risiko sosial dan ekonomi, tetapi juga mengoreksi ketimpangan distribusi pendapatan dan memberikan jaring pengaman sosial bagi kelompok rentan. Implementasi skema ini akan memberikan jaminan rasa aman dan perlindungan sosial yang lebih menyeluruh kepada penonton, sehingga dapat meningkatkan kualitas pengalaman menonton pertandingan sekaligus mengurangi beban ekonomi apabila terjadi resiko kecelakaan.

Proses penerapan asuransi ini dilakukan dengan mengintegrasikan premi asuransi ke dalam harga tiket pertandingan secara otomatis melalui sistem ticketing elektronik. Setiap tiket yang terjual sudah mencakup premi asuransi yang dibayarkan oleh penyelenggara kepada perusahaan asuransi X. Dengan mekanisme ini, penonton tidak perlu melakukan pendaftaran terpisah untuk mendapatkan perlindungan, sehingga prosesnya menjadi praktis dan mudah diakses. Sementara itu, polis asuransi yang diterbitkan oleh perusahaan asuransi X mengatur hak dan kewajiban peserta serta batas waktu perlindungan diberlakukan sejak saat penonton memasuki stadion hingga selesai pertandingan. Besaran premi yang dikenakan relatif kecil dan dibebankan sebagai tambahan harga tiket, sehingga tidak memberatkan konsumen secara signifikan. Dalam hal ini, premi asuransi dibebankan kepada federasi sebagai pihak bertanggung. Dalam temuan, premi yang ditentukan oleh perusahaan asuransi X sebesar Rp60.000 untuk setiap tiket pertandingan yang dibeli.

Prosedur klaim terhadap jaminan asuransi yang disepakati oleh perusahaan asuransi X dan federasi memuat berbagai tahapan, mulai dari persiapan syarat dokumen, proses pengajuan, hingga proses pencairan dana asuransi. Dalam dokumen polis yang disepakati oleh perusahaan asuransi X dan federasi sepak bola Indonesia, disepakati bahwa dokumen persyaratan untuk klaim jaminan asuransi antara lain, kartu identitas, bukti pembelian tiket resmi, dan laporan medis yang dinyatakan oleh dokter atau institusi kesehatan.

Setelah seluruh dokumen lengkap, selanjutnya federasi sebagai pihak bertanggung akan menyampaikan dokumen klaim tersebut kepada perusahaan asuransi X dan kemudian akan diperiksa kesesuaian serta ditentukan nominal klaim yang dapat dicairkan oleh perusahaan asuransi X kepada federasi.

Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan skema jaminan sosial dalam sistem tiket pertandingan belum menjadi kebijakan yang merata dan mengikat seluruh penyelenggara pertandingan di Indonesia. Hal ini menunjukkan perlunya regulasi yang lebih kuat dan tegas dari pemerintah maupun otoritas terkait untuk memastikan bahwa jaminan sosial berbasis *accident insurance* menjadi standar minimal dalam setiap penyelenggaraan pertandingan sepak bola. Peran serta negara dan institusi pengatur sangat penting dalam menutup celah regulasi dan mendorong implementasi praktik perlindungan sosial yang komprehensif demi menjamin hak penonton sebagai konsumen yang sah.

Selain itu, penyelenggara pertandingan juga harus mampu mengelola keseimbangan antara pemberian perlindungan sosial dan keterjangkauan harga tiket, agar upaya perlindungan sosial tidak menjadi beban yang memberatkan konsumen sehingga menurunkan partisipasi penonton. Hal ini menuntut mekanisme pengelolaan risiko dan pendanaan yang inovatif serta transparan agar skema jaminan sosial dapat berkelanjutan dan dapat diterima oleh semua pihak. Dengan demikian, penerapan jaminan sosial yang efektif dan efisien melalui sistem ticketing akan menjadi dasar penting dalam membangun industri sepak bola Indonesia yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan komersial, tetapi juga memperhatikan aspek perlindungan sosial dan kesejahteraan masyarakat luas.

Secara keseluruhan, diperlukan penguatan penerapan skema jaminan sosial berbasis *accident insurance* melalui mekanisme tiket pertandingan sebagai wujud tanggung jawab sosial penyelenggara pertandingan. Dengan adanya regulasi dan implementasi yang baik, maka perlindungan sosial bagi penonton dapat terwujud secara optimal, meminimalisasi risiko kecelakaan, serta memberikan jaminan hak-hak konsumen yang telah diatur dalam kerangka hukum yang berlaku.

5.4.3 Penerapan skema jaminan sosial yang dilakukan oleh suporter

Temuan penelitian mengungkapkan bahwa selain penyelenggara pertandingan, kelompok suporter juga mulai menginisiasi penerapan skema jaminan sosial berbasis sistem ticketing secara mandiri sebagai upaya perlindungan sosial bagi anggotanya.

Praktik ini menunjukkan kesadaran kolektif suporter untuk memberikan jaminan perlindungan atas risiko yang mungkin dialami saat menghadiri pertandingan, sekaligus menguatkan solidaritas internal komunitas suporter. Dalam konteks teori jaminan sosial yang dikemukakan oleh Midgley (2008), jaminan sosial tidak hanya bersifat top-down yang diprakarsai oleh negara atau institusi formal, tetapi juga dapat terbentuk dari mekanisme bottom-up melalui inisiatif masyarakat dan kelompok sosial yang bertujuan melindungi anggotanya dari risiko sosial. Pendekatan ini sejalan dengan pandangan Burgess dan Stern (1991) yang menekankan pentingnya strategi adaptif masyarakat dalam menghadapi ketidakpastian sosial-ekonomi secara mandiri maupun kolektif.

Berdasarkan temuan, saat ini baru satu kelompok suporter di Indonesia yang menerapkan konsep jaminan perlindungan sosial melalui asuransi kecelakaan, yaitu Viking Persib Club. Kelompok suporter resmi dari Persib Bandung 1933 tersebut mulai menerapkan asuransi untuk anggotanya ketika terjadi pergantian kepengurusan. Salah satu latar belakang adanya inisiasi program tersebut adalah tumbuhnya kesadaran bersama terkait penonton sepak bola yang sangat rentan terhadap berbagai kejadian yang merugikan. Tragedi Kanjuruhan menjadi pemantik utama hingga pada akhirnya pengurus dari kelompok Viking Persib Club mencetuskan kerja sama dengan salah satu penyedia jaminan asuransi swasta yang ada di Indonesia. Dalam rangka memenuhi kebutuhan anggotanya, Viking Persib Club kemudian memilih produk *accident insurance* yang dirasa sesuai dengan kebutuhan, dimana hal tersebut berangkat dari survei yang telah dilakukan kepada anggotanya.

Berbeda dengan produk asuransi yang disediakan oleh penyelenggara pertandingan melalui perusahaan asuransi X, produk yang dipilih oleh Viking Persib Club memiliki cakupan yang lebih luas. Dengan mempertimbangkan bahwa kegiatan Viking Persib Club tidak hanya dilakukan ketika sedang ada pertandingan Persib Bandung 1933, sehingga pengurus menginisiasi supaya asuransi tersebut juga dapat menjamin anggotanya selama mengikuti kegiatan resmi dari Viking Persib Club. Kemudian disepakati bahwa jaminan yang diberikan oleh penjamin asuransi yang telah bekerja dengan Viking Persib Club meliputi:

- a. Jaminan selama pertandingan Persib Bandung 1933; dan
- b. Jaminan selama mengikuti rangkaian acara yang diselenggarakan oleh Viking Persib Club

Penerapan skema *accident insurance* oleh Viking Persib Club diwujudkan dalam bentuk iuran sukarela yang digabungkan ke dalam keanggotaan yang kemudian dikelola

oleh organisasi itu sendiri. Model ini mencerminkan prinsip asuransi sosial berbasis kontribusi kolektif yang menjadi dasar penting dalam skema jaminan sosial (ILO, 1984). Hal tersebut dapat dilihat dari biaya pendaftaran yang sudah termasuk dalam pembayaran premi pertama dan berlaku hingga 6 bulan setelah pendaftaran. Proses digitalisasi data keanggotaan yang ada dalam *database* Viking Persib Club akan langsung terkoneksi dengan *database* milik perusahaan penjamin asuransi yang bekerja sama dengan mereka. Sementara itu, untuk proses klaim serupa dengan mekanisme klaim pada asuransi yang diselenggarakan oleh federasi dengan perusahaan asuransi X, dimana dalam hal ini Viking Persib Club menjadi pihak bertanggung.

Dengan cara ini, Viking Persib Club sebagai kelompok suporter berusaha membangun sebuah sistem proteksi sosial yang dapat memberikan kompensasi atau dukungan jika terjadi kecelakaan atau insiden selama pertandingan berlangsung dan selama anggota mengikuti rangkaian acara resmi dari organisasi. Penelitian juga menunjukkan bahwa inisiatif suporter dalam mengelola jaminan sosial tersebut menjadi salah satu bentuk respons sosial yang penting pasca tragedi Kanjuruhan, dimana kesadaran akan kebutuhan perlindungan diri dan anggota organisasi meningkat. Hal ini mencerminkan kesadaran kolektif dan tanggung jawab sosial yang tinggi di kalangan suporter untuk berusaha mengisi celah perlindungan yang belum sepenuhnya dipenuhi oleh penyelenggara pertandingan atau regulasi pemerintah.

Dari sisi teori perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, meskipun suporter bertindak sebagai konsumen yang membeli tiket, mereka juga berperan aktif dalam mengorganisasi perlindungan sosial secara mandiri. Hal ini memperluas konsep konsumen dari sekadar penerima produk menjadi aktor sosial yang turut bertanggung jawab atas perlindungan kolektif. Dalam kerangka yang diterapkan oleh Viking Persib Club sebagai organisasi resmi suporter Persib Bandung 1933, menunjukkan bahwa terdapat upaya dari organisasi untuk melakukan implementasi nyata dari kewajiban dan hak konsumen yang berkontribusi pada pemenuhan perlindungan sosial secara bersama.

Namun, penerapan skema jaminan sosial oleh suporter juga menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya finansial, kapasitas pengelolaan administrasi, serta kebutuhan akan transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan iuran dan klaim. Hal ini mengindikasikan perlunya dukungan dari berbagai pihak, termasuk penyelenggara pertandingan dan pemerintah, agar inisiatif suporter dapat berjalan efektif dan berkelanjutan. Selain itu, integrasi skema jaminan sosial penonton

dengan sistem *ticketing* resmi menjadi penting supaya perlindungan yang diberikan dapat diselenggarakan secara sistematis dan menyeluruh, serta menghindari tumpang tindih mekanisme yang dapat membingungkan konsumen penonton. Sinergi antara penyelenggara pertandingan dan kelompok penonton dalam hal perlindungan sosial akan memperkuat ekosistem perlindungan penonton yang komprehensif dan berkelanjutan.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penerapan skema jaminan sosial oleh suporter melalui sistem *ticketing* merupakan wujud nyata dari praktik solidaritas sosial yang menguatkan rasa kebersamaan dan perlindungan bersama dalam komunitas suporter sepak bola. Inisiatif ini memiliki potensi besar untuk menjadi pelengkap dan pendukung skema jaminan sosial yang diselenggarakan secara formal oleh penyelenggara pertandingan, dengan tujuan utama meningkatkan rasa aman dan kesejahteraan sosial bagi seluruh penonton pertandingan.

BAB 6

PENUTUP

Setelah melalui pembahasan mendalam mengenai penerapan perlindungan sosial berbasis *accident insurance* dalam sistem ticketing pertandingan sepak bola di Indonesia, khususnya pasca tragedi Kanjuruhan, pada bab ini penulis menyampaikan simpulan dari temuan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya. Kesimpulan tersebut akan merangkum jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal, sekaligus menggarisbawahi urgensi serta relevansi topik yang diangkat. Selain itu, bab ini juga akan memberikan saran yang bersifat aplikatif maupun akademis sebagai kontribusi bagi pengembangan kebijakan, pelaksanaan di lapangan, serta penelitian-penelitian lanjutan. Dengan demikian, bab ini menjadi penutup sekaligus penegas atas posisi penelitian dalam menjawab persoalan sosial yang berkembang di dunia olahraga Indonesia.

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Berikut disajikan kesimpulan dari penelitian:

6.1.1. Regulasi Penonton Sepak Bola

Regulasi terkait penonton sepak bola di Indonesia belum optimal dan belum merata di seluruh klub dan penyelenggara pertandingan. Meskipun terdapat payung hukum nasional seperti Undang-Undang No. 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional dan Undang-Undang No. 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan yang mengatur perlindungan sosial dan hak keselamatan penonton, implementasinya masih belum menyeluruh. Hal tersebut dapat dilihat dari belum adanya regulasi maupun surat keputusan dari federasi yang secara tegas memberikan rujukan terhadap perlindungan bagi penonton yang menyaksikan pertandingan secara langsung. Jika merujuk pada penyelenggaraan sepak bola internasional, maka federasi perlu membuat sebuah peraturan turunan dari FIFA Stadium Safety and Security Regulations sebagai payung hukum utama. Sayangnya, saat ini federasi belum sepenuhnya mampu menurunkannya di dalam regulasi sepak bola nasional.

Selain itu, masih banyak penonton belum menyadari statusnya sebagai konsumen yang berhak atas perlindungan hukum. Dalam situasi ini, diperlukan adanya edukasi serta sosialisasi yang kuta supaya penonton dapat memahami hak mereka dan memperoleh

perlindungan secara menyeluruh. Proses edukasi dan sosialisasi terkait regulasi penonton sepak bola tidak hanya menjadi kewajiban dari penyelenggara, tetapi juga kesadaran bersama dari para penonton maupun kelompok suporter.

6.1.2. Penerapan Skema Jaminan Sosial yang Dilakukan Oleh Penyelenggara Pertandingan

Setelah tragedi Kanjuruhan, mulai muncul inovasi berupa penerapan asuransi kecelakaan (*accident insurance*) yang diintegrasikan ke dalam harga tiket pertandingan. Namun, kebijakan ini belum sepenuhnya diterapkan secara konsisten oleh semua penyelenggara dan klub di liga Indonesia. Terdapat perusahaan asuransi yang sudah bekerja sama dengan federasi sepak bola untuk menyediakan perlindungan sosial bagi penonton pada pertandingan resmi Timnas Indonesia. Skema yang diterapkan oleh perusahaan bersama dengan federasi adalah memasukkan nilai asuransi ke dalam harga tiket pertandingan. Sementara itu, untuk skema klaim terdapat 2 pihak yang dilibatkan, yaitu perusahaan asuransi sebagai pihak penanggung dan federasi sebagai pihak bertanggung. Kategori tiket juga berpengaruh terhadap nominal maksimal klaim yang disediakan oleh perusahaan asuransi kepada penonton pertandingan. Durasi perlindungan disediakan hanya pada hari pertandingan.

Meskipun premi asuransi yang dikenakan relatif kecil dan dikelola secara transparan, tantangan utama adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara perlindungan sosial dan keterjangkauan harga tiket agar tidak menurunkan partisipasi penonton. Selain itu, tantangan lain yang muncul adalah terkait edukasi dan sosialisasi terhadap penonton pertandingan Timnas Indonesia.

6.1.3 Penerapan Skema Jaminan Sosial yang Dilakukan Oleh Suporter

Selain penyelenggara pertandingan, kelompok suporter tertentu juga mulai menginisiasi penerapan jaminan sosial berbasis asuransi kecelakaan secara mandiri bagi anggotanya sebagai bentuk solidaritas dan perlindungan kolektif. Contohnya adalah Viking Persib Club yang bekerja sama dengan penyedia asuransi untuk menawarkan produk *accident insurance* kepada para anggotanya. Inisiatif ini menunjukkan adanya kesadaran kolektif dalam komunitas suporter untuk saling melindungi dan memperkuat perlindungan sosial di luar mekanisme formal yang belum sepenuhnya diadopsi oleh penyelenggara.

Skema yang diterapkan oleh kelompok suporter adalah bekerja sama dengan perusahaan asuransi swasta dan memasukkan nilai premi ke dalam biaya pendaftaran keanggotaan kelompok suporter. Dalam kerja sama yang terjalin antara kelompok suporter dengan perusahaan asuransi, disepakati bahwa perusahaan asuransi menanggung tidak hanya ketika terjadi kecelakaan ketika anggota menyaksikan pertandingan, tetapi juga ketika mengikuti acara resmi dari kelompok.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapat dari hasil temuan serta pembahasan pada penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran untuk berbagai pihak, antara lain:

a. Penyelenggara Pertandingan

Penyelenggara pertandingan, termasuk operator liga seperti PT LIB, disarankan untuk merancang desain jaminan asuransi kecelakaan sebagai bagian dari sistem ticketing pertandingan. Sementara itu, federasi perlu mengeluarkan surat keputusan yang jelas terkait penerapan asuransi dalam penyelenggaraan pertandingan. Langkah ini tidak hanya melindungi penonton secara hukum dan sosial, tetapi juga meningkatkan kepercayaan publik terhadap penyelenggaraan pertandingan. Sistem ini dapat diimplementasikan secara bertahap, dimulai dari pertandingan berskala besar atau laga kandang klub-klub besar. Penyelenggara pertandingan dapat melibatkan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) dalam proses integrasi jaminan asuransi yang akan diterapkan. AAJI dapat berperan sebagai fasilitator dalam menjembatani antara perusahaan asuransi, penyelenggara pertandingan, dan pemangku kepentingan lainnya agar penerapan asuransi menjadi lebih transparan, terjangkau, dan sesuai dengan kebutuhan penonton.

b. Pemerintah

Pemerintah untuk segera merumuskan regulasi yang mewajibkan penyediaan asuransi bagi penonton dalam setiap penyelenggaraan pertandingan sepak bola yang melibatkan kerumunan. Regulasi ini penting untuk menutup celah hukum yang saat ini masih ada, serta memperkuat jaminan sosial di sektor olahraga. Dalam merumuskan regulasi tersebut, pemerintah perlu bekerjasama dengan Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) untuk mengembangkan standar kebijakan, pedoman teknis, serta kampanye edukasi yang efektif terkait penerapan asuransi kecelakaan dalam dunia olahraga, khususnya pada pertandingan sepak bola.

c. Klub dan Komunitas Suporter

Klub dan komunitas suporter diharapkan dapat memperluas praktik penyediaan asuransi secara mandiri, baik melalui kerja sama dengan perusahaan asuransi maupun melalui inisiatif kolektif berbasis solidaritas anggota. Hal tersebut akan mendorong terciptanya perlindungan menyeluruh bagi penonton, bahkan dari sisi akar rumput.

d. Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dan referensi bagi penelitian lanjutan yang mengkaji perlindungan sosial dalam sektor olahraga dari perspektif kesejahteraan sosial, hukum, maupun manajemen risiko. Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan studi ke ranah olahraga lain yang juga melibatkan penonton dalam skala besar.

e. Penonton

Penonton diharapkan lebih sadar akan hak-haknya sebagai konsumen, khususnya dalam konteks keselamatan dan perlindungan selama berada di stadion. Penonton juga didorong untuk lebih aktif menuntut penyelenggara supaya menyediakan jaminan keselamatan sebagai bagian dari hak dasar yang dijamin oleh undang-undang.

DAFTAR REFERENSI

- Adiyaksa, M. (2017, November 9). *Lindungi Suporter, Operator Liga 1 Berikan Asuransi*. INDOSPORT. Retrieved March 20, 2024, from <https://www.indosport.com/sepakbola/20170614/jaga-keselamatan-suporter-pt-lib-berikan-asuransi>
- Beichelt, T. (2024). Football Politics and Commerce: Testing the Public Welfare Orientation of Football. *Cham: Springer International Publishing.*, 83-103.
- Bimantoro, A., & Glenniza, D. (2019, September 20). *Suporter Indonesia (Tidak) Berkontribusi kepada Industri Sepakbola*. Panditfootball. Panditfootball. Retrieved March 20, 2024, from <https://www.panditfootball.com/footballculture/212940/RDK/190920/suporter-indonesia-tidak-berkontribusi-kepada-industri-sepakbola>
- Brown, P. (2017). *Savage Enthusiasm: A History of Football Fans*. London: Goal Post.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University Press.
- Burgess, R., & Stern, N. (1991). *Social security in developing countries: what, why, who, and how?* Oxford: Clarendon Press.
- FIFA. (2022). *FIFA Stadium Safety and Security Regulations*. Switzerland: FIFA.
- Foer, F. (2017). *Memahami Dunia Lewat Sepakbola*. Serpong: Marjin Kiri.
- Football Database. (2025, May 25). *World Football / Soccer Clubs Ranking*. World Football / Soccer Clubs Ranking - FootballDatabase. Retrieved June 1, 2025, from <https://footballdatabase.com/ranking/world/61>
- Giulianotti, R. (2002). Supporters, Followers, Fans, and Flaneurs: A Taxonomy of Spectator Identities in Football. *Journal of Sport and Social Issues*, 26(1).
- Handel, G. (1982). *Social Welfare in Western Society*. New York: Random House.
- Hunt, K. A., Bristol, T., & Bashaw, R. E. (1999). A conceptual approach to classifying sports fans. *Journal of services marketing*, 13(6).
- Ikhsan, M., Muliana, H., & Wahab, S. (2021). Penyelenggaraan sistem jaminan sosial nasional oleh badan penyelenggara jaminan sosial. *Sol Justicia*, 4(2), 141-150.
- ILO. (2012). *R202 - Social Protection Floors Recommendation, 2012 (No. 202)*. NORMLEX ILO. https://normlex.ilo.org/dyn/nrmlx_en/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_INSTRUMENT_ID:3065524

- Kertonegoro, S. (2004). *Jaminan Sosial dan Pelaksanaannya di Indonesia*. Jakarta: Mutiara.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2015). *Marketing an Introducing Prentice Hall*. England: Pearson Education.
- Krieffing, L. (1991). Rigor in Qualitative Research: The Assessment of Trustworthiness. *The American Journal of Occupation Therapy*, 45(3), 214–222.
- Kristiyanto, E. N. (2021). Peranan Kementerian Hukum Dan Ham Dalam Melindungi Hak Eksklusif (Merek) Klub Sepak Bola Profesional Di Indonesia. *Jurnal Penelitian Hukum De Jure*, 21(1), 75-90.
- Midgley, J. (2008). *Social security, the economy and development*. Palgrave Macmillan.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson.
- Pratama, D. E., & Apriani, R. (2023). ANALISIS PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN BAGI PENONTON DALAM TRAGEDI DI STADION KANJURUHAN. *Supremasi Hukum*, 19(1).
- SGSA. (2012). *Football Spectators Act 1989*. sgsa. Retrieved March 20, 2025, from <https://sgsa.org.uk/regulatory-support/legislation/football-spectators-act-1989/>
- Soerjono, S. (2010). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Strauss, A. L. (1987). *Qualitative analysis for social scientists*. Cambridge University Press.
- Tempo. (2022, October 24). *Korban Tragedi Kanjuruhan Jadi 135 Orang, Akmal TGIPF: Meninggal Tadi Malam*. Nasional. Retrieved March 20, 2024, from <https://nasional.tempo.co/read/1648650/korban-tragedi-kanjuruhan-jadi-135-orang-akmal-tgipf-meninggal-tadi-malam>
- TGIPF. (2022). *Tim Gabungan Independen Pencari Fakta Tragedi Stadion Kanjuruhan Malang*. Jakarta: Laporan TGIPF Tragedi Stadion Kanjuruhan Malang
- Thoyts, R. (2010). *Insurance Theory and Practice*. Routledge.
- Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2022 tentang Keolahragaan
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional
- VOI. (2023, October 23). *Berkaca dari Tragedi Kanjuruhan, OJK Bakal Wajibkan Asuransi untuk Event Olahraga dan Musik*. VOI. Retrieved March 31, 2023, from <https://voi.id/ekonomi/322597/berkaca-dari-tragedi-kanjuruhan-ojk-bakal-wajibkan-asuransi-untuk-event-olahraga-dan-musik>

LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Perusahaan Asuransi X

Pedoman Wawancara Perusahaan Asuransi X

1. Apa yang menjadi latar belakang dari perusahaan untuk bekerja sama dengan PSSI dalam rangka menyediakan asuransi pertandingan melalui sistem ticketing?
2. Sejak kapan kerja sama ini berlangsung?
3. Apakah terdapat pihak ketiga dalam kerja sama tersebut?
4. Apa saja jenis risiko atau kecelakaan yang tercakup dalam asuransi penonton ini?
5. Berapa besar nilai pertanggungan yang diberikan kepada penonton dalam asuransi tersebut?
6. Apakah asuransi ini berlaku untuk semua penonton atau hanya pada kategori tertentu (misalnya, penonton VIP, atau penonton dengan tiket tertentu)?
7. Bagaimana cara penonton bisa mengklaim asuransi apabila terjadi kecelakaan selama pertandingan?
8. Bagaimana proses administrasi asuransi ini dilakukan, mulai dari pembelian tiket hingga klaim?
9. Apa saja prosedur yang harus diikuti oleh penonton untuk memastikan mereka terdaftar dalam program asuransi ini?
10. Apakah ada batasan waktu atau periode tertentu di mana klaim dapat diajukan setelah terjadinya kecelakaan?
11. Apakah penonton mendapatkan informasi yang cukup mengenai perlindungan asuransi yang mereka terima melalui tiket pertandingan?
12. Apa langkah-langkah yang dilakukan oleh perusahaan asuransi dan PSSI untuk memastikan penonton memahami manfaat dari asuransi yang mereka terima?
13. Apakah ada mekanisme untuk memberikan feedback dari penonton terkait pengalaman mereka dengan program asuransi ini?
14. Bagaimana perusahaan asuransi mengevaluasi keberhasilan atau dampak dari program asuransi ini terhadap penonton dan PSSI?
15. Apakah ada rencana untuk mengembangkan atau memperluas cakupan asuransi penonton di masa depan?

16. Sejauh mana keberadaan asuransi ini dapat memengaruhi partisipasi penonton dalam acara olahraga di Indonesia?
17. Apa tantangan utama yang dihadapi dalam menyediakan asuransi untuk penonton sepak bola di Indonesia?
18. Apakah ada masalah yang pernah terjadi terkait klaim asuransi dalam pertandingan sebelumnya? Bagaimana cara perusahaan mengatasi masalah tersebut?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara Viking Persib Club

Pedoman Wawancara Viking Persib Club

1. Apa alasan utama Viking Persib Club bekerja sama dengan perusahaan asuransi swasta?
2. Bagaimana proses awal terciptanya kerja sama ini? Apakah didorong oleh kebutuhan anggota atau inisiatif dari pengurus Viking Persib Club?
3. Jenis asuransi apa saja yang ditawarkan kepada anggota?
4. Bagaimana mekanisme pendaftaran asuransi bagi anggota Viking Persib Club?
5. Berapa besar biaya premi asuransi yang harus dibayarkan anggota, dan apakah ada subsidi dari Viking Persib Club atau pihak lain?
6. Apakah asuransi ini bersifat wajib bagi seluruh anggota Viking, atau bersifat opsional?
7. Bagaimana asuransi ini membantu mencegah atau menangani risiko terkait tragedi yang bisa terjadi di stadion (seperti Tragedi Kanjuruhan)?
8. Apakah perlindungan ini juga mencakup perjalanan menuju stadion dan pulang dari stadion?
9. Apakah pernah terjadi kasus anggota Viking yang menggunakan layanan asuransi ini? Jika iya, bagaimana proses klaimnya?
10. Apakah Viking Persib Club bekerja sama dengan manajemen Persib Bandung atau pihak lain dalam menyediakan layanan ini?
11. Menurut Viking Persib Club, apakah kerja sama seperti ini bisa menjadi contoh untuk diterapkan oleh kelompok suporter lain di Indonesia untuk mencegah risiko serupa?

Lampiran 3. Pedoman Wawancara Akademisi

Pedoman Wawancara Akademisi

1. Bagaimana pandangan Bapak Arlan terkait regulasi yang ada di sepak bola Indonesia selaku akademisi yang juga mengikuti isu sepak bola di Indonesia?
2. Apakah terdapat aturan atau payung hukum yang harus digunakan oleh federasi, penyelenggara liga, maupun klub dalam rangka memberikan jaminan dan perlindungan kepada penonton?
3. Bagaimana penerapan regulasi tersebut di dalam penyelenggaraan liga Indonesia saat ini?
4. Bagaimana seharusnya penerapan tersebut dijalankan oleh federasi?
5. Apakah jaminan terhadap penonton yang menyaksikan pertandingan secara langsung merupakan suatu hal yang penting?
6. Menurut Anda, bagaimana seharusnya penerapan jaminan asuransi yang sesuai untuk penonton sepak bola di Liga Indonesia?
7. Sebagai seorang penonton/supporter, bagaimana kita seharusnya menyikapi setiap regulasi yang ada setelah tragedi Kanjuruhan?
8. Sekuat apa peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia dalam ranah olahraga untuk dapat menjadi payung hukum pemberian jaminan perlindungan kepada penonton?
9. Menurut Anda, apa yang sebenarnya menjadi faktor penghambat dari liga Indonesia untuk kemudian mampu menerapkan jaminan perlindungan terhadap penonton?

Lampiran 4. Pedoman Wawancara Penonton

Pedoman Wawancara Penonton

1. Bagaimana pandangan terkait regulasi penonton sepak bola yang saat ini ada di Indonesia?
2. Bagaimana bentuk jaminan keamanan dan kenyamanan yang diberikan oleh penyelenggara pertandingan kepada penonton?
3. Bagaimana evaluasi sistem keamanan dan kenyamanan selama menyaksikan pertandingan di Indonesia?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh penonton/kelompok suporter dalam mengupayakan edukasi terkait hak keamanan dan kenyamanan selama pertandingan?
5. Apa saja tantangan yang dihadapi dalam proses edukasi yang dilakukan?
6. Bagaimana pengalaman penonton/suporter dalam menyaksikan pertandingan?
7. Bagaimana penonton/suporter memahami bahwa mereka adalah konsumen di dalam industri sepak bola di Indonesia?
8. Bagaimana peran penonton/suporter dalam menjamin keamanan dan kenyamanan individu/kelompoknya?

LAMPIRAN TAKSONOMI

