

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sepakbola menurut Danny Mielke merupakan permainan yang dimainkan dalam waktu 2 x 45 menit. Sepakbola adalah sebuah olahraga kolektif yang melibatkan dua tim, tiap tim terdiri dari sebelas pemain, termasuk satu di antaranya yang bertugas sebagai penjaga gawang. Sepakbola merupakan salah satu olah raga yang sangat populer di dunia (Nisa et al., 2018). Demikian pula di Indonesia, olahraga sepakbola telah menjadi sangat populer dan mendapat minat dari penduduknya, meskipun di tengah kerumitan pelaksanaannya di negara ini. Berbagai permasalahan yang melibatkan sepakbola Indonesia, termasuk isu pembekuan PSSI, turut menjadi bagian dari dinamika tersebut, ketidak pastian jadwal, hingga telatnya pembayaran gaji pemain, ada satu hal positif sebenarnya yang sedang terjadi pada sepakbola di Indonesia. Hal tersebut adalah sedang mengarahnya sepakbola di Indonesia kepada bisnis yang memanfaatkan sistem informasi.

Sistem informasi merupakan suatu struktur resmi yang melibatkan aspek sosioteknis dan organisasional, dirancang dengan tujuan menghimpun, memproses, menyimpan, serta mengedarkan informasi. Jadi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sistem yang mengkombinasikan pekerjaan manusia dan penggunaan teknologi dalam upaya mendukung manajemen dan kegiatan operasional.

Metode kerangka kerja PIECES digunakan untuk mengevaluasi efektivitas variabel yang diimplementasikan dan kualitas layanan sistem informasi. Peneliti

memutuskan untuk menggunakan metode ini sebagai alat analisis data guna menilai tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan sistem informasi. Terdapat enam buah *variable* yaitu *Performance, Information and Data, Economics, Control and Security, Efficiency*, serta *Service*. Teknologi informasi tentunya juga dapat mengubah perilaku masyarakat dalam menjalankan aktivitasnya yang awalnya dilakukan secara manual kini mampu dilakukan secara digital sehingga lebih efektif dan efisien. Pentingnya pelayanan jasa teknologi dalam memenuhi kebutuhan informasi yang efektif memiliki peran besar dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat evaluasi individu setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dipersepsikan dengan harapannya.

Industri sepakbola 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 sumber pendapatan industri sepakbola ini juga bisa didapat diantaranya dari *sponsorship*, hak siar televisi dan juga dari penjualan tiket pertandingan.

Pada permulaannya, penjualan tiket di Indonesia dilakukan melalui jalur offline atau secara langsung. Namun, dengan adanya perkembangan teknologi yang menjadi semakin modern dan penerapan sistem informasi sebagai salah satu komponen dalam penjualan tiket membuat penjualan tiket secara *offline* pun mulai beranjak menjadi penjualan tiket secara *online* atau e-tiket. Dimana, sistem informasi tidak hanya memudahkan konsumen untuk mendapatkan suatu informasi

mengenai produk atau jasa, bahkan dengan adanya sistem informasi ini juga memberikan kemudahan kepada pelaku bisnis untuk memasarkan serta memperkenalkan produk atau jasanya secara luas, sistem informasi sudah dianggap cukup efektif dan efisien terutama dari segi waktu, biaya maupun tenaga.

Dari beberapa permintaan akhirnya Persib Bandung memanfaatkan teknologi sistem informasi 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 sistem. 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 indomaret terdekat atau menggunakan kartu kredit/debit. Penjualan tiket secara *online* ini dapat dibeli lewat Persib App atau bisa juga dibeli di situs resmi persib, yaitu: Persib.co.id atau Persibstore.id. 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.

Berdasarkan hasil ulasan rata-rata *rating* yang diterima persib app adalah 2,4 dari 26 ribu pengguna di Playstore dan rata-rata *rating* yang diterima persib app di Appstore adalah 1,7 dari 1,03 ribu pengguna berdasarkan *update* aplikasi terakhir pada 2 agustus 2023. Umpan balik dari pengguna menjadi salah satu faktor paling penting dalam menentukan keberhasilan suatu sistem atau aplikasi. Untuk memahami kepuasan pengguna dan menganalisis masalah yang ada dalam aplikasi

Persib, evaluasi menjadi suatu keharusan. Tujuan dari evaluasi ini adalah untuk meningkatkan kinerja sistem, sehingga setiap informasi atau fitur yang disajikan dapat ditingkatkan. Menilai aplikasi yang telah diluncurkan memiliki arti yang besar, karena hal ini mengukur kinerja aplikasi dan memastikan bahwa konsistensinya sejalan dengan tujuan menyediakan informasi, kemudahan, dan fitur yang lebih baik dalam sistem. Selain itu, evaluasi juga memungkinkan pemeriksaan terhadap kelebihan dan kekurangan aplikasi serta kualitas yang diberikan sehubungan dengan biaya yang dibutuhkan.

Menyadari hal itu PT Persib Bandung Bermartabat harus mengetahui bagaimana kepuasan pengguna, bahwa kepuasan pengguna mempunyai pengaruh positif. Dengan cara mengevaluasi aplikasi Persib, yang bisa digunakan dalam evaluasi ini adalah metode PIECES. Dengan menerapkan pendekatan melalui metode analisis PIECES. Melalui cara ini, diharapkan dapat memberikan penilaian menyeluruh terkait sistem yang diterapkan, dan analisis ini akan menjadi panduan bagi pengembangan sistem yang lebih unggul. Metode PIECES ini terdiri dari enam variabel, yakni kinerja, informasi, ekonomi, kendali dan keamanan, efisiensi, serta layanan pelanggan. Dengan memanfaatkan keenam kategori ini, peneliti dapat mengidentifikasi kendala-kendala yang muncul dalam aplikasi. Hal ini membuka peluang untuk menemukan solusi-solusi yang tepat sebagai pedoman dalam memajukan aplikasi di masa depan.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dikarenakan kepuasan pengguna dapat timbul karena adanya dampak positif yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada konsumen/pengguna yang menimbulkan kepuasan terhadap pengguna. Kepuasan pengguna yang baik akan menjaga supporter yang juga pengguna agar

tetap loyal dan mendukung tim dengan tetap membeli tiket yang notabene membantu keuangan klub untuk tetap hidup.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut mengenai “Audit Sistem Informasi *E-Ticketing* Pada PER SIB App Menggunakan Metode *PIECES Framework*”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, diperoleh identifikasi masalah dalam penelitian ini:

1. Belum pernah ada evaluasi sebelumnya sehingga belum diketahui tingkat keberhasilan dari sistem tersebut.
2. Ingin mengetahui kepuasan pengguna terhadap kinerja sistem yang sedang berjalan.

1.3 Batasan Masalah

Dengan merujuk pada identifikasi masalah di atas, penting untuk menetapkan batasan masalah. Batasan masalah tersebut diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini mengacu kepada kerangka kerja *PIECES* yang meliputi *Performance, Information, Economics, Control and Security, Efficiency, dan Service*.
2. Ruang lingkup penelitian ini adalah Audit sistem informasi *e-ticketing* Persib App dengan menggunakan *PIECES Framework* pada PT Persib Bandung Bermartabat.
3. Penelitian hanya berfokus pada tingkat keberhasilan sistem informasi *e-ticketing* berdasarkan indikator kepuasan pengguna.

4. Responden merupakan orang yang pernah menggunakan aplikasi Persib dan dipilih secara acak tanpa memandang usia, jenis kelamin, pekerjaan.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, diperoleh rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana mengaudit sistem informasi *e-ticketing* pada Persib App menggunakan metode *PIECES framework*?
2. Bagaimana tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam proses implementasi sistem informasi dengan pengukuran berdasarkan indikator kepuasan pengguna?

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan menjawab rumusan masalah yang menjadi topik utama dalam penelitian ini. Tujuan tersebut diantaranya sebagai

berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana hasil audit sistem informasi *e-ticketing* pada Persib App menggunakan metode *PIECES framework*.
2. Untuk mengetahui tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam proses implementasi sistem informasi dengan pengukuran berdasarkan indikator kepuasan pengguna.

1.6 Kegunaan Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat untuk beberapa pihak, diantaranya:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan untuk mengembangkan Ilmu Sistem Informasi terutama pada aspek audit sistem informasi. Serta hasil penelitian ini semoga mampu menjadi referensi untuk penelitian dalam Ilmu Sistem Informasi yang selanjutnya, dan untuk mempelajari penelitian dengan *framework* PIECES.

1.6.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti

- a. Dapat memahami dan mengetahui permasalahan tentang audit sistem informasi *e-ticketing* Persib App pada PT Persib Bandung Bermartabat, yang mana dalam penelitian ini peneliti mencoba ingin mengevaluasi sistem informasi yang ada.
- b. Dapat mengetahui mekanisme penjualan tiket persib.

2. Bagi Pihak Lembaga

- a. Dapat mengetahui alasan kepuasan pengguna terhadap sistem *e-ticketing* Persib App yang dilakukan oleh PT Persib Bandung Bermartabat.
- b. Dapat mengetahui keberhasilan atau kegagalan sistem *e-ticketing* Persib App sehingga, diharapkan bisa menjadi bahan evaluasi untuk mengembangkan aplikasi tersebut.

3. Bagi Pembaca (umum)

- a. Sedikit banyaknya mampu memberikan pengetahuan bagi pengguna yakni bahwa sistem penjualan tiket persib dilakukan seperti apa oleh perusahaan.
- b. Diharapkan pengguna lebih memahami keadaan atau kondisi yang terjadi didalam aplikasi terkait penjualan e-tiket seperti apa.

1.7 Sistematika Penulisan

Struktur penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, yakni:

1. BAB I Pendahuluan

Bab ini berisikan dasar-dasar penulisan skripsi seperti latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

2. BAB II Landasan Teori

Bab ini membahas tentang teori-teori dasar yang digunakan dalam penelitian.

3. BAB III Metode Penelitian

Bab ini membahas mengenai metodologi penelitian, jenis penelitian, tahapan penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan populasi dan sampel.

4. BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini membahas tentang pengumpulan data yang dilakukan dan cara pengolahan data serta pembahasan teoritis.

5. BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan hasil penelitian dan saran untuk pembaca.