

ANALISIS KINERJA PSSI TERHADAP KEPUASAN SUPORTER TIM NASIONAL INDONESIA PERIODE 2024

Vemas Lutfi Nugroho¹, Deana Alyanabilla², Farhan Nur Fauzan³, Larasati Nikita Putri⁴, Toddy Aditya⁵

^{1,2,3,4,5}Universitas Muhammadiyah Tangerang

Email: vmaslutfi@gmail.com

ABSTRACT

In the world of football, supporters play a crucial role and are often referred to as the "12th player." In Indonesia, supporter satisfaction with the national team is a critical factor in building loyalty and engagement. This study aims to investigate the performance of the All Indonesia Football Association (PSSI) and its impact on supporter satisfaction by examining the fundamental question of how PSSI's performance influences the experience and loyalty of fans. The main objective of this research is to analyze the relationship between PSSI's performance and the level of satisfaction among supporters of the Indonesian national team. A descriptive quantitative approach was used, with primary data collected through questionnaires distributed to 400 respondents who are supporters of the national team. After carrying out the validity test and reliability test, all the results were declared valid and reliable. These findings indicate that PSSI's performance has a positive impact on supporter satisfaction, emphasizing the importance of effective management strategies and engagement to enhance the supporter experience.

ABSTRAK

Dalam dunia sepak bola, pendukung memainkan peran penting dan sering disebut sebagai "pemain ke-12". Di Indonesia, kepuasan suporter terhadap tim nasional merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas dan keterlibatan. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki kinerja Persatuan Sepak Bola Seluruh Indonesia (PSSI) dan dampaknya terhadap kepuasan pendukung dengan mengkaji pertanyaan mendasar tentang bagaimana kinerja PSSI memengaruhi pengalaman dan loyalitas penggemar. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis hubungan antara kinerja PSSI dengan tingkat kepuasan di kalangan pendukung timnas Indonesia. Pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan, dengan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner yang didistribusikan kepada 400 responden yang merupakan pendukung tim nasional. Setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas, semua hasil dinyatakan valid dan dapat diandalkan. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja PSSI berdampak positif pada kepuasan pendukung, menekankan pentingnya strategi manajemen dan keterlibatan yang efektif untuk meningkatkan pengalaman pendukung.

PENDAHULUAN

Masa depan sepak bola di berbagai negara terasa kurang lengkap tanpa kehadiran sebuah kelompok yang sering disebut sebagai pemain ke-12, yaitu para supporter. Kehadiran supporter menjadi bagian tak terpisahkan dari sepak bola, karena mereka memiliki peran utama sebagai pemberi semangat bagi tim sepak bola selama pertandingan berlangsung (Wicaksono, 2011). Di Indonesia, peran supporter sama pentingnya dengan peran kesebelas pemain yang bertanding di lapangan. Dengan berbagai atribut yang mereka miliki, para supporter turut mendukung tim daerahnya dan memberikan motivasi bermain bagi tim

kesayangan mereka. Lewat nyanyian, gerakan yel-yel, hingga atribut seperti kaos yang menyerupai seragam tim, para supporter dengan antusias menunjukkan aksi-aksi dukungan mereka.

Pada tahun 2024, Indonesia menghadapi tantangan dan harapan baru, baik di level domestik maupun internasional, seperti piala asia dan kualifikasi piala dunia yang sedang dijalani. Momen ini menjadi krusial untuk menganalisis bagaimana PSSI menjalankan tugasnya dalam membina dan mempersiapkan timnas, serta dampaknya terhadap kepuasan supporter. Sepak bola merupakan olahraga yang memiliki penggemar yang sangat besar di Indonesia, dan Tim Nasional (Timnas) Indonesia menjadi simbol harapan dan kebanggaan bagi masyarakat. Di Indonesia sendiri minat masyarakat terhadap olahraga sepak bola sangatlah tinggi, sehingga Indonesia menjadi negara penggila bola nomor dua di dunia. Menurut survei yang dilakukan oleh (Nielsen Sport), terdapat 77% warga negara Indonesia memiliki ketertarikan pada olahraga dengan dua tim yang sedang bertanding, masing-masing berjumlah 11 orang yaitu sepak bola, khususnya pada saat menonton tim nasional Indonesia bertanding dengan (Arifianto, 2017).

Supporter Tim Nasional Indonesia (Timnas Indonesia) dan PSSI yang selalu memberikan pelayanan atau pertandingan terbaik untuk para supporter mendukung Tim kebanggaan dan mendapat rasa kepuasan bagi supporter. bagi mereka yang memberikan loyalitas dukungan nya, secara aktif mereka berkontribusi besar dalam perkembangan Tim Nasional dengan memberi dukungan langsung melihat pertandingan di stadion ataupun dengan membeli berbagai merchandise Tim Nasional yang diperjualkan oleh PSSI. Sebab itulah supporter menjadi hal yang umum dikatakan sebagai pemain ke 12 (Sepda, 2018).

Hasil pertandingan bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan kepuasan supporter; faktor lainnya termasuk manajemen tim, transparansi pengelolaan, komunikasi antara PSSI dan supporter, dan penyelenggaraan acara yang melibatkan supporter. Mengutip dari Kompas.id "Salah satu program besar PSSI yaitu, program pemain diaspora Tim Nasional atau program pemain Naturalisasi. Sejauh ini ada 14 pemain diaspora atau Naturalisasi Tim nasional Indonesia". Program ini dilakukan untuk mendukung Tim Nasional bersaing di kancah Internasional atau pada kualifikasi piala dunia 2026 (Mahar, 2024).

Pendukung Timnas Indonesia kurang puas karena banyaknya inisiatif PSSI, yang dirancang untuk mencapai performa ideal. Hubungan antara kepercayaan publik dengan kepuasan atau dukungan publik terhadap Tim Nasional Organisasi Publik (PSSI) sangat penting. Pasolong (2010) menyatakan bahwa "semakin baik pemerintah atau organisasi dan kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi kepercayaan publik (high trust)" (Frinaldi et al., 2022). Jika masyarakat senang dengan layanan tersebut dan menerima umpan balik positif, kepercayaan publik akan meningkat. Akibatnya, setiap penyedia layanan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala.

Mengenai penelitian lainnya, ada sejumlah temuan utama. Pertama, dedikasi organisasi memiliki dampak yang menguntungkan dan cukup besar terhadap kepuasan masyarakat. Kedua, telah terbukti bahwa tingkat kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan berkorelasi positif dan signifikan. Ketiga, kepuasan masyarakat meningkat secara signifikan oleh kinerja karyawan. Keempat, kepuasan masyarakat Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang dipengaruhi secara signifikan dan menguntungkan oleh kombinasi komitmen organisasi, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa respon emosional publik terhadap peningkatan performa timnas meliputi kebanggaan, optimisme, dan kritik yang membangun (Yozi Rahmat Denus & Yuliharsi Yuliharsi, 2022).

Penelitian ini melibatkan supporter Timnas Indonesia, dikarenakan peneliti berfokus terhadap kepuasan Supporter Timnas. Berdasarkan hipotesis peneliti bahwa supporter Timnas Indonesia cukup puas terhadap kinerja PSSI sehingga mereka sering memberikan loyalitas dan dukungannya seperti tindakan membeli merchandise ataupun menonton langsung pertandingan di stadion, terlibat event PSSI dan menonton di layar televisi. Selain itu penelitian ini menarik untuk dibahas karena belum ada penelitian yang membahas satu tahun Kinerja PSSI pada periode 2024 terhadap kepuasan supporter Timnas Indonesia. Hal tersebut yang memutuskan peneliti tertarik untuk mengkaji kinerja PSSI terhadap kepuasan supporter Timnas.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini untuk mengisi kekosongan terhadap penelitian lain dan bertujuan untuk menganalisis kinerja PSSI pada periode 2024 dan dampaknya terhadap kepuasan supporter Timnas Indonesia, yang diharapkan dapat

memberikan rekomendasi bagi PSSI dalam meningkatkan kualitas manajemen dan pengalaman supporter. Selain membantu untuk lebih memahami dinamika interaksi antara badan manajemen dan pendukung dalam konteks sepak bola Indonesia, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan strategi dan kebijakan PSSI di masa depan.

DEFINISI KONSEP VARIABEL

1. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi merujuk pada keseluruhan hasil yang dicapai oleh suatu organisasi sebagai wujud pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Surjadi, 2009). Dengan kata lain, tingkat keberhasilan organisasi dapat diukur dari sejauh mana tujuan tersebut tercapai. Sementara itu, menurut (Sobandi, 2006), kinerja organisasi meliputi berbagai pencapaian dalam periode tertentu, baik yang berkaitan dengan *input*, *output*, *outcome*, *benefit*, dan *feedback*.

2. Kepuasan Suporter

Tjiptono dan Gregorius Chandra mengaitkan kata "*kepuasan*" dengan kata Latin "*satis*," yang berarti cukup atau cukup baik, dan "*factio*" yang berarti melakukan atau membuat. "Upaya untuk memenuhi sesuatu" atau "menciptakan sesuatu yang memadai" adalah dua definisi kepuasan (Tjiptono & Chandra, 2005).

Menurut Kotler dan Keller, kepuasan adalah keadaan atau emosi yang dihasilkan dari seseorang membandingkan kinerja produk dengan harapan mereka. Orang tersebut tidak senang jika produk tersebut tidak memenuhi harapan mereka. Di sisi lain, jika produk berkinerja lebih baik dari yang diharapkan, orang tersebut akan senang (Kotler & Keller, 2008).

Menurut Nursalam, kepuasan adalah kegembiraan yang dimiliki seseorang ketika aktivitas atau barang yang diterimanya memenuhi harapannya (Nursalam, 2010). Sementara itu, Choi dan Kim berpendapat bahwa kualitas interaksi—yaitu, hubungan antara konsumen dan karyawan—memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan (Choi & Kim, 2013). Menurut (Börjesson & Rubensson, 2019), kinerja layanan dalam kaitannya dengan harapan pelanggan memiliki dampak yang signifikan pada kepuasan pelanggan.

DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL

1. Indikator Kinerja

Indikator kinerja adalah pengukuran kuantitatif dan kualitatif yang menunjukkan seberapa baik tujuan atau sasaran yang telah ditentukan terpenuhi (Indra, 2001). Komponen-komponen berikut termasuk dalam indikator ini:

1. Masukan Indikator adalah semua sumber daya—seperti informasi, kebijakan, sumber daya manusia, dan lain-lain—yang dibutuhkan perusahaan untuk mendukung produksi barang dan jasa mereka.
2. Indikator Output (*Outputs*): Ini adalah hasil fisik atau non-fisik yang secara langsung dicapai sebagai hasil dari suatu aktivitas.
3. Indikator Hasil (*Hasil*) Terkait dengan pencapaian tujuan utama pelaksanaan suatu kegiatan.
4. Indikator Dampak (*Impact*) Dengan menggunakan anggapan yang telah dikembangkan sebelumnya, menggambarkan pengaruh yang dimiliki kegiatan, baik secara positif maupun negatif, pada setiap tingkat indikator.

2. Kepuasan Suporter

Diukur melalui beberapa dimensi, seperti perbandingan, persepsi, jasa, dan harapan.

1. Perbandingan meliputi aspek perbedaan dan persamaan antara harapan dan realisasi.
2. Persepsi mencakup tanggapan dan harapan suporter terhadap layanan yang diberikan.
3. Jasa mengukur kualitas layanan atau tindakan yang memberikan manfaat kepada suporter.
4. Harapan mencerminkan sejauh mana tujuan yang diinginkan oleh suporter dapat tercapai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengkaji kinerja PSSI dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pendukung Timnas Indonesia dengan menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Karena ada

dua variabel dalam penelitian ini—variabel independen (kinerja PSSI) dan variabel dependen (kepuasan pendukung)—pendekatan kuantitatif yang digunakan termasuk dalam kategori tipe asosiatif (koneksi).

Dengan sampel 400 responden yang dipilih secara acak menggunakan teknik Slovin, populasi penelitian terdiri dari pendukung timnas Indonesia. Koefisien penentuan, regresi linier, uji-T, dan analisis korelasi momen produk adalah beberapa metode analisis data yang digunakan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Analisis Deskriptif Jawaban Responden

Tabel 1. Interpretasi Data Hasil Analisis Deskriptif

Jumlah Responden	Persen (%)	Interpretasi	Jumlah Responden	Interpretasi
1 – 8	0 – 2,99	Keadaan variabel tidak baik atau setuju.	1 – 199 (0 – 49,99 %)	Keadaan variabel tidak baik/ tidak setuju
8 – 28	3,00 – 7,99	Keadaan variabel kurang baik atau setuju.		
28 – 98	8,00 – 25,49	Keadaan variabel cukup atau setuju.	200 – 400 (50,00 – 100 %)	Keadaan variabel tidak baik atau tidak setuju.
98 – 388	25,50 – 97,99	Keadaan variabel baik/setuju		
388 – 400	98,00 – 100	Keadaan variabel sangat baik/setuju		

2. Hasil Perhitungan Persyaratan Analisis Data

Tabel 2. Hasil Perhitungan Analisis Data

No	Jenis Uji	Hasil	Kesimpulan
1.	Validitas Data	Nilai semua variabel dari hasil uji validitas, lebih besar dari t tabel 0,098	Dari 14 butir soal (X) dan 6 butir soal (Y) dinyatakan valid
2.	Reliabilitas Data	Nilai Cormbach alpa dari kedua variabel, lebih besar dari t tabel 0,098	Dari 14 butir soal (X) dan 6 butir soal (Y) dinyatakan reliabel
3.	Normalitas Data	Rasio antara nilai Skewness dan nilai Kurtosis berada dalam rentang 0,122 hingga 0,243	Jawaban dari semua responden dari variabel (X) dan (Y) dinyatakan normal
4.	Linearitas Data	Nilai linearitas tercatat sebesar 381,224 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000	Hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y) menunjukkan sifat linear

3. Hasil Perhitungan Pengujian Hipotesis

Tabel 3. Hasil Perhitungan Korelasi

Variabel	Keterangan	Y
X ⇔ Y	Pearson Correlation	0,649
	Sig. (2-tailed)	0,000
	N	400

Berdasarkan tabel di atas, hasil analisis hubungan antara variabel kinerja PSSI (X) dan variabel kepuasan suporter (Y) menunjukkan nilai sebesar 0,649, dengan tingkat signifikansi pada interval kepercayaan 95%. Karena itu, ada kemungkinan 95% bahwa hipotesis "Diduga ada pengaruh kinerja PSSI terhadap kepuasan pendukung Timnas Indonesia" akan diterima.

4. Pembahasan

Metode korelasi parsial digunakan untuk mengukur dampak kinerja PSSI terhadap kepuasan penggemar Timnas Indonesia; Temuan komputasi ditampilkan dalam tabel di halaman berikutnya.

Tabel 4. Hasil Perhitungan Korelasi Parsial

		Kinerja	Kepuasan
Kinerja	Pearson	1	.649**
	Correlation		
	Sig. (2-tail)		
	N	400	400
Kepuasan	Pearson	.649**	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		
	N	400	400

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil olah data SPSS 22

Terbukti dari hasil koefisien korelasi sederhana (r) Tabel 3 bahwa ada korelasi 0,649 antara variabel X dan Y. Seperti yang dapat dilihat pada tabel sebelumnya, hasil ini asli dengan koefisien yang menunjukkan hubungan positif yang kuat karena nilai r -count 0,649 lebih dari nilai r -tabel 0,098. Selain itu, rumus koefisien determinasi digunakan untuk mengukur tingkat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen, menghasilkan hasil berikut.

Tabel 5. Hasil Perhitungan Koefisien Determinasi (KD)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.085 ^a	.007	.004	2.07010

a. Predictors: (Constant), Kinerja PSSI

Sumber: hasil olah data SPSS 22

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, nilai r^2 sebesar 7% menunjukkan bahwa pengaruh variabel kinerja PSSI (independen) terhadap kepuasan pendukung (dependen) adalah 7%, sedangkan sisanya 93% dipengaruhi oleh variabel lain, seperti komunikasi digital, komunikasi massa, dan efektivitas komunikasi. Di luar variabel kinerja dan kepuasan yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

Selanjutnya, berdasarkan perumusan analisis regresi linier, hasil analisis dapat dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 6. Regresi Linear Antara Kinerja PSSI dengan Kepuasan Suporter
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.644	1.149		21.449	.000
Kinerja PSSI	-.034	.022	-.085	-1.570	.117

Berdasarkan tabel hasil uji regresi linear sederhana, nilai konstanta (a) adalah 24.644, yang menunjukkan nilai konsisten untuk variabel kepuasan suporter sebesar 24.644. Selanjutnya, koefisien regresi kinerja PSSI (X) sebesar -0,034 menunjukkan nilai negatif. Artinya, jika terjadi penurunan pada variabel kinerja PSSI, maka secara langsung kepuasan suporter Tim Nasional Indonesia akan menurun sebesar -0,034.

Hipotesis

Pada penelitian ini, pengujian hipotesis dilakukan pada tingkat signifikansi 5%. Untuk menguji hipotesis, perbandingan dibuat antara t-count dan t-table, di mana t-count 21,449 lebih besar dari t-table 0,098. Berdasarkan tabel 4, dapat disimpulkan bahwa t-count adalah 21.449 dan t-tabel dengan derajat kebebasan (df) 398 adalah 0.098. Karena t-count lebih besar dari t-table, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti ada pengaruh yang signifikan antara performa PSSI dengan kepuasan para pendukung Timnas Indonesia.

Tabel 6. Hasil Pehitungan Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	24.644	1.149		21.449	.000
Kinerja PSSI	-.034	.022	-.085	-1.570	.117

a. Dependent Variable: Kepuasan Suporter

Sumber: hasil olah data SPSS 22

Dari hasil analisis hipotesis uji-t yang dihitung 21,449 > tabel t 0,098, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja PSSI (X) terhadap kepuasan pendukung. Dengan hasil tersebut, dapat dikatakan bahwa performa PSSI menjadi faktor penting dalam mempengaruhi kepuasan pendukung, karena dengan meningkatnya performa PSSI, secara langsung akan meningkatkan kepuasan Timnas Indonesia.

Hasil Pembahasan

Hasil uji validitas pada variabel X menunjukkan bahwa pernyataan ini memiliki nilai r-hitung yang rendah pada variabel X4, yang mengindikasikan bahwa supporter merasa informasi yang diberikan oleh PSSI masih belum cukup memuaskan, mengenai jadwal pertandingan. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya komunikasi yang efektif dari PSSI kepada supporter, yang berakibat pada ketidakpuasan dan kebingungan mengenai jadwal pertandingan. Ketidakpuasan ini menunjukkan bahwa PSSI perlu meningkatkan strategi komunikasi dan informasi kepada supporter. Dalam konteks ini, penelitian oleh (Choi & Kim, 2013) menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara organisasi dan pelanggan (dalam hal ini, supporter) sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengelola akun Instagram @bbtnbromotenggesemeru memberikan komentar kesempatan pada pengguna dan pengikutnya untuk memberikan komentar pada konten yang dibagikan. Hal ini menciptakan komunikasi yang bersifat dua arah. Interaksi semacam ini menjadi aspek

penting dalam penggunaan Instagram. Pemanfaatan Instagram sebagai platform system informasi pariwisata pada akun @bbtnbromotenggersemeru diharapkan dapat berjalan optimal dan memenuhi berbagai dimensi sistem informasi, sehingga konten yang disampaikan mampu memberikan kepuasan bagi pengguna, khususnya para pengikut akun tersebut (Patalo et al., 2021). Jika PSSI dapat memperbaiki cara mereka menyampaikan informasi, maka kepuasan suporter dapat meningkat.

Sedangkan terdapat nilai r -hitung yang tinggi pada variabel X_{12} , yang menunjukkan bahwa supporter merasa puas dengan upaya PSSI dalam meningkatkan kualitas kompetisi domestik. Hal ini mencerminkan bahwa supporter menghargai langkah-langkah yang diambil oleh PSSI untuk memperbaiki liga domestik, yang pada gilirannya berdampak positif pada pengembangan tim nasional. Peningkatan kualitas kompetisi domestik dapat dilihat sebagai langkah strategis yang penting untuk pengembangan sepak bola di Indonesia. Penelitian oleh (Börjesson & Rubensson, 2019) mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kinerja layanan yang baik dan peningkatan kualitas kompetisi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya menunjukkan kualitas layanan memiliki dampak signifikan terhadap Tingkat kepuasan Masyarakat terhadap layanan tersebut akan meningkat (Yuniarti & Aditya, 2020). Dengan demikian, PSSI harus terus berfokus pada upaya pengembangan liga domestik untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan suporter.

Dengan demikian, PSSI harus terus berfokus pada pengembangan liga domestik untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan supporter. Dalam penelitian lain mutu pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Jika mutu pelayanan yang diberikan optimal, maka ekspektasi masyarakat terhadap layanan tersebut akan meningkat.

Hasil uji validitas pada variabel Y menunjukkan bahwa pernyataan ini memiliki nilai r -hitung yang rendah pada variabel Y_5 , ini menunjukkan bahwa meskipun ada pengakuan terhadap perbaikan yang dilakukan oleh PSSI, tingkat kepuasan supporter masih berada pada level yang lebih rendah dibandingkan dengan variabel lainnya. Hal ini dapat diartikan bahwa supporter mungkin masih merasakan adanya kekurangan dalam pengelolaan tim nasional, meskipun ada upaya perbaikan. Ketidakpuasan ini bisa disebabkan oleh harapan yang tinggi dari supporter terhadap kinerja PSSI, yang mungkin belum sepenuhnya terpenuhi. Penelitian oleh (Choi & Kim, 2013). Menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara organisasi dan

pelanggan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam konteks ini, jika PSSI dapat meningkatkan komunikasi dan transparansi mengenai pengelolaan tim, maka kepuasan supporter dapat meningkat. Penelitian oleh (Yozi Rahmat Denus & Yuliharsi Yuliharsi, 2022) menunjukkan bahwa komitmen organisasi serta mutu pelayanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat disandingkan dengan hasil uji validitas Y5, di mana perbaikan dalam pengelolaan tim nasional perlu diiringi dengan komitmen yang kuat dari PSSI untuk memenuhi harapan supporter.

Sedangkan terdapat nilai r -hitung yang tinggi pada variabel Y4, yang menunjukkan hasil yang lebih positif, di mana supporter merasa optimis terhadap masa depan tim nasional Indonesia berkat perbandingan kinerja PSSI dengan organisasi sepak bola negara maju. Hal ini mencerminkan bahwa supporter memiliki harapan yang tinggi dan percaya bahwa PSSI dapat mencapai standar yang lebih baik. Penelitian oleh (Börjesson & Rubensson, 2019). Mendukung temuan ini dengan menunjukkan bahwa kinerja layanan yang baik dan peningkatan kualitas kompetisi dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian lainnya menunjukkan bahwa memberikan Posyandu Camar memberikan jaminan keamanan dalam pelayanannya, khususnya dalam memastikan keselamatan masyarakat (Aditya, 2018). Dengan demikian, jika PSSI terus berupaya untuk meningkatkan kinerja, meningkatkan keamanan stadion dan beradaptasi dengan praktik terbaik dari organisasi sepak bola negara maju, maka kepuasan supporter akan semakin meningkat.

Penelitian oleh (Choi & Kim, 2013) yang menekankan pentingnya interaksi antara organisasi dan pelanggan dapat digunakan untuk mendukung hasil Y4. Jika PSSI dapat menunjukkan kinerja yang sebanding dengan organisasi sepak bola negara maju, maka harapan supporter terhadap masa depan tim nasional akan semakin meningkat, menciptakan hubungan yang lebih kuat antara PSSI dan supporter.

Berdasarkan hasil penelitian, Kinerja PSSI telah berkerja secara optimal dan berefek positif pada perkembangan tim nasional Indonesia artinya, supporter tim nasional Indonesia merasakan kualitas kinerja yang baik dari PSSI selama 1 tahun periode 2024. Hasil uji determinasi (R^2) menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,007 atau 7%, yang mengindikasikan bahwa kinerja PSSI memengaruhi kepuasan supporter sebesar 7%, sementara sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Selain itu, nilai koefisien

korelasi sebesar 0,649* menunjukkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel, karena nilainya melebihi 0,5% signifikansi. Dengan demikian, semakin baik kinerja PSSI (X), semakin tinggi tingkat kepuasan supporter yang dihasilkan.

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat dilihat apabila terdapat hubungan yang signifikan antara kinerja PSSI (*inputs, outputs, outcomes, impact*) terhadap kepuasan supporter tim nasional Indonesia. Hal ini berarti tingkat kualitas kinerja PSSI sangat baik sehingga memenuhi kepuasan supporter tim nasional Indonesia. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Krisdayanto et al., 2018) kualitas layanan diartikan sebagai tingkat perbedaan antara harapan dan realitas kepuasan pelanggan yang mereka rasakan.

KESIMPULAN

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja PSSI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan para pendukung Timnas Indonesia. Semakin baik kualitas penampilan yang diberikan, semakin tinggi ekspektasi para pendukung terhadap penampilan tersebut. PSSI telah menerapkan kinerja pada periode 2024 secara optimal dan dengan prosedur yang ketat. Berdasarkan hasil uji T, dengan t-count 21,449 yang lebih besar dari t-table 0,098, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kinerja PSSI (X) dengan kepuasan pendukung. Selain itu, hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) adalah 24.644, yang berarti jika kinerja PSSI adalah 0, maka kepuasan pendukung (Y) akan tetap di angka 24.644. Sementara itu, koefisien regresi untuk variabel X adalah -0,034, yang menunjukkan bahwa setiap penurunan 1 nilai kinerja PSSI akan menyebabkan penurunan kepuasan pendukung sebesar -0.
2. Kinerja PSSI berdasarkan 4 indikator penelitian *inputs* (masukan), *outputs* (keluaran), *outcomes* (hasil), *impact* (dampak) selama 1 tahun periode 2024 sangat ketat mulai dari kualitas produk yang disediakan PSSI untuk tim nasional Indonesia sangat memadai, keamanan dan kenyamanan di dalam stadion, PSSI berhasil menaikan kompetisi domestik, PSSI memfasilitasi interaksi supporter dengan tim nasional Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditya, T. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Posyandu Camar Kelurahan Poris Plawad Utara Kecamatan Cipondoh Kota Tangerang. *Journal of Government and Civil Society*, 1(2), 203. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v1i2.445>
- Arifianto, N. (2017). *Indonesia Negara Penggila Sepak Bola Nomor Dua di Dunia*. cnn.indonesia. https://www.cnnindonesia.com/olahraga/20171219204103-142-263606/indonesia-negara-penggila-sepak-bola-nomor-dua-di-dunia#goog_rewarded
- Börjesson, M., & Rubensson, I. (2019). Satisfaction With Crowding And Other Attributes In Public Transport. *Elsevier*, 213–222. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2019.11.025>
- Choi, B. J., & Kim, H. S. (2013). The Impact Of Outcome Quality, Interaction Quality, And PeerTo-Peer Quality On Customer Satisfaction With A Hospital Service. *Emerald Insight*, (3), 188–204. <https://doi.org/10.1108/09604521311312228>
- Frinaldi, A., Saputra, B., Eka Putri, N., Jumiati, J., Mubarak, A., Magriasti, L., Hasanah, F., & Nola Distra, F. (2022). Pengaruh Kualitas Kerja Dan Motivasi Kerja Pegawai Pemerintah Daerah Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Aceh Singkil. *Jurnal EL-RIYASAH*, 13(2), 30. <https://doi.org/10.24014/jel.v13i2.17431>
- Indra, B. (2001). *Akuntansi Sektor Publik di Indonesia* (I). BPFE UGM.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran*. <https://docplayer.info/31435130-Bab-iii-Landasan-Teori-Membeli-Untuk-MewujudkanKepuasan-Konsumen-Maka-Perusahaan-Harus.Html>
- Krisdayanto, I., Tri Haryono, T., & Gagah, E. (2018). Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Di I Cafe Lina Putra Net Bandung. *Journal Of Management*. *Journal of Management*, 4. <https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/1025>
- Mahar, I. M. (2024). *Sudah 14 Pemain Dinaturalisasi, Apakah Timnas Indonesia Perlu Batasi Pemain Lokal dan Keturunan?* Kompas.com. <https://www.kompas.id/baca/olahraga/2024/06/04/sudah-14-pemain-dinaturalisasi-apakah-timnas-indonesia-perlu-batasi-pemain-lokal-dan-keturunan>
- Nursalam. (2010). *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*.
- Patalo, R. G., Rachmawati, I. K., Alvianna, S., & Hidayatullah, S. (2021). Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sosial Media Instagram pada Akun @bbtbnbromotenggersemeru. *Seminar Nasional Kepariwisata #2*, 2(1), 65–77.
- Sepda, D. I. (2018). *Supporter sebagai Identitas Klub*. tribe.com. <https://football-tribe.com/indonesia/2018/04/17/supporter-sebagai-identitas-klub/>
- Sobandi, B. (2006). *Desentralisasi dan Tuntutan Penataan Kelembagaan Daerah*. Humaniora.
- Surjadi. (2009). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Reflika Aditama. http://digilib.itbwigalumajang.ac.id/index.php?p=show_detail&id=2687
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality Dan Satisfaction* (4 ed.). Andi.
- Wicaksono, A. R. (2011). Tidak Adanya Rasa Persatuan Antar Supporter Sepakbola. *STIMIK AMIKOM Yogyakarta*.
- Yozi Rahmat Denus, & Yuliharsi Yuliharsi. (2022). Pengaruh Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Iia Padang. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 2(3), 15–28. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>
- Yuniarti, A., & Aditya, T. (2020). Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid

Transit (Mrt) Dki Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 10(2), 55–69. <https://doi.org/10.33592/jiia.v10i2.840>