BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi dari waktu ke waktu semakin pesat dan mempengaruhi gaya hidup yang semakin mencolok. Hal ini dikarenakan perkembangan teknologi mempengaruhi model berkomunikasi massa untuk melakukan kegiatan hidup harian. Secara sederhana, internet dapat didefinisikan sebagai jaringan dari jaringan *(network of network),* setiap komputer yang terhubung dengan jaringan dapat berkomunikasi dalam bentuk pertukaran data dan informasi. Hal ini dapat dilakukan dalam komunikasi dua arah secara langsung seketika itu juga *(real time)*. Internet merupakan sebuah dunia yang bebas dimasuki tanpa harus terikat pada peraturan dan batas wilayah teritorial negara **(www.beritateknologi.com).**

Berdasarkan data yang diambil dari *We Are Social*, sebuah agensi marketing sosial, penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2017 sudah mencapai angka 51% yaitu kurang lebih terdapat 132,7 juta pengguna internet aktif di Indonesia. Pertumbuhannya pun cukup signifikan dari tahun 2016 yaitu mengalami kenaikan sebesar 17%, dan tentunya akan terus mengalami pertumbuhan pada tahun-tahun berikut **(www.techinasia.com).**

Berkembang nya internet ini tak lain karena internet mudah diakses hampir seluruh informasi yang di butuhkan tersedia di internet, dengan biaya yang relatif murah bahkan gratis, internet memberikan dampak besar dalam aspek kehidupan khususnya di berbagai tempat yang terbilang banyak penduduknya yang menggunakan *gadget*, dan Indonesia adalah salah satu negara yang sangat pesat dengan perkembangan internet di kawasan asia .

Gambar 1.1
Pertumbuhan Pengguna Internet
Sumber : (https://www.techinasia.com)

Gambar diatas menunjukan pertumbuhan jumlah pengguna internet di Indonesia ini meningkat hal ini turut diiringi oleh meningkatnya jumlah pengguna layanan media sosial yang berjumlah 79 juta pada tahun lalu, angka tersebut kini telah naik menjadi 106 juta pengguna. Para pengguna yang secara aktif menggunakan media sosial di perangkat *mobile* pun naik dari angka 66 juta menjadi 92 juta, pertumbuhan penguna internet semakin tahun di prediksikan akan semakin meningkat ini menandakan bahwa aktivitas yang ditunjang oleh internet akan terus berkembang dan digunakan oleh banyak orang hal ini terasa dengan semakin banyak nya orang yang mengakses internet dan pasti perkembangan ini membawa perubahan pada masyarakat dalam berbagai aspek pada kehidupan sehari hari.

Gambar 1.2
Pertumbuhan E commerce
Sumber : (https://www.techinasia.com)

Gambar diatas menunjukan data terkait perkembangan *e-commerce* di Indonesia. Dari data yang diambil, jumlah pengguna internet yang berbelanja secara *online* di tanah air disebut-sebut telah mencapai 24,74 juta orang. Selama setahun terakhir, para pengguna tersebut menghabiskan uang sebesar US$5,6 miliar (sekitar Rp74,6 triliun) untuk berbelanja di berbagai *e-commerce.*

E-commerce merupakan transaksi bisnis secara *online* melalui media internet dan perangkat-perangkat yang terintegrasi dengan internet **(Laudon,2012)**, *e-commerce* kini menjadi trend dilingkungan masyarakat sebagai salah satu upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan cara lebih efektif dan efisien, aktivitas tersebut membentuk gaya hidup *online* pada masyarakat, seperti kegiatan berbelanja yang dulunya hanya dikenal melalui toko fisik, sekarang dilakukan secara *online*. Proses jual-beli yang dulunya mengharuskan kita untuk bertatap muka, sekarang hanya menjadi sebatas klik di *gadget* yang terintegrasi dengan teknologi internet. Tidak hanya dalam bidang *fashion*, transaksi bisnis secara *online* melalui media internet dan perangkat-perangkat yang terintegrasi dengan internet kini merambah kepada dunia olahraga.

Olahraga sendiri merupakan hal yang sangat dekat dengan kehidupan manusia. Sebab olahraga merupakan salah satu kebutuhan hidup yang harus dipenuhi. Olahraga menempati salah satu kedudukan terpenting dalam kehidupan manusia. Dalam kehidupan modern dewasa ini, manusia tidak bisa dipisahkan dari

kegiatan olahraga baik sebagai salah satu aktivitas khusus, sebagai sebuah tontonan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan maupun budaya. Salah satu cabang olahraga yang sangat diminati oleh seluruh lapisan masyarakat di Indonesia adalah olahraga sepakbola.

Sepakbola sendiri merupakan olahraga yang umum nya dimainkan oleh dua tim yang masing-masing beranggotakan 11 (sebelas) orang pemain inti dan beberapa pemain cadangan dengan terdiri dari beberapa posisi. Sepak bola didunia dikelola oleh suatu organisasi bernamakan *Federation of International Football Association*, (selanjutnya disingkat FIFA) merupakan pengelola kompetisi internasional dan yang menjadi kewenangannya, membuat regulasi dan persyaratan serta memastikan semua anggotanya tunduk dan patuh pada statuta FIFA, regulasi–regulasi yang dikeluarkan FIFA, keputusan-keputusan yang dikeluarkan FIFA dan *the Laws of the Game*, serta mencegah semua cara dan praktek yang mungkin dapat mengganggu integritas setiap pertandingan sepakbola atau kompetisi sepakbola yang diselenggarakan oleh asosiasi sepakbola yang menjadi anggota FIFA, dan Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (selanjutnya disingkat PSSI), adalah anggota asosiasi dari FIFA, PSSI sendiri merupakan induk dari sepakbola di Indonesia yang bertugas mengatur kegiatan olahraga sepakbola di Indonesia. Ada beberapa level kompetisi yang digulirkan oleh PSSI, mulai Liga 1, Liga 2, dan Liga 3.

Liga 1 gojek traveloka merupakan kompetisi kasta tertinggi sepakbola di tanah air dengan operator kompetisi PT Liga Indonesia Baru (LIB), di bawah naungan PSSI yang bekerjasama dengan dua perusahaan besar yaitu gojek dan traveloka mereka bekerjasama dengan nilai kontrak yang diberikan keduanya Rp 180 miliar**.(https://www.bola.liputan6.com)**

Ada sebanyak 18 klub akan turut ambil bagian dalam liga 1 gojek traveloka, dengan 306 pertandingan yang bakal dipertandingkan, dalam kurun waktu tujuh bulan, 18 klub itu terdiri dari :

Tabel 1.1
Liga 1 gojek traveloka

No	Klub	Lokasi	Tahun Berdiri	Situs*web* Resmi
1.	Arema FC	Malang	1987	Aremafc.com
2.	Bali United	Bali	1989 (2014)*	Baliutd.com
3.	Barito Putera FC	Banjarmasin	1988	Barito.co.id
4.	Bhayangkara FC	Bekasi	2016	–
5.	Madura United	Madura	1986 (2016)*	Maduraunitedfc.com
6.	Mitra Kukar	Tenggarong, Kutai	1979	Mitrakukar.com
7.	Persegres Gresik	Gresik	2005	–
8.	Persela Lamongan	Lamongan	1967	Perselafootball.com
9.	Perseru Serui	Serui, Papua	1970	-
10.	Persib Bandung	Bandung	1933	Persib.co.id
11.	Persiba Balikpapan	Balikpapan	1950	-
12.	Persija Jakarta	Jakarta	1928	persija.co.id
13.	Persipura Jayapura	Jayapura	1963	persipura-jayapura.clinic.*web*.id
14.	PS TNI	–	2015	-
15.	PSM Makassar	Makassar	1915	psmmakassar.co.id
16.	Pusamania Borneo FC	Samarinda	2014	Borneofc.id
17.	Semen Padang FC	Padang	1980	Semenpadangfc.co.id
18.	Sriwijaya FC	Palembang	2004	Sriwijaya-fc.com

Sumber : (www.liga1indonesia.com).

Euforia sepak bola di indonesia sangat tinggi ini terbukti dimana masing masing pertandingan dari 18 klub diatas selalu di penuhi oleh pendukung saat tim sedang bertanding, seluruh lapisan masyarakat lintas segmen, tua-muda, pria-wanita semua menyukai olahraga sepakbola, mereka datang untuk mendukung tim nya, hal itu pun tak jarang membuat pemain bersemangat dan terus berusaha memberikan yang terbaik, agar tidak mengecewakan pendukung mereka di setiap pertandingan nya selalu memaksimalkan laga untuk menang dan menjadi juara liga. Salah satu peserta liga 1 gojek traveloka adalah Persib Bandung

Gambar 1.3
Logo Persib
Sumber : www.google.com (2017)

Tim kebanggan warga Bandung dan Jawa Barat yang terbentuk pada tahun 1933 di tengah rasa nasionalisme untuk memerdekakan diri dari cengkraman penjajahan Belanda. Persib menjadi salah satu akar perjuangan rakyat Bandung dan Jawa Barat ketika itu. Hingga sangatlah wajar, jika Persib menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari masyarakat Bandung dan Jawa Barat. Sebelum bernama Persib, di Bandung berdiri Bandoeng Inlandsche Voetbal Bond (BIVB) yang berdiri pada 1923. BIVB merupakan salah satu organisasi perjuangan kaum nasionalis. BIVB biasanya melakukan pertandingan di lapangan Tegallega. Namun, BIVB kemudian menghilang dan muncullah dua perkumpulan lain, yaitu Persatuan Sepak Bola Indonesia Bandung (PSIB) dan National Voetbal Bond (NVB) Pada 14 Maret 1933, kedua perkumpulan ini sepakat bergabung dan lahirkan Persib. Situasi ini mulai mengukuhkan eksistensi Persib di Bandung,

puncak nya pada tahun 1937, pertama kali menjuarai liga perserikatan, pada era ini prestasi Persib bisa dibilang gemilang, dengan total trofi juara: 5 kali, 1937, 1961, 1986, 1989-1990, 1993-94, prestasi emas Persib Bandung itu ditutup dengan berhasilnya meraih gelar juara pada liga Indonesia : juara 1994–1995 dan baru juara kembali di tahun 2014 **(http://www.maungtempur.com).**

Gambar 1.4
Juara Liga Indonesia 1994-1995
Sumber : (http://www.bobotohbadgeur.com)

Gambar diatas merupakan gambar perayaan saat Persib berhasil menjuarai liga Indonesia 1994-1995. Keperkasaan tim Persib yang saat itu ditangani oleh Indra Thohir serta Asisten Pelatih Djadjang Nurjaman dan Emen Suwarman dan dikomandoi sang Kapten, Robby Darwis berhasil mengalahkan Petrokimia Putra Gresik dan mencetak sejarah dengan menjuarai Liga Indonesia pertama lewat gol tunggal oleh Sutiono.

Gambar 1.5
Juara Liga Indonesia 2014
Sumber : Tribun.com

Gambar diatas merupakan gambar perayaan saat Persib berhasil menjuarai Liga Indonesia 2014. Persib Bandung berhasil menjuarai Liga Super Indonesia (ISL) 2014 setelah menang adu penalti 5-3 atas Persipura seusai kedudukan imbang 2-2 bertahan hingga waktu normal 90 menit dan 2x15 menit, pemain belakang Ahmad Jufriyanto menjadi penendang penentu yang memastikan kemenangan Persib dalam adu penalti setelah pemain pengganti Persipura, Nelson Alom, lebih dulu gagal menjadi algojo dengan baik, gelar ini juga menjadi gelar yang dinantikan suporter Persib setelah 14 tahun menanti untuk juara kembali.

Persib juga selain terkenal dengan prestasi nya, menjadi salah satu klub sepak bola di Indonseia yang terkenal dengan jumlah suporter terbanyak, dilansir dari situs resmi Liga 1 Persib memiliki urutan pertama jumlah fans terbanyak

Gambar 1.6
Jumlah Fans Terbanyak
Sumber: https://liga-indonesia.id/

Berdasarkan gambar diatas yang merupakan data jumlah fans terdaftar terbesar di Indonesia adalah Persib Bandung di posisi pertama disusul dengan Arema fc di posisi kedua dan Semen Padang di posisi ke tiga. Meskipun Persib berasal dari Kota Bandung, bobotoh (sebutan bagi pendukung Persib) tidak hanya berasal dari Kota Bandung. Namun hampir semua wilayah di Jawa Barat bisa dikategorikan sebagai bobotoh Persib. Seperti Banjar, Ciamis, Tasikmalaya, Cirebon, Kuningan, Karawang, Bekasi, Garut, dan lainnya. Saking melekatnya Persib dengan tanah Pasundan, banyak orang yang mengatakan jika seorang anak

terlahir di tanah Pasundan maka dengan otomatis dia pun terlahir sebagai seorang bobotoh Persib. Bobotoh sendiri diambil dari kata bahasa sunda yang artinya mendukung dan mendorong dengan penuh semangat, Seiring berkembangnya zaman, jumlah bobotoh pun semakin bertambah. Bahkan saat ini bobotoh tidak hanya berasal dari Jawa Barat saja, tapi sudah mulai menyebar ke beberapa wilayah seperti Jakarta, Tangerang, Sumatera, Kalimantan, hingga Papua. Tidak hanya di Indonesia, bobotoh juga bisa ditemui di Malaysia, Inggris, dan jepang. Bobotoh Persib dikenal memiliki fanatisme yang luar biasa. Hampir disetiap pertandingan Persib, bobotoh selalu terlibat langsung di dalamnya **(Bobotoh.id).**

Bahkan ditahun 2016 saat piala presiden digelar bobotoh meraih Penghargaan Suporter Terbaik. Penghargaan suporter terbaik diterima pelatih Persib Djadjang Nurdjaman di Stadion Pakansari Bogor, Minggu, 12 Maret 2017 malam. Penghargaan diberikan langsung oleh Ketua Steering Committee (SC) Piala Presiden 2017 Maruarar Sirait. Maruarar menjelaskan kenapa SC Piala Presiden memilih "Bobotoh" Persib Bandung sebagai suporter terbaik. Menurut dia, sikap yang ditunjukkan bobotoh dengan tidak anarkis saat babak semi final merupakan capaian yang luar biasa. "Meskipun Persib memiliki massa yang sangat besar mereka bisa tenang dan mampu mengendalikan diri. Tidak berhasil di kandangnya tapi mereka bisa tenang, ujar Maruarar dalam siaran persnya, Senin, 13 Maret 2017 **(http://www.pikiran-rakyat.com).**

Semakin banyak dan semakin meningkat nya bobotoh Persib tak lain adalah karena sistem pengelolaan yang baik walaupun di tahun 2008 Persib sudah di kelola oleh pihak swasta tidak lagi oleh APBD karena PT Liga Indonesia mewajibkan klub yang mengikuti Kompetisi Liga Super 2009-2010 mengubah statusnya menjadi badan hukum (profesional). Hal itu sebagai konsekuensi dari titel kompetisi Liga Super (sekarang menjadi Liga 1 gojek dan traveloka), dimana mereka (klub) bukan berstatus lagi amatir, klub berstatus profesional dilarang menggunakan dana APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah), sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 13/2006 yang direvisi menjadi Permendagri Nomor 59/2007,Dengan adanya Permendagri itu,

klub tidak boleh lagi menerima dana dari APBD berupa hibah dan bantuan sosial secara berulang. Padahal, saat itu Persib sangat mengandalkan dana dari APBD untuk mengikuti kompetisi. Kondisi itu yang membuat 36 Persatuan Sepakbola (PS) sebagai pemilik Persib, sepakat memberikan mandat kepada Walikota Bandung H Dada Rosada untuk menyelamatkan Persib agar tetap bisa mengikuti kompetisi.

Semua elemen sepakbola di Bandung dikumpulkan pada saat itu, seperti pengurus Persib, mantan pemain Persib, pengamat sepakbola, bobotoh, pejabat pemerintahan Kota Bandung, untuk membicarakan masa depan Persib yang harus berubah menjadi badan hukum. Setelah diadakan musyawarah,ada beberapa nama yang diajukan dan semua sepakat memilih nama PT Persib Bandung Bermartabat (selanjutnya disingkat PT PBB), Dada memercayakan kepada H Umuh Muchtar untuk menjalankan perusahaan (persib) agar tetap bisa ikut kompetisi **(www.Persib.co.id).**

Berhasil lepas nya Persib dari dana APBD disinyalir salah satu faktor nya karena Persib memiliki banyak supporter, sebagai salah satu sumber dana terbesar, dana dari supporter terdiri dari beberapa sumber biasanya dari penjualan souvernir, tshirt, jersey dan tiket, maka dari situ PT PBB ingin selalu memberikan pelayananan terbaik untuk bobotoh, karena bobotoh adalah salahsatu penyumbang dana terbesar dan hingga kini Persib menjadi klub yang matang yang terus berkembang dan maju dibawah naungan PT PBB terbukti dari banyak nya investor dan sponsor yang bekerjasama ini menandakan bahwa Persib sudah menjadi klub profesional.

Karena perkembangan nya yang luar biasa membuat Persib menjadi panutan banyak tim di Indonesia dalam mengelola klub, banyak kemajuan yang di peroleh oleh Persib dibawah naungan PT PBB salah satu bentuk kemajuan dan perkembangan yang baru dilakukan oleh PT PBB salahsatunya adalah memanfaatkan kemajuan teknologi dengan menjual sistem tiket dari yang awal nya konvesional di ubah ke sistem tiket secara *online* atau *e-ticketing*. Hal ini dilakukan PT PBB sebagai bentuk inovasi, meningkatkan pelayanan dan

menanggapi hasil evaluasi dari banyak nya bobotoh yang mengeluh terkait marak nya praktek pencaloan di pertandingan pertandingan Persib sebelum nya. Calo menjual tiket dengan harga mahal, misalnya saja pada saat pertandingan Persib menjamu Arema

Tabel 1.2
Harga Tiket Pertandingan Persib Normal dan Di Calo

Tribun	Harga Normal	Harga Calo
Timur	Rp. 50.000	Rp. 150.000
Utara	Rp. 50.000	Rp. 100.000
Selatan	Rp. 50.000	Rp. 100.000
Samping barat /utara /selatan	Rp. 100.000	Rp. 300.000
ViP	Rp. 200.000	Rp. 500.000

Sumber : Observasi

Berdasarkan Tabel diatas adalah data hasil observasi peneliti terkait harga tiket pertandingan Persib menjamu Arema harga tiket pada calo jauh lebih mahal 1 sampai 2 kali lipat dari harga normal. Sangat mahal untuk menonton pertandingan sepakbola tapi tetap saja banyak bobotoh yang terpaksa membeli pada calo karena ingin melihat pertandingan tim kesayangan nya. Hal ini pun memicu terjadinya kekesalan yang menimbulkan protes dari bobotoh , terkait sulit nya mendapatkan tiket dan banyak nya praktek pencaloan yang beredar di beberapa pertandingan kandang Persib. Hal itu dilampias kan oleh bobotoh dengan melakukan aksi membentangkan beberapa spanduk kritikan terhadap manajemen Persib yang tak lain adalah PT PBB.

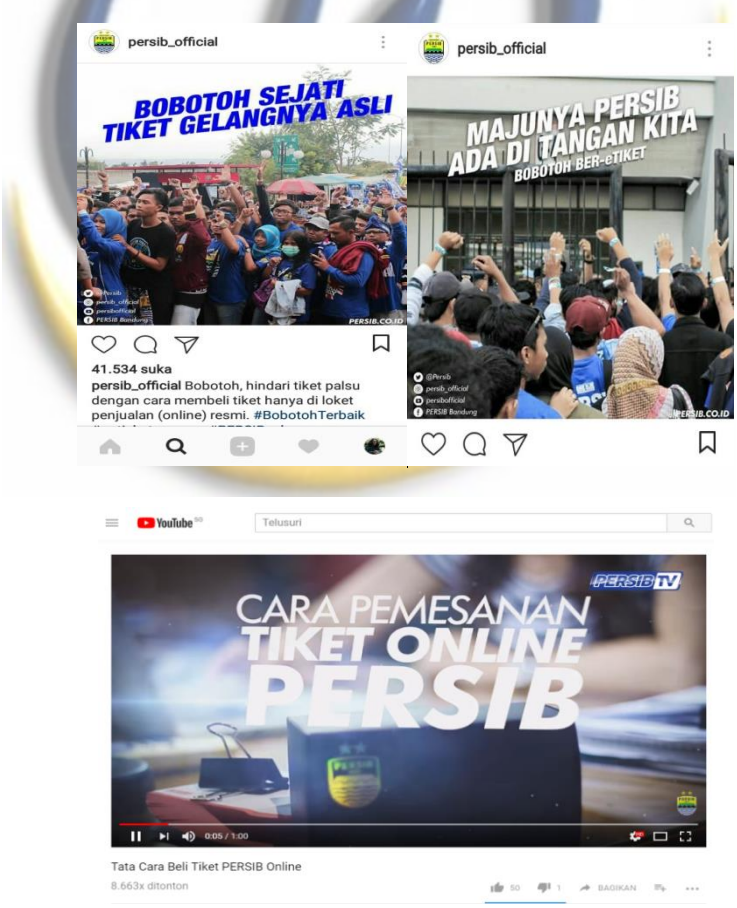
Gambar 1.7
Aksi Protes Bobotoh Terkait Calo
Sumber : Bobotoh.id

Di kutip dari www.Persib.co.id, yang kemudian penulis simpulkan bahwa hal tersebut akhirnya membuat manajemen memutuskan melakukan proses penjualan tiket secara *online*, yang dilakukan di *web* Persib. Sistem penjualan tiket *online* tersebut sebenarnya sudah mulai dicoba Persib sejak tahun lalu.Tapi coba di efektifkan di tahun sekarang Panpel Persib mengalokasikan 70% tiket yang dicetak untuk dijual secara *online*, baik untuk *membership* ataupun umum. Sementara sisanya akan didistribusikan ke komunitas-komunitas di antaranya Viking Persib Club, Bomber dll. yang menyebar hampir di seluruh wilayah Jawa Barat.

Sistem baru ini sudah di mulai diterapkan dalam laga kandang melawan Sriwijaya FC, Sabtu (29/4/2017) di Stadion Gelora Bandung Lautan Api (GBLA). Calon penonton sudah bisa mulai membeli tiket sejak hari ini, Jumat (21/4/2017) dengan mengakses www.Persib.co.id mulai pukul 09:00 WIB. Pemesanan bisa dilakukan sampai hari Kamis (27/4/17) pukul 23:59 WIB. **(https://bolalob.com).** Tiket pertandingan Persib Bandung untuk kedepan nya bisa di pesan di situs *web* resmi PERSIB www.Persib.co.id h-7 sebelum Pertandingan, dengan masuk ke menu *fanszone*, dan klik beli tiket Persib, dengan melalui sistem pembayaran yang sangatlah mudah bisa melalui ATM transfer BNI, ATM transfer Permata Bank, Klik BCA, Kartu kredit atau alfamart untuk pemesanan tiket, demi kenyamanan dan keterbatasan kapasitas, baik Anggota Resmi Persib ataupun umum, maka

akan diberlakukan asas satu pemesan mendapat satu tiket. Pemesan tiket harus memasukkan nomor identitas (KTP/SIM/Kartu Pelajar) dan menunjukkannya saat penukaran tiket di hari pertandingan. Nanti nya *e-ticketing* berupa verivikasi email Tersebut di print dan ditukarkan h-1 sebelum Pertandingan dimulai di graha Persib .

Persib pun sudah mensosialisasikan mengenai sistem penjualan tiket *online* ini melalui media sosial berupa iklan, dengan melakukan promosi secara intens melalui media sosial h-7 sebelum pertandingan, konten yang disuguhkan dalam iklan tersebut yaitu menginformasikan mengingatkan dan membujuk bobotoh untuk membeli tiket secara *online* melalui media sosial, Selain bentuk sosialisasi Persib juga sering memberikan diskon guna menarik perhatian bobotoh agar dapat beralih membeli tiket secara *online*.



Gambar 1.8
Sosialisasi Tiket *Online* Di Media Sosial
Sumber : Instagram dan Yotube Persib

Gambar 1.9
Diskon Pembelian Tiket *Online*
Sumber : Instagram dan twiter Persib

Jika dilihat dari gambar 1.8 dan 1.9 itu adalah bukti bahwa Persib terus mensosialisasikan dan mempromosikan sistem penjualan tiket secara *online* dengan intens, diskon yang diberikan Persib kepada bobotoh yang membeli tiket secara *online* pun sangat menarik, missal nya saja program double diskon dimana jika membeli tiket secara *online* dalam dua pertandingan Persib Vs Bali dan Persib Vs Bhayangkara fc bobotoh mendapat potongan harga setengah nya atau program diskon jersey Persib dan 3 tiket terusan semusim, dimana program ini nantinya bobotoh yang sering membeli tiket secara *online* dapat mendapatkan hadiah berupa jersey bertanda tangan pemain untuk 10 pemenang, hal ini dilakukan agar bobotoh dapat beralih dari tiket konvensional ke tiket *online*.

Sebelum pembelian tiket dilakukan resmi secara *online*. Berdasarkan wawancara Peneliti dengan pihak pengelola dari *web* Persib, pihak nya sudah mempersiapkan dengan baik khususnya pada pelayanan dalam pembelian tiket secara *online*, dengan menampilkan tatacara pembelian tiket, kemudahan dalam mengakses web, promosi yang intens di media sosial sudah dilakukan oleh pihak nya dan yang jelas meyakinkan keamanan terkait proses pembayaran, hal itu di lakukan pihak nya agar bobotoh dapat bekerjasama beralih dari tiket konvesional ke tiket *online*.

Web Persib juga kini mendapat predikat sebagai 8 *web* terbaik versi Bolalob berdasarkan desain, navigasi serta integrasi situs tersebut dengan media sosial (socmed) yang mereka miliki dan *e-commerce* (*online shop*, tiket dan *membercard*) milik klub. :

Tabel 1.3
Delapan *Web*site Terbaik Milik Klub Indonesia

No	Nama klub	*Web*
1	PSS Sleman	**pss-sleman.co.id**
2	Pusamania Borneo FC	**pusamaniafc.com**
3	Bali United	**baliutd.com**
4	Persija Jakarta	**persija.co.id**
5	Mitra Kukar	**mitrakukar.com**
6	Persib Bandung	**Persib.co.id**
7	Persis Solo	**sambernyawa.com**
8	Arema Cronus	**aremafc.com**

Sumber: (bolalob.com)

Tabel diatas merupakan tabel delapan website terbaik milik klub yang ada diseluruh Indonesia dengan 6 klub yang berada di kasta liga 1 yaitu Pusamania, Bali United, Persija Jakarta, Mitra kukar, Persib Bandung, Arema dan dua klub yang berada di kasta liga 2 PSS Sleman dan Persis Solo.

Sedangkan menurut Football Tribe Persib masuk ke 5 situs *web* terbaik di liga1 berdasarkan info yang lengkap mengenai Persib. Mulai dari berita, pertandingan, pendaftaran *membercard* hingga wawancara eksklusif dengan pelatih atau pemain. *Web* Persib juga memiliki fitur statistik yang tertata rapi dengan tampilan yang menarik dan Sebuah inovasi menjual tiket *online* yang bagus untuk mengkoordinir suporter seperti di liga-liga top Eropa.

Tabel 1.4
Lima *Web*site Terbaik Di Liga 1

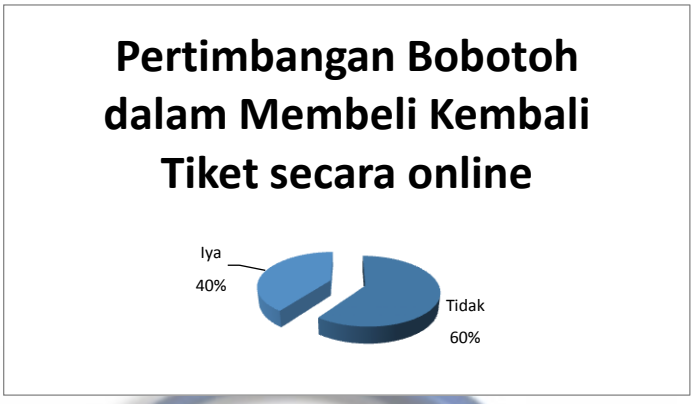
No	Nama klub	*Web*
1	Pusamania Borneo FC	**pusamaniafc.com**
2	Bali United	**baliutd.com**
3	Mitra Kukar	**mitrakukar.com**
4	Persib Bandung	**Persib.co.id**
5	Arema Cronus	**aremafc.com**

Sumber: (footbaltribe.com)

Tabel diatas merupakan tabel lima *website* terbaik milik klub dari 18 klub yang ada di Liga 1 gojek traveloka yang merupakan kasta tertinggi sepak bola di Indonesia. Melihat Tabel 1.3 dan 1.4 itu merupakan penghargaan yang luar biasa dari sekian banyak klub di Indonesia Persib mampu menjadi 8 terbaik di seluruh Indonesia dari segi *web*, dan lima terbaik di liga teratas yaitu liga 1 gojek traveloka. Bukan hal yang mudah mendapatkan predikat itu, artinya disini kulitas pelayanan dari Persib sangat lah baik terbukti inovasi dari manajemen Persib membuat *web* Persib sebagai *web* terbaik salah satunya karena sistem penjualan tiket secara *online* .

Banyak keuntungan yang didapatkan dari sistem penjualan tiket secara *online* dibandingkan tiket konvensional, dengan adanya tiket secara *online* bobotoh dimudahkan untuk mendapatkan tiket, bobotoh tidak harus lagi datang dan mencari tiket ke distrik distrik, bobotoh terhindar dari calo dan tiket kriting, yang jelas kini dengan adanya sistem penjualan tiket secara *online* bobotoh tidak harus mengantri panjang didalam ketidak pastian,serta proses penukaran tiket pun jauh lebih aman dibandingkan tiket konvensional, belum lagi banyak nya diskon yang di peroleh saat membeli tiket secara *online*, seharus nya bobotoh dapat beralih dari tiket konvesional ke tiket *online* karena banyak nya keuntungan yang didapat, berdasarkan prasurvei yang dilakukan oleh peneliti terhadap 30 Bobotoh yang aktif di social media dan pernah membeli tiket secara *online* di situs *web* Persib.co.id .

Survei ini dibuat untuk mengetahui niat bobotoh dalam melakukan pembelian ulang tiket secara *online*. Berikut ini adalah hasil pra-survei peneliti:



Gambar 1.10
Grafik Pra Survei
Sumber : data yang di olah

Diagram hasil Pra Survei menunjukan bahwa 12 orang yang pernah membeli tiket secara *online* bersedia kembali melakukan pembelian tiket secara *online* di situs *web* Persib.co.id. Namun sebanyak 18 orang yang pernah membeli tiket secara *online* enggan melakukan pembelian ulang tiket secara *Online* di situs *web* Persib.co.id. Dari hasil Pra Survei justru disini banyak bobotoh yang enggan membeli tiket secara *online* padahal dengan banyak nya keuntungan yang didapat dan sistem kualitas pelayanan yang jauh lebih baik dari tiket konvesional seharus nya bobotoh lebih memilih tiket *online* dibandingkan tiket konvensional. Memang bukan tanpa masalah dengan beberapa pencapaian yang didapatkan oleh PT PBB khusus nya pada segi *web* yang mendapat pengahargaan *web* terbaik dan sistem sosialisasi juga promosi melalui iklan sosial media yang baik mengenai sistem penjualan tiket secara *online*, justru proses inovasi dari manajemen Persib Bandung yang berniat sebagai langkah pengahapusan pencaloan, meningkatkan kualitas pelayanan dan mempermudah bobotoh dalam mendapatkan tiket disetiap pertandingan Persib Bandung Ini malah mendapat respon yang kurang baik dari bobotoh.

Dikutip dari beberapa komentar yang ada di beberapa media ini adalah pertanyaaan dan usulan yang mengemuka dikalangan bobotoh terkait tiket *online:*

1. **Dikutip dari (usabperning.com)**memberitakan bahwa Panpel pertandingan belum siap dan kurang melakukan sosialisasi, tentang sistem tiket *online*. yang menarik bobotoh malah banyak yang protes, bahwa sistem internet dari Persib yang sering error karena over capacity membuat mereka semakin bingung gimana lagi cara untuk mendapatkan tiket, dan nampak nya yang dapat memesan tiket hanya kalangan tertentu. Hanya mereka yang mempunyai akun email, ATM dan sudah dewasa karena harus ada sarat KTP. Lalu bagaimana dengan anak kecil? Kakek-kakek atau pun bapak-bapak? Apa mereka siap dengan sistem *online*? Nah itu yang harus diperhatikan.
2. Dikutip dari **(inilahkoran.com)** memberitakan bahwa Tiket *online* dianggap Bobotoh Tidak efektif Sebab, ada beberapa hal yang menghambat bobotoh gagal mendapatkan tiket.Seperti diungkapkan Tian Septiansyah, pemesanan tiket melalui *online* justru dirasakannya malah lebih ribet, lantaran harus melengkapi beberapa persyaratan dan sistematika pembayaran yang berbeda dari biasanya.Salah satu hal yang paling memberatkan bagi Tian adalah sistem pembayaran tiket lewat *online* ini harus melalui transfer dari rekening bank. Sementara dia yang masih berstatus mahasiswa ini masih mengandalkan sisa uang jajannya untuk membeli tiket.Lebih lanjut, Tian menuturkan, setelah mencoba informasi lewat *online*, situs resmi Persib pun sulit diakses. Menurutnya, hal ini juga menjadi kerugian karena terhambat oleh teknologi yang belum maksimal.Setelah dicoba beberapa kali, anggota Viking Kampus LPKIA ini, akhirnya bisa masuk ke situs resmi Persib. Namun sayang, tiket yang diinginkan Tian sudah tidak tersedia. "Tadi udah dicoba, pada habis tiket timur, sama *web*nya juga ngehank, makanya coba ngejar ke loket sini (Sidolig).Bobotoh asal Dago ini pun berharap pihak Panitia Penyelengga (Panpel) bisa mengeluarkan tiket untuk dijual secara manual yang lebih banyak “Jadi biar orang kayak kita bisa dapet,” harapnya.

3. **Dikutip dari (Viva.co.id)** memberitakan bahwa Bobotoh pun dinilai Masih Awam dengan Sistem Tiket *Online* Contohnya, jelang laga pembuka Liga 1, Persib Bandung kontra Arema FC, Sabtu 15 April 2017. Masih banyak suporter yang mengaku kesulitan mengerti dengan sistem tiket *online*. Pihak penyelenggara pertandingan Persib kontra Arema, sudah mulai membuka pembelian tiket pertandingan sejak 12 April 2017 lalu. Memang, dari 36.000 tiket yang disediakan penyelenggara seluruhnya sudah habis terjual. Namun, banyak Bobotoh yang mengeluhkan sistem pembelian tiket berbasis teknologi komputer. Rani (19 tahun) misalnya, mengungkap jika masih belum sepenuhnya paham dengan sistem ini. "Saya sudah mendaftar dan membayar lewat situs Persib. Tapi, saya enggak dapat e-mail balasan. Kalau begitu kan, kita enggak bisa tukar tiket. Untungnya, petugas penukaran tiket bisa bantu saya. Ternyata nama saya sudah ada di database dan ada laporannya sudah bayar," kata Rani kepada VIVA.co.id.

Dilihat dari apa yang dilakukan oleh Persib Bandung dalam melakukan penjualan tiket secara *online* dalam proses inovasi manajemen sebagai langkah memberantas calo dan mempermudah bobotoh mendapat kan tiket memang sudah baik ditambah lagi dengan sistem promosi dan sistem sosialisasi di media sosial yang dilakukan secara intens untuk mengajak bobotoh beralih namun justru malah mendapat banyak protes dari bobotoh, hal ini kemungkinan tidak diimbangi bahwa bobotoh tidak semua mengerti dengan sistem *online* dan media sosial, dimana dari hasil pra survey diatas yang juga diperkuat oleh media , masih banyak bobotoh yang enggan membeli kembali tiket secara online mereka menilai bahwa panitia penyelenggara dianggap belum siap dengan sistem tiket online, sehingga justru malah banyak bobotoh yang mencari tiket konvesional padahal 70% nya sudah dijual *online*, para bobotoh yang menolak sistem *online* biasanya adalah mereka yang sudah nyaman dalam lingkungan konvensional, dan kehilangan keuntungan lainnya dari yang biasanya mereka dapat dalam sistem penjualan konvensional.

Berdasarkan Permasalahan di atas penting untuk dilakukan penelitian, agar diperoleh hasil bahwa ada hal lain yang menyebabkan bobotoh sulit beralih ke sistem tiket *online*, meski sistem tersebut sudah dirancang secara baik, oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Pengaruh *E-service quality* Pada Sistem Penjualan Tiket *Online* Dan Iklan via *social media* Terhadap Niat Bobotoh Untuk Membeli Kembali Tiket Secara *Online* Di Setiap Pertandingan Kandang Persib Bandung**" (Studi Kasus Pada PT Persib Bandung Bermatabat).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perlu bagi peneliti untuk mengidentifikasi permasalahan. Adapun masalahnya adalah sebagi berikut :

1. Bagaimana tanggapan bobotoh mengenai pelaksanaan *E-service Quality* pada penjualan tiket *online* yang dilakukan oleh PT Persib Bandung Bermatabat ?
2. Bagaimana tangapan bobotoh mengenai pelaksanaan Iklan via social media pada penjualan tiket *online* yang dilakukan oleh PT Persib Bandung Bermatabat?
3. Bagaimana niat bobotoh untuk membeli kembali tiket secara *online* ?
4. Seberapa besar pengaruh *E-service quality* terhadap niat bobotoh untuk membeli kembali tiket secara *online* ?
5. Seberapa besar pengaruh Iklan via *social media* terhadap niat bobotoh untuk membeli kembali tiket secara *online* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui tanggapan bobotoh mengenai pelaksanaan *E-service Quality* pada penjualan tiket *online* yang dilakukan oleh PT Persib Bandung Bermatabat
2. Untuk mengetahui tangapan bobotoh mengenai pelaksanaan Iklan Via social media pada penjualan tiket *online* yang dilakukan oleh PT Persib Bandung Bermatabat
3. Untuk mengetahui niat bobotoh membeli kembali tiket secara *online*
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *E-service Quality* terhadap niat bobotoh untuk membeli kembali tiket secara *online*
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Iklan Via *Social media* terhadap niat bobotoh untuk membeli kembali tiket secara *online*

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

   Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik dan bahan ajaran yang berguna untuk dijadikan sebagai acuan bagi civitas akademika atau dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

   Bagi PT Persib Bandung Bermatabat, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan dalam mengambil suatu kebijakan .

   Bagi penulis, seluruh rangkaian kegiatan dan hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih memantapkan penguasaan fungsi keilmuan yang dipelajari selama mengikuti program perkuliahan.