

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Pada era modern saat ini, setiap orang dituntut untuk dapat beradaptasi terhadap teknologi dengan baik dan cepat. Banyak teknologi baru bermunculan untuk melingkupi teknologi yang ada sebelumnya. Semakin teknologi itu diperbaharui maka fungsi dan kegunaannya pun bertambah. Kemajuan teknologi yang sangat pesat dengan berbagai macam inovasi membuat industri potensial berkembang, diantaranya sepak bola. Potensi sepakbola begitu besar mengingat olahraga ini paling digemari di dunia.

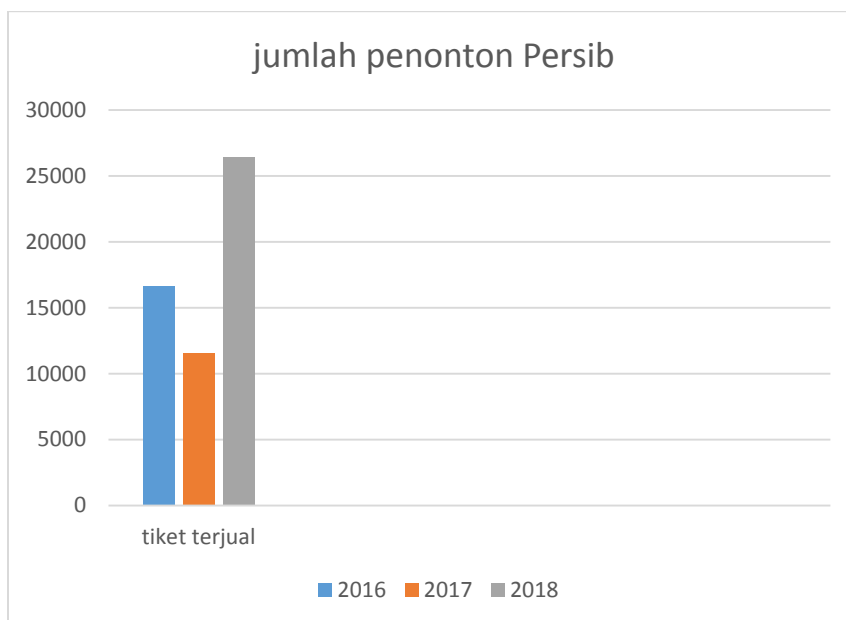
Di Indonesia pun industri sepak bola mulai dikelola secara profesional mengingat olahraga ini begitu digemari oleh sebagian besar masyarakatnya. Bisa dilihat dari penuhnya stadion ketika Tim Nasional Indonesia dan klub sepakbola dari setiap daerah bertanding. Tak heran bila banyak investor asing yang mulai melihat potensi industri sepak bola di Indonesia.

Industri sepak bola Indonesia sebelumnya belum dikelola secara profesional karena setiap tim masih menggunakan dana APBD. Dimulai sejak ISL (Indonesia Super League) tahun 2008, baru semua tim di Indonesia diharuskan mandiri atau tidak lagi memakai dana APBD. Yang mengharuskan tim sepak bola di Indonesia membentuk PT (Perseroan Terbatas), sehingga dana yang didapatkan klub berasal dari sponsor, penjualan merchandise, penjualan tiket dll.

Semenjak diharuskan mandiri dalam mencari dana untuk operasional tim, penjualan tiket menjadi salah satu cara untuk mendapatkan dana yang harus dikelola secara baik agar banyak penonton yang datang langsung ke stadion. Para supporter di Indonesia begitu antusias ketika tim sepak bola kebanggannya akan bertanding. Jadi, penonton harus mendapatkan pelayanan dan kemudahan untuk mendapatkan tiket.

Pada awalnya penjualan tiket di Indonesia dijual secara *offline* atau secara langsung. Namun akhir-akhir ini mulai ada beberapa tim yang melakukan penjualan secara *online*. Beberapa tim yang mulai menjual tiket secara *online* dan *offline* diantaranya Persib, PSMS, Bali United, PSS dan Persija. Persib sebagai salah satu tiketnya paling banyak terjual di setiap musim. Bisa dilihat dari data penonton yang datang langsung ke stadion saat Persib bertanding, dimana

tahun 2016 tiket dijual secara *offline* sedangkan pada tahun 2017 dan 2018 tiket dijual secara *online*:



Gambar 1. 1 Jumlah Total Penonton Persib

Berdasarkan grafik 1.1 menunjukkan jumlah penonton pertandingan kandang Persib dimana tahun 2016 tiket dijual secara *offline*, tahun 2017 tiket dijual secara *online*, dan tahun 2018 tiket dijual secara *online* dan *offline*.

Ketika Tiket Persib Bandung menjual tiket secara *offline*, penjualan tiket dilakukan di Stadion Siliwangi, Stadion Sidolig, Graha Persib dan dengan mendistribusikan tiket ke beberapa kelompok supporter Persib yang ada di kota Bandung. Sehingga ketika Persib akan bertanding dipastikan tempat-tempat diatas penuh sesak oleh supporter Persib. Banyak yang mengantri tiket tapi tidak mendapatkannya. Sehingga mulai banyak keluhan ketika tiket dijual secara *offline*.

Penjualan tiket secara *offline* tentu mempunyai kelebihan, kekurangan, dan kendala. Kelebihan tiket *offline* adalah semua orang bisa melakukan pembelian karena kita tinggal datang ke loket yang sudah disediakan oleh panitia pelaksana. Sedangkan kekurangannya adalah pembeli harus melakukan antrian yang panjang apalagi ketika pertandingan besar, antrian bisa berlangsung dari pagi hingga sore, dan tidak semua berhasil mendapatkan tiket. selain itu, pembeli dari luar kota pun harus datang ke Bandung untuk membeli tiket berupa kwitansi

beberapa hari sebelum pertandingan, dan harus menukarnya dengan tiket dihari Persib bertanding.

Kekurangan dan kelebihan tersebut dibenarkan oleh beberapa member Persib. Berdasarkan wawancara kepada beberapa pembeli tiket Persib, yang pertama adalah Gading Pamungkas (Juni, 2018), menurut gading tiket *offline* memiliki kelebihan bisa dilakukan oleh siapa saja karena pembeli tinggal datang ke tempat pembelian tiket. Yang kedua menurut Yusuf Zamzam(Juni, 2018), kelebihan tiket *offline* adalah distribusi tiket tersebar luas, tidak hanya terpusat di PT. PBB. Karena, distribusinya menyebar ke seluruh distrik kelompok supporter Persib Bandung.

Sedangkan berdasarkan wawancara dengan Thofan(Juni, 2018), tiket *offline* memiliki kelebihan dimana tidak semua orang bisa menggunakan internet, jadi pembelian tiket *offline* bisa dilakukan oleh semua kalangan. Yang ke empat, wawancara dengan Demar Dwi Yoga(Juni, 2018), menurutnya kelebihan tiket *offline* adalah lebih mudah, karena pembeli tinggal datang saja ke tempat penjualan tiket, tidak harus melakukan pembayaran ditempat berbeda dan tidak harus melakukan print tiket. Kebanyakan dari mereka mengatakan pembelian Tiket *offline* kelebihannya bisa dilakukan oleh siapa saja dan apabila ada informasi yang belum didapatkan bisa bertanya langsung kepada petugas ditempat penjualan tiket. Sementara kekurangan menurut mereka adalah penyebarannya tidak merata, banyak calo yang menaikkan harga tiket dua kali lipat, mengantri, dan banyak ditemukan tiket palsu.

Keluhan dari pembeli tiket pun di konfirmasi oleh PT.PBB selaku perusahaan yang menaungi Persib Bandung. Berdasarkan wawancara dengan narasumber yang bernama Okta Triana Usman S.Psi(Juni, 2018), selaku karyawan PT.PBB yang bertugas di bagian Tiket khusus member, membenarkan kelebihan dan kekurangan yang disebutkan pembeli tiket *offline* tersebut. Beliau menambahkan ketika tiket dijual secara *offline* terjadi penumpukan tiket di beberapa titik pendistribusian dan juga mendapatkan keluhan dari pembeli yang ada diluar kota karena mereka harus membeli tiket sebelum hari H dan menukarkan dengan tiket pada hari H, karena sebelum hari H pertandingan mereka mendapatkan kwitansi pembelian tiket yang harus ditukar lagi.



Gambar 1. 2 Tiket Offline Persib

Gambar diatas merupakan contoh dari Tiket *offline* Persib pada turnamen Piala Presiden 2017. Dari beberapa permintaan tersebut akhirnya Persib Bandung memanfaatkan teknologi yang ada untuk memudahkan pembeli tiket persib, sehingga tiket pun dijual secara *online*. Tiket *online* adalah sistem yang dalam pembelian tiket bisa dilayani secara *online* dan tidak perlu mengeluarkan dokumen secara fisik. Semua informasi disimpan secara digital dalam sisem komputer. Tiket *online* adalah peluang untuk mengoptimalkan kenyamanan dan meningkatkan fleksibilitas konsumen, sehingga mereka bisa membeli dari mana saja tanpa harus datang ke tempat penjualan tiket. Pembayaran bisa dilakukan dengan cara membayar tunai ke alfamart terdekat atau menggunakan kartu kredit/debit. Penjualan tiket secara *online* ini hanya dapat di akses di situs resmi Persib, yaitu: www.Persib.co.id .

Menurut hasil wawancara dengan member Persib yang bernama gading pamungkas(Juni, 2018) mengatakan, pembelian tiket secara *online* memiliki kelebihan diantaranya, ketika mewawanca mengikuti perkembangan jaman, memudahkan mereka untuk mendapatkan tiket tanpa harus mengatri, selanjutnya wawancara bersama thofan(Juni, 2018) menambahkan pembayaran mudah, sulit dipalsukan karena menggunakan barcode, Selain itu calo juga tidak sebanyak ketika pembelian tiket dilakukan secara *offline*. Kekurangannya seperti yang dikatakan oleh yusuf zamzam(Juni, 2018), tidak semua kalangan memiliki HP berbasis android, tidak semua orang mengerti cara memakai internet, pembayaran secara *online*, dll. Dari perusahaan pun sudah melakukan beberapa cara untuk membagikan informasi agar tidak ada lagi

yang kesulitan membeli tiket secara *online*, diantaranya dengan memberikan tata cara pembelian tiket *online* melalui media sosial seperti instagram, twitter, dan facebook.

Dimulai tahun 2017 akhir pembelian tiket Persib seluruhnya dilakukan secara *online*, namun jika ada tiket yang tersisa baru dilakukan secara *offline*. Data menunjukkan bahwa pembeli tiket Persib masih yang teratas di Indonesia, namun dengan berbagai keluhan diharapkan pembelian tiket secara *online* dan *offline* bisa memudahkan pembeli dalam mendapatkan tiket.

Total tiket yang disediakan panpel adalah 30.000 lembar tiket dan sisa dari penjualan tiket tersebut dijual secara *offline*. Terlihat dari pembeli tiket tiap pertandingan yang selalu terjual habis diatas 16.000 lembar tiket menunjukkan bahwa antusiasme supporter Persib merupakan salah satu yang tertinggi di Indonesia.

Pada awalnya masih banyak yang mengeluh karena belum banyak yang mengetahui bagaimana tata cara pembelian tiket *online*, namun setelah dilakukan penjelasan dari pihak perusahaan lewat media sosial, sudah banyak bobotoh yang mengerti tata cara pembeliannya.



Gambar 1. 3 Pembelian Tiket Online Persib

Gambar diatas adalah contoh pembelian tiket *online* Persib ketika pembeli akan memilih tribun mana yang akan mereka pilih.



Gambar 1.4 Pembelian Tiket Online Persib

Gambar diatas merupakan cara menukarkan tiket pertandingan *online* Persib di tahun 2017.



Gambar 1.5 Pembelian Tiket Online Persib

Gambar diatas adalah antrean penukaran tiket khusus bagi member di Graha Persib, Jl. Sulanjana no 17 Bandung. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa pembelian tiket pertandingan kandang Persib yang dilakukan secara *online* masih harus menukarkan e-voucher yang kita terima dengan tiket pada hari pertandingan Persib. Sehingga masih ada keluhan dari beberapa penonton mengenai masalah ini.

Ketika melakukan pembelian tiket *online* dan sudah melakukan pembayaran, pembeli akan mendapatkan email balasan berbentuk e-voucher yang harus kita tukar dengan tiket di hari pertandingan Persib. Dan inipun berlaku ketika kita membeli tiket *offline* Persib yang hanya tersedia bila ada sisa penjualan tiket *online*, dan hanya membuka loket di Graha Persib, Jl. Sulanjana no.17 Bandung.



Gambar 1. 6 e-voucher pembelian Tiket Online Persib

Gambar adalah e-voucher yang dikirim melalui email yang harus kita cetak untuk ditukar dengan tiket pertandingan di hari persib bertanding.



Gambar 1. 7 Tiket Online Persib

Gambar tersebut adalah tiket gelang Persib hasil penukaran e-voucher yang diterima melalui email. Namun sejauh ini penjualan tiket *online* dan *offline* yang disediakan oleh PT.PBB hanya untuk laga kandang persib saja,sebetulnya PT. PBB pernah melakukan penjualan tiket pertandingan tandang Persib vs Bali united di tahun 2017, namun di tahun ini PT.PBB belum melakuka penjualan tiket pertandingan tandang Persib.

Penelitian ini lebih tertuju pada penjualan tiket *online* dan *offline* hanya kepada member Persib, karena member Persib memiliki kontribusi lebih bagi pendapatan Persib sendiri. Ada beberapa keuntungan yang didapatkan ketika menjadi member Persib, yaitu, member Persib mendapat potongan harga tiket sebesar Rp. 10.000. dan juga member

Persib di sediakan tiket Pertandingan terusan yaitu tiket Pertandingan kandang Persib selama satu musim.

Proses dan pendaftaran menjadi member Persib pun bisa dilakukan secara *online* melalui Website resmi Persib yaitu: www.Persib.co.id atau secara *offline* bisa datang langsung ke Graha Persib. Tapi, ada Hambatan yang dialami oleh manajemen PT. PBB sendiri ketika proses pendaftaran member Persib, yaitu masih banyak member yang mendaftar menggunakan email facebook, sehingga email tidak bisa di akses dan menyulitkan ketika membeli tiket atau pemberitahuan yang lain.

Pada dasarnya ada keuntungan dan perlakuan khusus yang dilakukan PT.PBB kepada member Persib dalam melakukan proses penjualan tiket secara *online* maupun *offline*. Penelitian ini juga bertujuan untuk lebih mengetahui keinginan member Persib dalam proses penjualan tiket Persib.

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Srikanth Beldona, Pradeep Racherla, Gokul Das Mundhra (2011) menyebutkan bahwa Karakteristik sosiodemografi meliputi gaya hidup, usia, dan pendidikan secara signifikan berkorelasi dengan pilihan saluran. Semakin tua maka lebih besar kecenderungan mereka untuk memilih saluran *offline*. Sedangkan menurut Asuncion Diaz, Mar Gomez, Arturo Morina (2017), hasilnya menunjukkan bahwa adanya hubungan antara penggunaan teknologi dan efeknya pada perilaku pembeli dalam memilih saluran *online* dan *offline*. Menurut Zuhail Tanrikulu, Nurgun Celilbatur (2013) keamanan situs web memiliki prioritas pertama di antara semua masalah lainnya.

Berdasarkan uraian diatas, maka judul dari penelitian ini adalah “Analisis Perbandingan Pembelian Tiket Persib Secara *Online* dan *Offline*”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dalam identifikasi masalah, maka penelitian ini merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran mengenai pembelian Tiket *Online* Persib menurut member Persib?
2. Bagaimana gambaran mengenai pembelian Tiket *Offline* Persib menurut member Persib?
3. Bagaimana perbedaan antara pembelian Tiket *Online* dan Tiket *Offline* Persib menurut member Persib?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun pada perumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Gambaran mengenai pembelian Tiket *Online* Persib menurut member Persib
2. Gambaran mengenai pembelian Tiket *Offline* Persib menurut member Persib
3. Perbandingan antara pembelian Tiket *Online* dan Tiket *Offline* Persib menurut member Persib

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan masukan teoritis bagi perkembangan ilmu manajemen khususnya manajemen pemasaran, mengembangkan ilmu yang didapatkan serta menambah pengetahuan dan wawasan pembaca yang berkaitan dengan bahasan penelitian ilmiah, yaitu mengenai studi komparasi perbandingan pembelian tiket secara *online* dan *offline* pada industri sepak bola

2. Kegunaan Praktis

Bagi PT. PBB diharapkan dapat menjadi pengetahuan akan keinginan konsumen tentang bagaimana perbandingan antara pembelian tiket Persib secara *online* dan *offline*, tata cara penjualan tiket, sehingga sesuai dengan keinginan dari bobotoh dan juga lebih teratur, lebih baik dalam pendistribusian tiket.