

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Persib

Persib Bandung adalah klub sepak bola profesional yang bermarkas di Kota Bandung, Jawa Barat, dan berlaga di Liga 1, kompetisi tertinggi sepak bola Indonesia. Selain dikenal sebagai salah satu klub paling sukses dan berpengaruh di Tanah Air, Persib juga punya peran penting dalam perjalanan sosial dan politik bangsa.



Gambar 1. 1 Logo Persib Bandung

Sumber : Persib (2024)

Asal-usul Persib bermula dari Bandoeng Inlandsche Voetbal Bond (BIVB), sebuah organisasi sepak bola yang didirikan oleh nasionalis pada 5 Januari 1919. BIVB menjadi perserikatan klub sepak bola bumi putera pertama di Bandung (Falah et al., 2023), serta ikut andil dalam lahirnya PSSI (Persatoean Sepakraga Seloeroeh Indonesia) pada 19 April 1930 bersama enam klub lainnya. Pada 1950, PSSI berubah nama menjadi Persatuan Sepakbola Seluruh Indonesia (PSSI, 2024).

Seiring waktu, BIVB bertransformasi menjadi Perserikatan Sepakraga Indonesia Bandung (PSIB). Kemudian, pada 18 Maret 1934, PSIB bergabung dengan National Voetball Bond (NVB) dan resmi memakai nama Persib, yang masih dipakai hingga kini (Falah et al., 2023).

Persib juga mencatat sejarah sebagai klub pertama yang melepaskan ketergantungan pada dana APBD pada 9 September 2009. Inisiatif ini dipimpin oleh Umuh Muchtar (Direktur Utama PT Persib) dengan dukungan investor Glenn

Timothy Sugita, yang membantu klub mengelola operasional secara mandiri (Hanifan & Nathaniel, 2018).

Di pentas sepak bola nasional, Persib dikenal sebagai salah satu klub tersukses di Indonesia dengan delapan gelar juara Liga Indonesia. Prestasi mereka meliputi Kejurnas PSSI 1937, Kejurnas PSSI 1959/1961, Perserikatan 1986, 1989-1990, 1993-1994, serta gelar di era profesional seperti Liga Indonesia 1994-1995, Indonesia Super League 2014, Liga 1 musim 2023/2024 dan terbaru Liga 1 musim 2024/2025 (Netralnews, 2025).

1.1.2 Persib Apps

Persib Persib Apps adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh PT Persib Bandung Bermartabat sebagai bagian dari transformasi digital klub Persib Bandung. Aplikasi ini hadir untuk memudahkan para bobotoh, sebutan bagi pendukung setia Persib, dalam mengakses berbagai layanan dan informasi klub dalam satu platform yang terpadu. Persib Apps bisa diunduh di perangkat Android dan iOS lewat Google Play Store maupun Apple App Store.

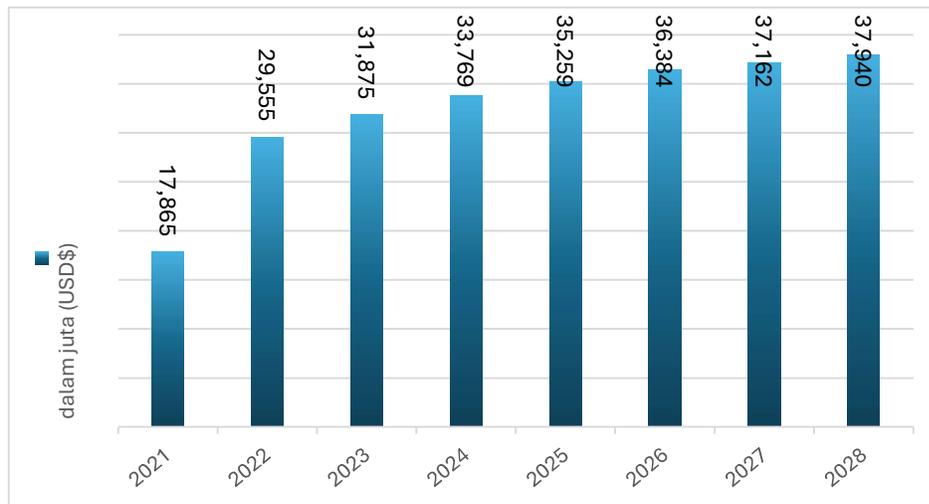
Sebagai pusat informasi resmi, Persib Apps menyajikan konten terkini tentang klub secara real-time, mulai dari berita terbaru, jadwal pertandingan, skor, klasemen liga, profil pemain, hingga statistik tim. Tak hanya itu, aplikasi ini juga menawarkan fitur audiovisual bernama PERSIB TV, yang berisi cuplikan pertandingan, dokumenter, wawancara eksklusif, serta siaran radio Bobotoh FM di frekuensi 96.4 MHz.

Fitur lainnya adalah layanan pendaftaran dan pengelolaan keanggotaan resmi Persib Bandung Membership, yang terbagi menjadi dua jenis, Member Putih dan Member Biru. Lewat aplikasi ini pula, pengguna bisa membeli merchandise resmi klub dan memesan tiket pertandingan secara online, sehingga transaksi menjadi lebih praktis tanpa harus datang langsung ke lokasi penjualan.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Transformasi digital telah merevolusi berbagai sektor, termasuk industri hiburan dan olahraga. Di Indonesia, industri hiburan dan media diproyeksikan tumbuh sebesar 8,7% (CAGR) hingga tahun 2025, dengan digitalisasi sebagai pendorong utama (PwC Indonesia, 2021). Salah satu manifestasi transformasi ini

adalah digitalisasi sistem penjualan tiket, yang kini menjadi praktik umum dalam klub olahraga profesional global (Marquez et al., 2020). Hal ini sejalan dengan meningkatnya adopsi teknologi digital di Indonesia, yang didukung oleh penetrasi internet sebesar 78,19% dari total populasi pada 2024 (APJII, 2024). Masyarakat semakin terbiasa melakukan aktivitas daring, termasuk dalam mengakses layanan hiburan dan membeli tiket pertandingan (Alfanur & Kadono, 2019).



Gambar 1.2 Prediksi Pendapatan Penjualan Tiket Sepakbola

Sumber : Statista (2023)

Berdasarkan data pada Gambar 1.2, pendapatan penjualan tiket olahraga secara daring diprediksi mencapai USD 37,94 juta pada 2028, lebih dari dua kali lipat dibandingkan USD 17,87 juta pada 2021. Pertumbuhan ini mencerminkan meningkatnya adopsi layanan digital dan pergeseran perilaku konsumen menuju transaksi daring, sekaligus menunjukkan kepercayaan masyarakat terhadap platform digital di sektor hiburan olahraga.

Salah satu contoh implementasi digitalisasi dalam industri olahraga nasional adalah peluncuran Persib Apps oleh klub Persib Bandung. Aplikasi ini dirancang untuk menjadi kanal resmi pembelian tiket dan penyedia informasi seputar klub. Dengan basis penggemar yang diperkirakan mencapai 22 juta orang (Kusuma, 2023), Persib memiliki potensi besar dalam mendorong adopsi teknologi digital di sektor olahraga. Sejak musim Liga 1 2022/2023, manajemen Persib mewajibkan pembelian tiket pertandingan secara eksklusif melalui aplikasi ini, dengan tujuan

mencegah pemalsuan tiket dan memperkuat profesionalisasi manajemen berbasis digital (Mauludin, 2024)

Namun, implementasi ini memunculkan tantangan serius dari sisi adopsi pengguna. Skor ulasan *Persib Apps* di Google Play Store dan Apple App Store per November 2024 menunjukkan rating rendah (masing-masing 3,2 dan 2,5), dan data kehadiran penonton menunjukkan penurunan signifikan setelah diberlakukannya sistem digitalisasi penuh.

Tabel 1. 1 Fluktuasi Kehadiran Penonton Liga Kandang Persib

No	Sistem tiket	Musim	Penonton	
			Total	Rata-rata
1	Daring dan/atau Konvensional	2017	306,290	18,017
2		2018	272,291	24,754
3		2019	254,749	14,985
4	Daring via Persib Apps	2022/23	127,469	9,805
5		2023/24	196,985	12,312

Catatan: Data musim 2019/2020 hingga 2021/2022 tidak ditampilkan karena pandemi Covid-19
 sumber: *Transfermarkt (2024)*

Tabel 1.1 di atas memperlihatkan bahwa sejak diterapkannya sistem eksklusif melalui aplikasi pada musim 2022/2023, terjadi penurunan jumlah penonton yang cukup drastis—sekitar 45% dibandingkan musim 2017. Meskipun terdapat sedikit peningkatan pada musim berikutnya, data tersebut belum menyamai era sebelum digitalisasi, yang mengindikasikan adanya resistensi pengguna terhadap sistem baru.

Untuk memahami fenomena ini, penelitian ini merujuk pada *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan oleh Davis (1989). TAM telah menjadi model dominan dalam menjelaskan adopsi teknologi melalui dua konstruk utama: *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Model ini terbukti relevan dalam berbagai konteks seperti perbankan, pendidikan, dan *e-commerce* (Fatmawati & Ali, 2021; Indrawati & Adicipta, 2017). Namun demikian, penerapan TAM standar pada konteks komunitas emosional seperti suporter sepak bola memerlukan pendekatan yang lebih kontekstual. Bobotoh—julukan pendukung Persib—bukan hanya pengguna rasional, tetapi juga komunitas dengan nilai kolektif dan keterikatan emosional yang kuat. Penelitian oleh Nurdiantara et al.

(2024) menunjukkan bahwa suporter seperti Bobotoh cenderung menilai layanan digital berdasarkan kesesuaian dengan identitas dan ekspektasi komunitas, bukan semata-mata pada efisiensi teknis.

Literatur menunjukkan bahwa model TAM klasik memiliki keterbatasan dalam menjelaskan perilaku adopsi teknologi dalam konteks yang kompleks dan berbasis emosi. Karena itu, para peneliti menyarankan pengayaan model dengan variabel tambahan yang lebih mencerminkan dinamika sosial dan situasional pengguna (Lee et al., 2025). Dalam konteks ini, dua variabel yang sangat relevan adalah *compatibility* dan *mobility*. *Compatibility* merujuk pada sejauh mana teknologi sejalan dengan nilai, kebiasaan, dan gaya hidup pengguna (Rogers, 1962). Ketika sebuah aplikasi kompatibel dengan cara pengguna menjalani aktivitasnya, maka kemungkinan adopsi meningkat secara signifikan (Al Mamun et al., 2023). Ini penting dalam konteks Bobotoh yang memiliki kebiasaan unik dan pola konsumsi yang khas, seperti keputusan pembelian spontan dan loyalitas terhadap pengalaman yang sesuai dengan identitas klub.

Sementara itu, *mobility* mengacu pada kemampuan pengguna untuk mengakses layanan secara fleksibel kapan saja dan di mana saja (Y. Liu et al., 2022). Dalam konteks aplikasi *mobile*, mobilitas tidak hanya menjadi fitur teknis, tetapi juga elemen penting dalam menciptakan kenyamanan dan efisiensi bagi pengguna yang memiliki gaya hidup dinamis. C. Liu et al. (2025) menekankan bahwa *mobility* dan *compatibility* merupakan dua dimensi kualitas sistem yang sangat menentukan dalam penerimaan teknologi mobile. Studi-studi lainnya juga menunjukkan bahwa variabel *mobility* sangat berpengaruh terhadap intensi penggunaan dalam konteks aplikasi berbasis lokasi dan waktu seperti mobile ticketing (Ferreira et al., 2022; Won et al., 2022).

Dengan demikian, memperluas kerangka TAM dengan memasukkan variabel *compatibility* dan *mobility* menjadi penting untuk memahami niat penggunaan aplikasi seperti Persib Apps secara lebih holistik. Pendekatan ini tidak hanya memperkuat kerangka teori secara konseptual, tetapi juga memberikan kontribusi praktis yang signifikan dalam merancang strategi digital yang adaptif terhadap kebutuhan komunitas emosional. Penelitian ini, oleh karena itu, bertujuan untuk

mengisi kesenjangan teoretis dan empiris dalam studi adopsi teknologi digital, khususnya dalam sektor hiburan olahraga di Indonesia.

1.3 Perumusan Masalah

Transformasi digital telah menjadi arus utama dalam berbagai sektor, termasuk hiburan dan olahraga. Namun, sebagian besar penelitian mengenai adopsi teknologi digital masih berfokus pada sektor formal seperti perbankan, keuangan, dan e-commerce. Penelitian dalam konteks digitalisasi layanan berbasis komunitas emosional seperti suporter sepak bola masih terbatas, padahal karakteristik dan dinamika pengguna dalam komunitas ini sangat khas dan tidak dapat sepenuhnya dijelaskan dengan kerangka rasional seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) standar.

TAM secara umum menjelaskan adopsi teknologi melalui dua konstruk utama: *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*. Namun, dalam konteks komunitas emosional seperti Bobotoh, dua konstruk ini belum cukup menjelaskan niat penggunaan aplikasi secara utuh. Misalnya, meskipun aplikasi *Persib Apps* bertujuan memfasilitasi pembelian tiket secara digital, rendahnya rating pengguna dan menurunnya jumlah penonton setelah digitalisasi menunjukkan adanya resistensi yang tidak bisa dijelaskan hanya oleh faktor teknis.

Karena itu, dibutuhkan perluasan model TAM dengan memasukkan variabel *compatibility* dan *mobility*. *Compatibility* mengukur sejauh mana aplikasi selaras dengan nilai, kebiasaan, dan gaya hidup pengguna, sedangkan *mobility* mencerminkan fleksibilitas akses yang penting dalam gaya hidup suporter yang dinamis. Kedua variabel ini diyakini mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif atas intensi penggunaan aplikasi dalam konteks ini.

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* *Persib Apps*?
2. Apakah *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* *Persib Apps*?

3. Apakah *compatibility* Persib Apps berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*?
4. Apakah *mobility* Persib Apps berpengaruh signifikan terhadap *intention to use*?
5. Apakah *perceived usefulness* memediasi pengaruh *perceived ease of use* terhadap *intention to use* Persib Apps?
6. Apakah *perceived usefulness* memediasi pengaruh *compatibility* terhadap *intention to use* Persib Apps?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk:

- a. Menganalisis pengaruh *perceived ease of use* terhadap *perceived usefulness* pada Persib Apps.
- b. Menganalisis pengaruh *perceived usefulness* terhadap *intention to use* Persib Apps.
- c. Menganalisis pengaruh *compatibility* terhadap *perceived usefulness* Persib Apps.
- d. Menganalisis pengaruh *mobility* terhadap *intention to use* Persib Apps.
- e. Menguji peran mediasi *perceived usefulness* dalam hubungan antara *perceived ease of use* dan *intention to use*.
- f. Menguji peran mediasi *perceived usefulness* dalam hubungan antara *compatibility* dan *intention to use*.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai penggunaan *technology acceptance model* (TAM) dalam konteks tiket *online* sektor olahraga dengan memasukkan variabel *compatibility* dan *mobility* dalam pengaruh *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *Intention to use*.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi manajemen Persib Bandung, penelitian ini memberikan analisis empiris tentang faktor-faktor kunci yang memengaruhi minat pengguna dalam membeli tiket melalui Persib Apps,

- b. Bagi Bobotoh, penelitian ini memberikan dampak positif bagi pengalaman pengguna, terutama dalam hal mempermudah pembelian tiket pertandingan secara *online*,
- c. Bagi Industri Hiburan dan Olahraga di Indonesia, penelitian ini dapat menjadi referensi tentang faktor-faktor teknis yang perlu diperhatikan dalam pengembangan aplikasi *mobile* khususnya untuk penjualan tiket pertandingan olahraga.

1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini mencakup uraian mengenai gambaran umum objek yang diteliti, latar belakang masalah, perumusan masalah penelitian, tujuan yang ingin dicapai, manfaat dari penelitian, serta sistematika penulisan tugas akhir secara keseluruhan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian, seperti teori *Perceived Ease of Use*, *perceived usefulness*, *Compatibility*, *Mobility*, serta hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini dan diakhiri dengan hipotesis dan kerangka pemikiran penelitian.

c. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, serta metode dan teknik yang diterapkan dalam proses pengumpulan dan analisis data guna menjawab atau menjelaskan permasalahan yang telah dirumuskan.

d. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil analisis data serta membahas temuan-temuan yang diperoleh berdasarkan analisis empiris, yang kemudian dikaitkan dengan teori yang telah dibahas di tinjauan pustaka.

e. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang diambil dari hasil penelitian serta saran yang diberikan bagi pengembangan lebih lanjut baik secara teoritis maupun praktis.