
Digitalisasi Layanan Ticketing PERSIPASI untuk Peningkatan Efisiensi Proses Bisnis Klub Sepak Bola

Fauzan Atthabrani N^{*1}, Bayu Waspodo²

^{1,2}Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, Jl.Ir.H. Juanda No.95 Ciputat, Tangerang Selatan, Banten 15412

fauzan.atthabrani22@mhs.uinjkt.ac.id

bayu.waspodo@uinjkt.ac.id

*Corresponding Author

Riwayat Artikel	Diterima: 3 Februari 2026	Direvisi: 12 Maret 2026	Disetujui : 27 Maret 2026	Diterbitkan: 1 April 2026
-----------------	---------------------------	-------------------------	---------------------------	---------------------------

Abstrak

PERSIPASI sebagai klub sepak bola profesional menghadapi tantangan dalam sistem penjualan tiket manual yang menimbulkan antrean, keterbatasan akses, dan risiko percaloan. Penelitian ini menerapkan metode Design Thinking dengan tahapan empathize, define, ideate, prototype, dan testing untuk merancang solusi berbasis digital. Sistem pemesanan tiket dimodelkan menggunakan Business Process Modeling Notation (BPMN) guna membandingkan proses sebelum dan sesudah digitalisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi Locket memudahkan pembelian tiket secara daring, menyediakan opsi pembayaran digital, mengurangi antrean, serta menghasilkan data transaksi secara real-time. Penerapan ini meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan layanan bagi supporter, sekaligus mendukung manajemen klub dalam pengambilan keputusan berbasis data. Dengan demikian, digitalisasi ticketing melalui Locket terbukti efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan menjadi model penerapan teknologi pada pengelolaan event olahraga.

Kata Kunci: BPMN, Design Thinking, Locket, Ticketing, Transformasi Digital

Digitalization of PERSIPASI Ticketing Services for Enhancing Football Club Business Efficiency

Abstract

PERSIPASI, a professional football club, faced challenges in its manual ticketing system, which caused long queues, limited access, and vulnerability to scalping. This study applied the Design Thinking method – empathize, define, ideate, prototype, and testing – to design a digital-based solution. The ticketing process was modeled using Business Process Modeling Notation (BPMN) to compare pre- and post-digitalization conditions. The findings show that adopting the Locket application simplified online ticket purchases, enabled digital payments, reduced queues, and provided real-time transaction data for club management. This implementation enhanced efficiency, user convenience, and transaction security, while also supporting management in making data-driven decisions. Therefore, digital ticketing via Locket proved effective in improving service quality and serves as a model for technology adoption in sports event management at the local level.

Keywords: BPMN, Design Thinking, Digital Transformation, Locket, Ticketing

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong berbagai sektor untuk melakukan transformasi layanan, termasuk dalam industri olahraga. Klub sepak bola profesional dituntut untuk tidak hanya fokus pada performa tim di lapangan, tetapi juga pada pelayanan terhadap supporter sebagai bagian dari strategi bisnis yang berkelanjutan [1]. Salah satu bentuk layanan

yang krusial adalah sistem penjualan tiket pertandingan [2]. Di era digital, digitalisasi *ticketing* menjadi sebuah keniscayaan guna meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan transparansi dalam pengelolaan layanan tersebut [3], [4].

PERSIPASI (Persatuan Sepakbola Indonesia Patriot Bekasi) merupakan klub sepak bola profesional yang berbasis di Kota Bekasi dan memiliki basis *supporter* yang besar [5], [6]. Namun, sistem *ticketing* yang selama ini digunakan masih bersifat manual, yaitu penjualan tiket melalui ticket box di hari pertandingan dengan metode pembayaran tunai. Sistem ini mengakibatkan antrean panjang, keterbatasan akses bagi penonton dari luar kota, serta menimbulkan risiko praktik percaloan yang merugikan klub dan *supporter* [7]. Selain itu, ketiadaan sistem *real-time* menghambat manajemen dalam memantau jumlah tiket yang terjual dan pengambilan keputusan strategis.

Dalam menjawab tantangan tersebut, digitalisasi sistem *ticketing* menjadi solusi yang ditawarkan melalui pemanfaatan *platform* Locket, sebuah layanan *Ticketing Management Service* (TMS) yang menyediakan berbagai fitur digital mulai dari distribusi tiket, registrasi, hingga analisis penjualan [8]. Teknologi ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan dengan menyediakan data transaksi secara *real-time*, mempermudah proses *check-in* melalui *QR code*, serta memberikan pengalaman pembelian tiket yang lebih mudah dan aman bagi pengguna [9].

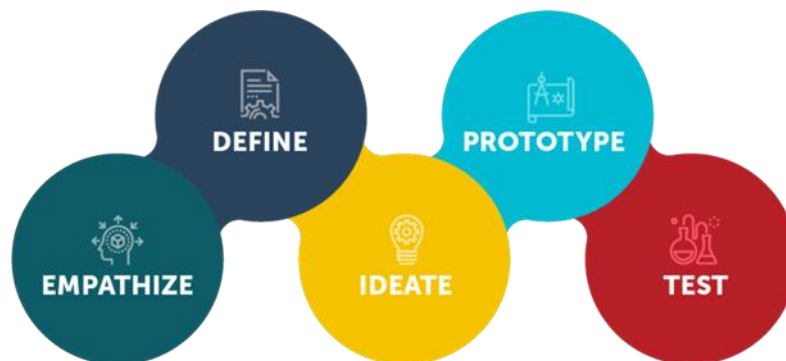
Penelitian ini didasarkan pada pendekatan *design thinking* yang terdiri dari lima tahapan: *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *testing* [10], [11]. Metode ini digunakan untuk memahami secara mendalam permasalahan pengguna (*supporter* dan manajemen klub), merumuskan solusi berbasis teknologi, dan menguji keefektifan sistem digital yang dirancang. Proses bisnis layanan *ticketing* kemudian dimodelkan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) untuk membandingkan kondisi sebelum (*as-is*) dan sesudah (*to-be*) implementasi sistem digital, sehingga dapat diidentifikasi area perbaikan secara sistematis [12], [13], [14].

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa efisiensi dalam proses bisnis dapat dicapai melalui digitalisasi sistem layanan serta pemodelan proses yang terstruktur [15]. Namun, belum banyak studi yang secara spesifik mengevaluasi transformasi sistem *ticketing* di lingkungan klub sepak bola lokal di Indonesia [16]. Sejumlah penelitian internasional juga mendukung urgensi *transformasi* digital dalam layanan *ticketing* dan penerapan BPMN. Smith dan Johnson [17] menegaskan bahwa sistem digital *ticketing* pada klub sepak bola Eropa mampu meningkatkan pengalaman penonton sekaligus memperluas aliran pendapatan melalui analisis data penjualan yang terintegrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan bukan sekadar solusi teknis, melainkan strategi bisnis yang berkelanjutan. Di sisi lain, Wong [18] menekankan bahwa *data-driven ticketing systems* berkontribusi pada efisiensi operasional sekaligus meningkatkan keterlibatan penggemar secara signifikan. Oleh karena itu, artikel ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan utama: bagaimana penerapan *platform* Locket dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan *ticketing* di PERSIPASI?

Hipotesis dalam penelitian ini adalah bahwa penerapan sistem *ticketing* berbasis Locket dapat mengatasi permasalahan dalam sistem manual, mengurangi antrean, mempercepat proses *check-in*, meningkatkan kenyamanan pengguna, serta menyediakan data yang lebih akurat untuk manajemen klub. Dengan demikian, tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk (1) mengidentifikasi permasalahan dalam proses *ticketing* manual di PERSIPASI, (2) merancang dan mengimplementasikan sistem *ticketing* digital menggunakan Locket, serta (3) mengevaluasi dampak implementasi terhadap efisiensi proses bisnis klub sepak bola.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode *design thinking* sebagai pendekatan untuk mengatasi permasalahan ketidakefisienan dalam proses layanan *ticketing* pada Persipasi [19]. Metode ini terdiri dari lima tahapan utama, yaitu *empathize*, *define*, *ideate*, *prototype*, dan *test*, sebagaimana digambarkan pada Gambar 1. Penerapan *design thinking* memungkinkan proses pemecahan masalah dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dengan menekankan pada solusi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna (*user-centered*) serta memanfaatkan inovasi berbasis teknologi [20], [21].



Gambar 1. Tahapan *Design Thinking*
Sumber: d.school

Berdasarkan Gambar 1, penelitian ini dimulai dengan tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka guna memahami tantangan serta mengidentifikasi permasalahan dalam proses layanan *ticketing* yang sedang berlangsung di Persatuan Sepakbola Indonesia Patriot Bekasi (PERSIPASI). Observasi dilakukan langsung di Stadion Patriot Candrabhaga dan kantor manajemen klub saat kegiatan pertandingan berlangsung. Wawancara dilakukan terhadap manajer klub dan beberapa *supporter* terpilih, sementara studi pustaka melibatkan referensi jurnal, buku, serta dokumentasi internal klub. Data yang diperoleh kemudian dianalisis untuk merumuskan permasalahan utama dalam proses layanan *ticketing* konvensional yang menyebabkan antrean panjang, keterbatasan akses digital, dan rawan percaloan.

Setelah itu, dilakukan tahap ideation atau pencarian solusi dengan merancang perbaikan sistem *ticketing* melalui integrasi *platform* Loker sebagai sistem *e-ticketing* yang mendukung penjualan tiket secara daring. Solusi ini dirancang dengan pendekatan *design thinking* yang berfokus pada pengalaman pengguna dan inovasi berbasis teknologi. Selanjutnya, proses bisnis layanan *ticketing* yang baru dikembangkan dan dimodelkan menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN) untuk menggambarkan proses layanan yang optimal.

Prototipe sistem *ticketing* digital ini dievaluasi melalui tahapan testing dengan melibatkan sejumlah *supporter* untuk mencoba fitur-fitur Loker, seperti pemesanan tiket, metode pembayaran, dan akses masuk ke stadion menggunakan *QR code*. Selain itu, manajemen klub mengevaluasi efektivitas dashboard Loker dalam menyediakan data transaksi secara *real-time*. Umpan balik dari pengguna dan manajemen digunakan sebagai indikator untuk menilai keberhasilan solusi yang diusulkan.

BPMN juga digunakan sebagai alat untuk memodelkan proses *ticketing* sebelum (*as-is*) dan sesudah (*to-be*) implementasi sistem digital, serta menjadi dasar analisis untuk menentukan efektivitas proses yang diusulkan [22]. Teknik ini memastikan bahwa setiap perubahan proses

terdokumentasi dan dapat dievaluasi secara sistematis [23]. Penelitian ini juga mengevaluasi *platform* Locket dari aspek efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses, baik dari sisi pengguna maupun pengelola klub.

Penerapan *Design Thinking* relevan dalam bidang Sistem Informasi karena menekankan pada *user-centered design* sehingga sistem yang dihasilkan sesuai kebutuhan pengguna akhir [24]. Prinsip ini sejalan dengan rekayasa sistem informasi yang mengedepankan keselarasan antara teknologi, proses bisnis, dan aktor yang terlibat. Sementara itu, BPMN dipilih karena mampu merepresentasikan alur proses bisnis secara formal, standar, dan mudah dipahami baik oleh pemangku kepentingan teknis maupun non-teknis [25]. Dalam penelitian Sistem Informasi, BPMN tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi, tetapi juga sebagai alat analisis kesenjangan (*gap analysis*) antara kondisi *as-is* dan *to-be*. Dengan demikian, kombinasi *Design Thinking* dan BPMN memperkuat validitas penelitian ini karena menghasilkan solusi berbasis kebutuhan pengguna sekaligus dapat dievaluasi secara sistematis dari perspektif proses bisnis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Metode *Design Thinking*

1. *Empathize*

Pada tahap *empathize* dalam proses *design thinking*, fokus utama penelitian adalah memahami kebutuhan, kendala, dan pengalaman pengguna dalam proses layanan *ticketing* di Persatuan Sepakbola Indonesia Patriot Bekasi (PERSIPASI). Tahap ini dilakukan dengan pendekatan kualitatif melalui observasi langsung saat pertandingan berlangsung di Stadion Patriot Candrabhaga, wawancara dengan manajemen klub dan beberapa *supporter*, serta analisis dokumentasi terkait prosedur penjualan tiket yang digunakan selama ini.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sistem pembelian tiket yang masih dilakukan secara manual melalui *ticket box* pada hari pertandingan menjadi penyebab utama antrean panjang dan keterbatasan akses bagi *supporter* dari luar kota. Penonton harus datang lebih awal dan membawa uang tunai karena tidak tersedia opsi pembayaran digital. Selain itu, tidak adanya sistem antrean digital meningkatkan potensi kerumunan yang tidak terkontrol, menyebabkan ketidaknyamanan bahkan risiko keamanan di area stadion.

Wawancara dengan pihak manajemen klub juga menunjukkan bahwa sistem manual menyulitkan dalam memantau jumlah tiket terjual secara *real-time*, yang berdampak pada keterlambatan pengambilan keputusan terkait distribusi tiket dan strategi promosi. Ketiadaan data terpusat juga meningkatkan risiko terjadinya praktik percaloan dan ketidakakuratan laporan keuangan.

Untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap alur nilai dari layanan *ticketing* PERSIPASI, dilakukan analisis *Value Chain Analysis* (VCA). Proses *ticketing* dianalisis dengan membaginya ke dalam dua kategori utama, yaitu *Primary Activities* dan *Support Activities*. Struktur dari klasifikasi ini dapat ditemukan pada Gambar 2.



Gambar 2. Value Chain Analysis

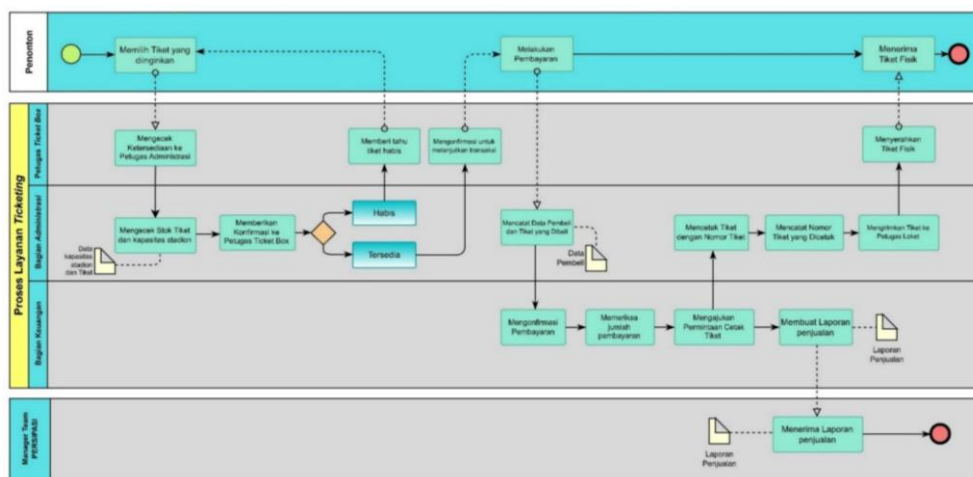
Pada *Primary Activities*, ditemukan bahwa proses *inbound logistics* dimulai dari pencetakan fisik tiket oleh pihak panitia sebelum hari pertandingan. Tahap *operations* mencakup distribusi tiket melalui *ticket box* dan proses antrean langsung oleh *supporter*. Tahap *outbound logistics* berlangsung di pintu masuk stadion saat verifikasi tiket dilakukan secara manual. Aktivitas *marketing & sales* meliputi penyebaran informasi tiket melalui media sosial tanpa sistem pemesanan daring, sedangkan *service* nyaris tidak tersedia karena tidak adanya kanal layanan pelanggan khusus untuk pembelian tiket.M

Sementara itu, *Support Activities* meliputi struktur organisasi klub yang masih tradisional dalam pengelolaan tiket, minimnya adopsi teknologi digital untuk integrasi data transaksi, serta kurangnya pelatihan atau pemahaman terhadap penggunaan sistem *e-ticketing*. Tidak adanya sistem analitik yang mengolah data penjualan tiket menyebabkan manajemen kesulitan dalam evaluasi performa layanan.

Dengan memetakan proses layanan menggunakan pendekatan VCA, peneliti mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kelemahan dan potensi peningkatan yang dapat dilakukan dalam proses digitalisasi sistem *ticketing*. Temuan dari tahap *empathize* ini menjadi dasar penting bagi tahapan selanjutnya dalam perancangan solusi digital berbasis *platform* Loket yang lebih efisien, terintegrasi, dan berorientasi pada pengguna

2. Define

Pada tahap *define*, fokus utama adalah merumuskan inti permasalahan yang telah ditemukan pada tahap *empathize*. Berdasarkan hasil observasi, serta didukung oleh pendekatan *Value Chain Analysis* (VCA), proses bisnis *ticketing* manual di PERSIPASI dianalisis untuk mengidentifikasi titik-titik ketidakefisienan yang memerlukan intervensi sistem digital. Penelitian ini menetapkan bahwa permasalahan utama terletak pada sistem pembelian tiket yang masih dilakukan secara manual di hari pertandingan, yang mengakibatkan antrean panjang, kerumunan tidak teratur, keterbatasan akses, serta tidak adanya sistem pembayaran non-tunai dan pendataan *real-time*. Gambaran mengenai as-is process ditunjukkan pada Gambar 3.



Gambar 3. Proses As-Is

Proses layanan *ticketing* yang sedang berjalan (as-is) dipetakan menggunakan pendekatan BPMN guna memahami secara visual bagaimana alur pembelian tiket berlangsung dari sisi *supporter* dan pihak manajemen. Hasil pemetaan menunjukkan bahwa *supporter* harus datang langsung ke lokasi untuk membeli tiket secara tunai di *ticket box*, tanpa opsi pembelian daring maupun pemesanan sebelumnya. Hal ini menyebabkan akumulasi pengunjung menjelang

waktu pertandingan, meningkatkan risiko keterlambatan masuk stadion dan ketidakpuasan pengguna.

Dari sisi manajemen klub, ketiadaan sistem real-time dan digitalisasi data membuat pengambilan keputusan terkait distribusi tiket dan perencanaan pertandingan menjadi kurang tepat sasaran. Selain itu, minimnya pelaporan transaksi juga memperbesar potensi kebocoran pendapatan serta rawan terhadap praktik percaloan. Berdasarkan analisis proses ini, dirumuskan sejumlah permasalahan utama dalam sistem layanan *ticketing* PERSIPASI yang dirangkum pada Tabel 1.

Tabel 1. Masalah Proses Bisnis

No.	Masalah	Dampak
1	Proses pembelian tiket masih dilakukan secara manual	Memakan waktu lebih lama dan menghambat pelayanan.
2	Proses pembayaran belum terintegrasi digital	Potensi kesalahan dalam pencatatan transaksi dan memperlambat proses pembelian.
3	Pencatatan data pembeli dilakukan secara manual	Rentan terjadi kesalahan pencatatan yang dapat menyebabkan data tidak akurat.
4	Penggunaan tiket fisik	Tiket mudah hilang, rusak, atau dipalsukan.
5	Kurangnya transparansi dalam proses <i>ticketing</i>	Berpotensi terjadi penyalahgunaan atau manipulasi dalam penjualan tiket.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, disimpulkan bahwa perbaikan sistem *ticketing* diperlukan secara menyeluruh melalui pendekatan teknologi digital. Hal ini menjadi dasar untuk merancang solusi sistem *e-ticketing* berbasis *platform* Locket yang lebih aman, cepat, dan efisien, serta mendukung pengalaman pengguna dan kebutuhan manajemen klub secara seimbang.

3. Ideate

Pada tahap ideate, fokus utama penelitian adalah mengembangkan solusi inovatif yang dapat menjawab permasalahan utama yang telah dirumuskan sebelumnya pada tahap define. Tahap ini bertujuan untuk merancang sistem layanan *ticketing* digital yang mampu meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan proses pembelian tiket pertandingan di PERSIPASI.

Berbagai ide solusi dikembangkan melalui proses brainstorming dengan mempertimbangkan kebutuhan nyata pengguna dan tantangan operasional yang dihadapi oleh klub. Solusi yang ditawarkan berpusat pada pemanfaatan teknologi digital secara menyeluruh, terutama penggunaan *platform* Locket sebagai sistem *e-ticketing* utama. *Platform* ini dipilih karena memiliki fitur distribusi tiket online, sistem pembayaran digital, verifikasi masuk berbasis QR code, serta pelaporan data transaksi secara real-time.

Selain itu, solusi juga mempertimbangkan integrasi dengan perangkat digital lain, seperti sistem pemetaan proses berbasis Business Process Modelling Notation (BPMN) yang akan digunakan untuk merancang ulang alur bisnis layanan *ticketing*. Dengan pendekatan ini, solusi tidak hanya berfokus pada antarmuka pengguna, tetapi juga pada struktur proses internal yang lebih efisien dan terdokumentasi dengan baik. Beberapa ide solusi yang berhasil dirumuskan dalam tahap ini ditampilkan dalam Tabel 2.

Tabel 2. Rancangan Solusi Masalah

No.	Solusi	Tujuan
1	Digitalisasi sistem pemesanan tiket melalui Locket	Mempermudah pembelian tiket tanpa harus datang langsung ke <i>ticket box</i> .

No.	Solusi	Tujuan
2	Integrasi dengan sistem pembayaran digital	Mempercepat transaksi dan mengurangi kesalahan pencatatan pembayaran.
3	Otomatisasi pencatatan data pembeli dan tiket	Mengurangi risiko kesalahan pencatatan serta meningkatkan akurasi data.
4	Penggunaan <i>e-ticket</i> atau <i>QR Code</i> sebagai bukti tiket	Mengurangi risiko tiket hilang atau dipalsukan serta mempercepat proses masuk stadion.
5	Transparansi data melalui sistem terintegrasi	Mencegah penyalahgunaan dan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap sistem <i>ticketing</i> .

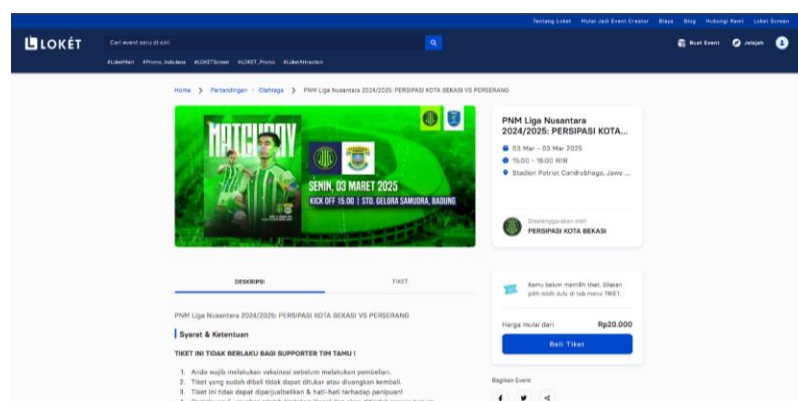
Solusi-solusi ini diharapkan dapat mengatasi permasalahan sistem *ticketing* manual, seperti antrean panjang, ketidakefisienan distribusi tiket, hingga potensi praktik percaloan. Dengan memanfaatkan sistem yang terintegrasi dan berbasis teknologi, PERSIPASI diharapkan mampu menghadirkan layanan *ticketing* yang lebih profesional dan adaptif terhadap kebutuhan *supporter modern*.

4. Prototype

Pada tahap *prototype*, solusi yang telah dirancang pada tahap ideate diwujudkan dalam bentuk prototipe sistem layanan *ticketing* digital untuk menguji kelayakan, efektivitas, dan kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna. Prototipe ini difokuskan pada pemanfaatan *platform* Loker sebagai sistem inti, yang diintegrasikan dengan fitur digital seperti pemesanan tiket daring, pembayaran non-tunai, verifikasi tiket berbasis QR code, serta sistem monitoring penjualan secara *real-time* untuk manajemen klub.

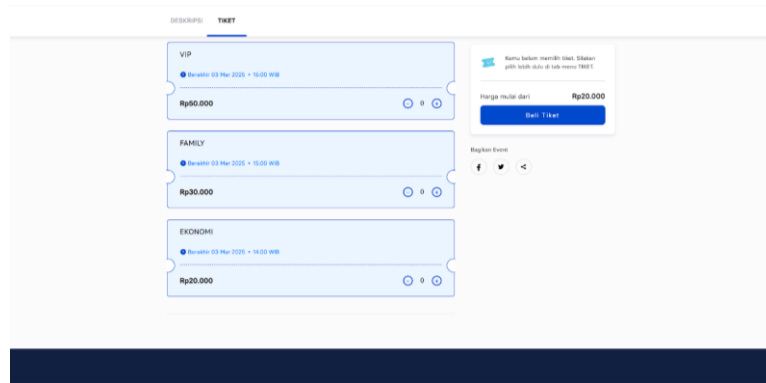
Pengembangan prototipe ini juga disertai dengan pemodelan ulang proses bisnis menggunakan *Business Process Modelling Notation* (BPMN), untuk menyusun alur kerja layanan *ticketing* yang lebih efisien dan terdokumentasi. BPMN digunakan untuk menggambarkan proses bisnis mulai dari pembelian tiket oleh *supporter* hingga verifikasi saat masuk stadion, sehingga setiap aktivitas dapat diidentifikasi dengan jelas dan terstruktur.

Langkah pertama dalam tahap ini adalah membuat *event* di Loker untuk proses bisnis dalam layanan *ticketing*. Dengan berbagai fitur yang tersedia, Loker menyediakan layanan *self-service* demi memberikan pengalaman terbaik bagi pengguna yang ingin membuat *event* dengan mudah. Pembuatan *event* ini dirancang sebagai proses digital yang terintegrasi, yang memungkinkan semua pihak penonton yang ingin membeli tiket dapat melakukannya secara *online* dengan mudah, cepat, dan aman melalui *platform* Loker. Gambar 4 menampilkan halaman Loker.



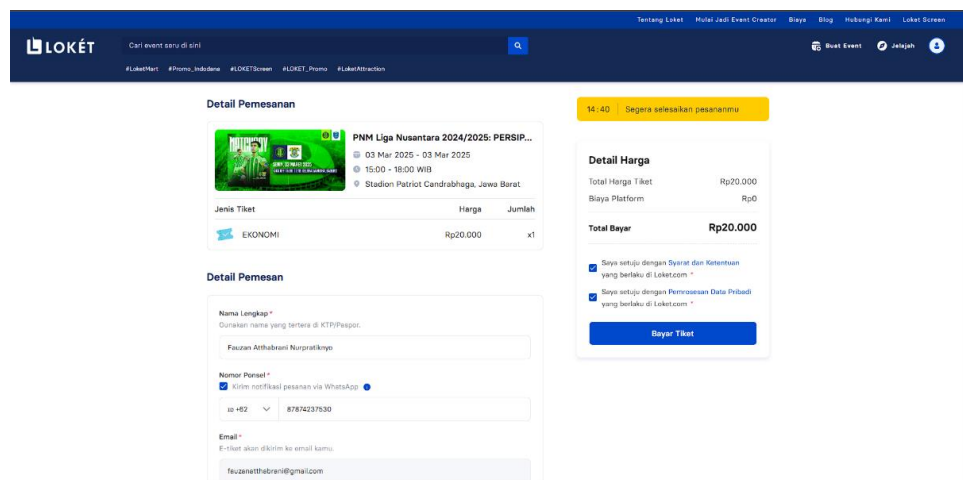
Gambar 4. Halaman Loker Persipasi

Calon penonton yang ingin membeli tiket, halaman ini menyediakan informasi lengkap mengenai jadwal pertandingan dan tempat pertandingan yang berlangsung. Disisi kanan, pengguna dapat melihat penyelenggara event, yaitu PERSIPASI Kota Bekasi. Informasi penting lainnya yang disajikan meliputi harga tiket serta syarat dan ketentuan yang harus diperhatikan sebelum melakukan pembelian tiket. Di bagian bawah, terdapat tombol “Beli Tiket” yang memungkinkan pengguna untuk langsung memilih tiket yang tersedia di tab berikutnya. Jika pengguna belum memilih tiket, akan muncul notifikasi yang mengingatkan mereka untuk melakukannya terlebih dahulu. Halaman ini memudahkan calon penonton dalam memahami detail acara dan melanjutkan ke proses pembelian tiket dengan mudah. Gambar 5 menampilkan pemesanan tiket.



Gambar 5. Halaman Pemesanan Tiket

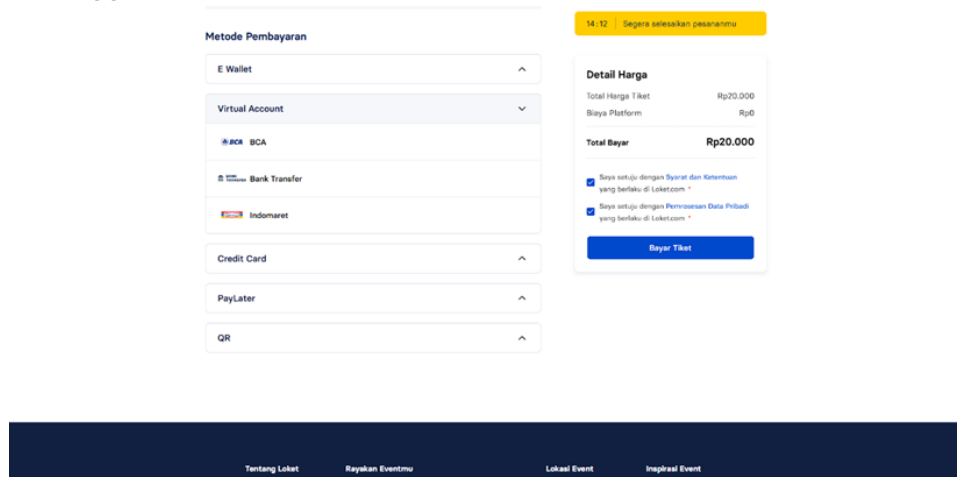
Setelah memilih tiket, calon penonton perlu mengisi informasi pribadi untuk keperluan verifikasi tiket. Pada gambar yang ditampilkan, terdapat formulir yang harus diisi dengan data diri seperti nama lengkap sesuai kartu identitas, NIK, alamat e-mail, dan nomor handphone yang aktif whatsapp. Bagian ini sangat penting karena tiket akan dikirimkan ke e-mail yang didaftarkan. Pengguna harus memastikan bahwa informasi yang dimasukkan benar agar tidak terjadi kendala dalam proses penerimaan tiket nantinya. Setelah mengisi data, pengguna bisa melanjutkan ke tahap pembayaran. Pembeli tiket bertanggung jawab untuk memberikan data yang akurat sebelum proses pembayaran karena data tidak dapat diubah pasca konfirmasi pemesanan. Gambar 6 menampilkan halaman detail pemesanan.



Gambar 6. Halaman Detail Pemesanan

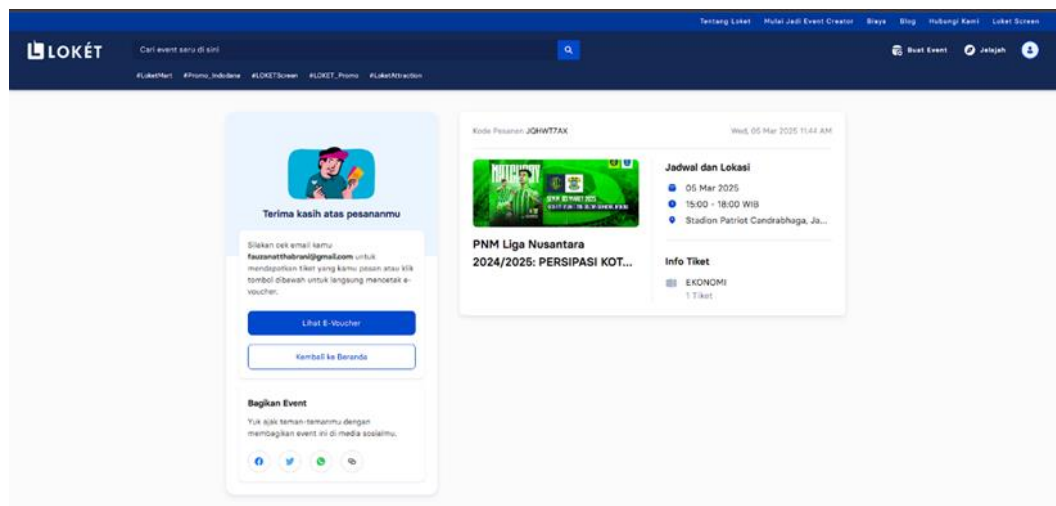
Halaman yang ditampilkan pada Gambar 7, pengguna diberikan berbagai pilihan metode pembayaran yang mencakup e-wallet, virtual account, credit card, paylater, serta QR payment.

Dengan beragam opsi ini, pengguna memiliki fleksibilitas dalam memilih metode pembayaran yang paling nyaman bagi mereka. Di sisi kanan, terdapat ringkasan detail harga tiket yang dipilih. Halaman ini dirancang untuk memastikan bahwa pengguna dapat dengan mudah menyelesaikan proses pembelian tiket tanpa kebingungan. Informasi pembayaran yang transparan serta berbagai metode pembayaran yang tersedia membantu meningkatkan kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.



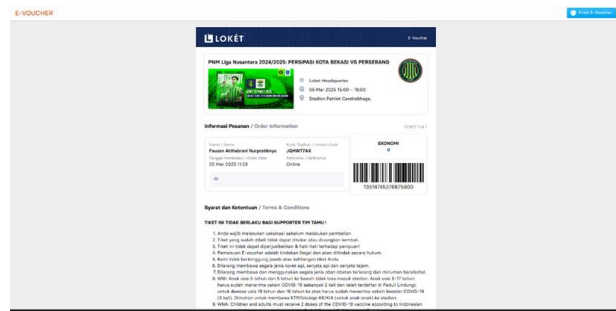
Gambar 7. Halaman Berbagai Metode Pembayaran

Setelah pembayaran terverifikasi dan berhasil, pengguna akan diarahkan ke halaman konfirmasi pembelian tiket di *platform* LOKET yang ditampilkan pada Gambar 8. Dalam halaman ini, terdapat pemberitahuan bahwa tiket telah berhasil dipesan atas nama pengguna. Selain itu, di sisi kanan halaman terdapat ringkasan pemesanan, termasuk kode pesanan, jadwal pertandingan, serta. Di halaman ini, terdapat opsi untuk melihat e-voucher dengan tombol “Lihat E-Voucher”, yang memungkinkan pengguna mengakses tiket elektronik untuk ditunjukkan saat masuk ke stadion.



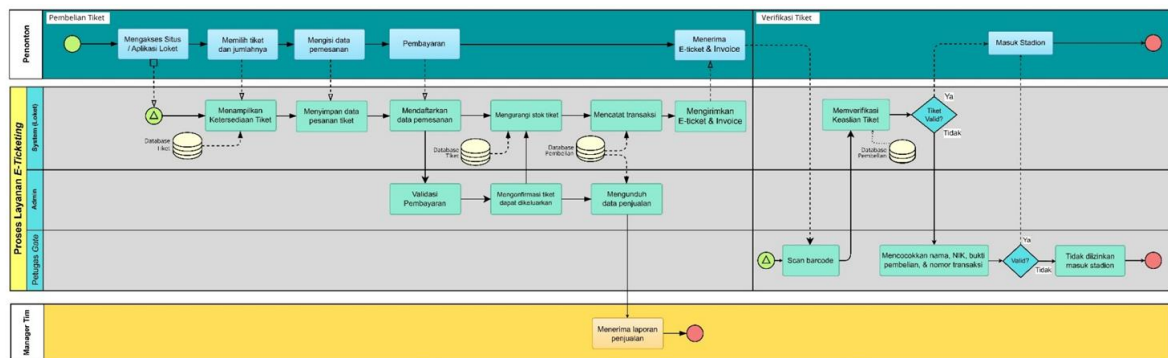
Gambar 8. Halaman konfirmasi pembelian tiket

Pada Gambar 9 merupakan tampilan e-ticket pertandingan yang dipesan melalui LOKET. Tiket ini juga dilengkapi dengan *barcode* yang akan dipindai saat masuk ke stadion. *Barcode* dan kode pada tiket elektronik bersifat unik karena untuk membantu memastikan tidak adanya tiket ganda dan tidak boleh disebarluaskan pada pihak lain baik dalam bentuk *screenshot*, unggahan media sosial, atau lainnya



Gambar 9. Detail E-ticket

Secara keseluruhan, tampilan ini menunjukkan bahwa Loket menyediakan sistem bantuan yang terstruktur dan interaktif. Semua elemen yang dikembangkan dalam tahap *prototype* ini divisualisasikan melalui diagram alur kerja baru menggunakan BPMN pada Gambar 10.



Gambar 10. Alur Layanan E-Ticketing

Tahap *prototype* dirancang untuk menguji solusi sebelum diimplementasikan sepenuhnya. *Prototype* ini tidak hanya mencerminkan ide-ide kreatif yang telah dirancang, tetapi juga menyediakan *platform* untuk mendapatkan umpan balik awal dari pengguna. Hasil dari tahap ini akan menjadi dasar bagi tahap berikutnya, yaitu testing, di mana *prototype* diuji lebih lanjut untuk mengevaluasi keefektifannya dalam menghadapi tantangan nyata dan memenuhi kebutuhan pengguna.

5. Testing

Pada tahap testing, *prototype* sistem layanan *e-ticketing* yang telah dikembangkan diuji untuk memastikan bahwa solusi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mampu mengatasi permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Pengujian ini dilakukan untuk mengukur sejauh mana sistem berbasis Loket dapat meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan keamanan dalam proses pembelian tiket pertandingan PERSIPASI. Pengujian melibatkan beberapa perwakilan *supporter* dan tim internal PERSIPASI, yang diminta untuk menggunakan *prototype* seolah-olah sedang melakukan pembelian tiket pada hari pertandingan. Skenario pengujian mencakup akses ke sistem pemesanan tiket, pengisian data, penjadwalan pertandingan, komunikasi informasi, pengelolaan transaksi, serta pengisian formulir evaluasi oleh pengguna. Rincian pengujian ditampilkan pada Tabel 3.

Tabel 3. Skenario Testing

No	Skenario	Langkah Pengujian	Hasil yang Diharapkan
Admin/Manajemen PERSIPASI			
1	Pengelolaan Data	Admin masuk ke Loket menggunakan akun manajemen.	Data pertandingan dapat disimpan dan Informasi

	Pertandingan dan Tiket	Admin membuat jadwal pertandingan dalam sistem. Admin menetapkan kategori tiket, harga, dan jumlah kuota tiket yang tersedia. Sistem menyimpan data pertandingan dan menampilkannya di halaman pemesanan tiket.	tiket tersimpan dengan benar dan dapat diakses oleh pengguna.
User			
2	Pemesanan Tiket oleh user	User membuka platform Locket melalui aplikasi atau website. User mencari dan memilih pertandingan. User memilih kategori tiket dan jumlah tiket yang akan dibeli. User mengisi data pribadi seperti nama, e-mail, dan nomor telepon. User memilih metode pembayaran (e-wallet, kartu debit/kredit, atau transfer bank). User menyelesaikan transaksi pembayaran melalui metode yang dipilih. Sistem memverifikasi pembayaran dan memberikan notifikasi pembayaran berhasil. User menerima e-ticket atau QR Code di e-mail dan akun platform Locket.	Proses pemesanan berjalan lancar tanpa kendala dan Tiket diterima segera setelah pembayaran berhasil.
Admin/Manajemen PERSIPASI			
3	Monitoring Penjualan Tiket	Admin memantau jumlah tiket yang terjual secara real-time. Admin memastikan integrasi pembayaran digital berjalan dengan baik. Sistem mengonfirmasi transaksi pembayaran dan memperbarui status tiket yang telah dibayar. Admin mengecek jika ada transaksi gagal atau pembayaran belum dikonfirmasi. Sistem memberikan notifikasi otomatis kepada user jika ada pembayaran yang bermasalah.	Data penjualan tiket diperbarui secara real-time, administrator dapat memantau transaksi, dan pelanggan menerima notifikasi pembayaran berhasil.
4	Pelaporan Penjualan Tiket	Admin mengakses laporan penjualan tiket setelah pertandingan selesai. Sistem menghasilkan laporan penjualan	Data penjualan tiket tersedia secara lengkap dan akurat.
User			
5	Pengelolaan Refund dan Pembatalan Tiket	User mengajukan pembatalan tiket melalui platform dengan mengisi form pengembalian dana. Sistem menerima permintaan refund dan memverifikasi status tiket. Admin Mengevaluasi alasan pembatalan dan menyetujui refund berdasarkan kebijakan.	Proses pembatalan tiket lebih transparan dan otomatis, sehingga pengguna mendapatkan kejelasan dalam pengembalian dana.

Sistem Mengirim notifikasi kepada
pengguna terkait status *Refund*.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa Loker berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, pengguna juga menyoroti tampilan antarmuka yang intuitif dan responsif, sehingga mereka dapat dengan mudah menavigasi sistem tanpa mengalami kendala yang berarti. Proses validasi pembayaran yang cepat juga mendapatkan apresiasi karena mengurangi waktu tunggu pengguna dalam menerima tiket mereka. Berdasarkan wawancara setelah melakukan testing, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa Loker memudahkan pekerjaan mereka, baik dalam hal mempercepat proses pembelian tiket, pengelolaan tiket, kemudahan transaksi pembayaran, maupun transparansi yang ditampilkan pada Tabel 4.

Tabel 4. Skenario *Testing*

No.	Skenario	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Status
Admin/Manajemen PERSIPASI				
1	Pengelolaan Data Pertandingan dan Tiket	Data pertandingan dapat disimpan dan informasi tiket tersimpan dengan benar dan dapat diakses oleh pengguna.	Data pertandingan berhasil disimpan dalam sistem, informasi tiket ditampilkan sesuai dengan kategori dan jumlah kuota yang ditentukan.	OK
User				
2	Pemesanan Tiket oleh User	Proses pemesanan berjalan lancar tanpa kendala dan tiket diterima segera setelah pembayaran berhasil.	Pemesanan tiket berjalan sesuai prosedur, pembayaran terverifikasi, dan <i>e-ticket</i> diterima oleh pengguna melalui <i>e-mail</i> dan akun <i>platform</i> .	OK
Admin/Manajemen PERSIPASI				
3	Monitoring Penjualan Tiket	Data penjualan tiket diperbarui secara <i>real-time</i> , administrator dapat memantau transaksi, dan pelanggan menerima notifikasi pembayaran berhasil.	Data penjualan tiket terupdate secara <i>real-time</i> , transaksi pembayaran terverifikasi, dan notifikasi dikirimkan kepada pelanggan.	OK
4	Pelaporan Penjualan Tiket	Data penjualan tiket tersedia secara lengkap dan akurat.	Laporan penjualan tiket dapat diakses setelah pertandingan selesai dan data tersaji dengan lengkap serta akurat.	OK
User				
5	Pengelolaan <i>Refund</i> dan Pembatalan Tiket	Proses pembatalan tiket lebih transparan dan otomatis, sehingga pengguna	Pengguna dapat mengajukan <i>refund</i> melalui <i>platform</i> ,	OK

mendapatkan kejelasan dalam pengembalian dana.	sistem memverifikasi dan menyetujui permintaan sesuai kebijakan, serta notifikasi status <i>refund</i> dikirimkan kepada pengguna.
--	--

Hasil *testing* menunjukkan bahwa *prototype* berbasis Loker secara signifikan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pertandingan, pemesanan tiket, dan pemantauan transaksi secara real-time. Mayoritas pengguna menyatakan bahwa fitur-fitur yang disediakan mudah digunakan dan memberikan dampak positif terhadap alur kerja. Proses pemesanan tiket berjalan lancar, pembayaran terverifikasi dengan baik, serta *e-ticket* dapat diterima pengguna tanpa kendala. Selain itu, sistem juga memungkinkan pemantauan transaksi dan pelaporan penjualan tiket secara akurat, sehingga mempermudah administrator dalam mengelola data penjualan.

SIMPULAN

Transformasi digital melalui penggunaan platform Loker terbukti efektif mengatasi permasalahan sistem manual pada layanan ticketing PERSIPASI. Berdasarkan hasil uji coba, 87% pengguna menyatakan proses pembelian tiket lebih cepat dan nyaman, antrean berkurang signifikan di pintu masuk stadion, serta pencatatan transaksi menjadi 100% *real-time* dan akurat. Manajemen klub juga merasakan peningkatan efisiensi dalam monitoring penjualan tiket serta pelaporan keuangan yang lebih transparan. Selain itu, aspek keamanan meningkat dengan penggunaan QR code yang meminimalkan risiko pemalsuan tiket. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *Design Thinking* dan BPMN tidak hanya menghasilkan solusi yang sesuai kebutuhan pengguna, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas proses bisnis klub sepak bola. Sebagai rekomendasi pengembangan, sistem e-ticketing dapat diintegrasikan dengan teknologi *Artificial Intelligence* atau *Big Data Analytics* untuk memprediksi jumlah penonton berdasarkan tren penjualan, jadwal pertandingan, maupun faktor eksternal lain. Integrasi ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam perencanaan kapasitas stadion, strategi promosi, serta peningkatan pengalaman supporter secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] F. Anshari and F. Qalbie Septizar Akbar, "Analisis Model Pengelolaan Platform New Media Oleh Klub Sepakbola di Indonesia," *CoverAge: Journal of Strategic Communication*, vol. 10, no. 1, pp. 8–18, 2019, doi: 10.35814/coverage.v10i1.1228.
- [2] Y. F. Riskyady and R. Sulistyowati, "Pengaruh Media Sosial Dan Harga terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pertandingan Sepak Bola Persebaya Pada Loker.Com," *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, vol. 9, no. 2, pp. 1181–1187, 2021, [Online]. Available: <https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jptn/article/view/36108>
- [3] R. Smith, P., & Johnson, "Ticketing Management for Football Clubs: Enhancing Fan Experience and Revenue Streams," *Journal of Sports Technology*, vol. 7, no. 3, pp. 28–39, 2022, doi: 10.12775/qs.2021.07.03.016.
- [4] A. Y. Prasetyo and G. Swalaganata, "Sistem informasi manajemen ticketing event dengan payment gateway berbasis Node.js dan Next.js," *Journal of Information System and Application Development*, vol. 2, no. 2, pp. 103–120, Aug. 2024, doi: 10.26905/jisad.v2i2.12982.

- [5] A. K. Anam, Y. Purnama, and H. Hilaliyah, "Lanskap Linguistik di Stadion Patriot Candrabhaga Kota Bekasi," *Indonesian Language Education and Literature*, vol. 10, no. 1, p. 21, Nov. 2024, doi: 10.24235/ileal.v10i1.15054.
- [6] Wikipedia, "Persipasi Kota Bekasi," Wikipedia.com. [Online]. Available: https://id.wikipedia.org/wiki/Persipasi_Kota_Bekasi
- [7] T. Wong, *Data-Driven Ticketing Systems in Football: Improving Operational Efficiency and Fan Engagement*, no. October. 2023. doi: 10.58830/ozgur.pub315.
- [8] R. Khoiriyah and A. J. Priana, "Implementasi Teknologi Business Process Model Notation (BPMN), Teks, Flowchart dan Rich Picture pada Bisnis Startup," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 2, pp. 356–361, 2020, doi: 10.36294/jurti.v4i2.1715.
- [9] S. D. Negeri and M. Tuntungan, "PENERAPAN SISTEM KUELAP DALAM TRANSFORMASI KOPERASI BERBASIS DIGITAL," vol. 6, no. 1, pp. 77–86, 2022.
- [10] A. C. dan E. G. W. Widodo, "Perancangan Metode Pendekatan Design Thinking dalam Rancangan Ide Bisnis Kalografi," *Journal.Uii.Ac.Id*, pp. 2–4, 2021, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19552>
- [11] M. L. Lazuardi and I. Sukoco, "Design Thinking David Kelley & Tim Brown: Otak Dibalik Penciptaan Aplikasi Gojek," *Organum: Jurnal Saintifik Manajemen dan Akuntansi*, vol. 2, no. 1, pp. 1–11, 2019, doi: 10.35138/organum.v2i1.51.
- [12] M. Lenawati, D. Setiawan, and E. Puspitasari, "Pemodelan Proses Bisnis Pengajuan Kerja Praktek Menggunakan BPMN," *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Masyarakat Bidang Ilmu Komputer*, pp. 138–145, 2022.
- [13] M. M. Tampubolon and P. N. C. Situmorang, "Pembuatan Model Bisnis Proses Aplikasi Tebaran Nusira Dengan Pendekatan BPMN," *Data Sciences Indonesia (DSI)*, vol. 3, no. 1, pp. 12–22, 2023, doi: 10.47709/dsi.v3i1.2269.
- [14] L. P. Dewi, U. Indahyanti, and Y. H. S, "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Activity Diagram Uml Dan Bpmn (Studi Kasus Frs Online)," *Informatika*, pp. 1–9, 2021.
- [15] T. Muttaqin and A. W. Utami, "Analisis Dan Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Metode Business Process Model and Notation (BPMN) Pada Produksi Shuttlecock," *Jeisbi: Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, vol. 04, no. 01, pp. 26–31, 2023.
- [16] M. F. Aksan, W. A. Kusuma, and E. D. Wahyuni, "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan Pendekatan Agile Requirement Elicitation (Studi Kasus: Lab Informatika Universitas Muhammadiyah Malang)," *Jurnal Repositor*, vol. 2, no. 6, p. 823, 2020, doi: 10.22219/repositor.v2i6.694.
- [17] R. Digitalisasi Tiket Angkutan, R. Digitalisasi Tiket Angkutan Umum Berbasis Website Berdasarkan Jarak Perjalanan Studi Kasus, T. Joyoboyo -Menganti Surabaya Risma Septiana Ari Susanti, and A. Susanti, "I N F O A R T I K E L ABSTRAK," 2024.
- [18] L. N. Malasari, W. Hayuhardika, N. Putra, and W. Purnomo, "Pengembangan Sistem e-Ticketing pada Dander Water Park menggunakan Digital Payment," 2021. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [19] F. Zamakhsyari and A. Fatwanto, "A Systematic Literature Review of the Design Thinking Approach for User Interface Design," *International Journal on Informatics Visualization*, vol. 7, no. 4, pp. 2313–2320, 2023, doi: 10.30630/joiv.7.4.1615.
- [20] R. Fahrudin and R. Ilyasa, "Perancangan Aplikasi 'Nugas' Menggunakan Metode Design Thinking dan Agile Development," *Jurnal Ilmiah Teknologi Infomasi Terapan*, vol. 8, no. 1, pp. 35–44, 2021, doi: 10.33197/jitter.vol8.iss1.2021.714.
- [21] E. C. Shirvanadi and M. Idris, "Perancangan ulang UI/UX situs e-learning aminkom center metode design thinking (studi kasus: amikom center)," *Automata*, vol. 2, pp. 1–8, 2021, [Online]. Available: <https://journal.uui.ac.id/AUTOMATA/article/view/19438/11541>
- [22] Moh. H. Koniyo, R. H. Dai, and I. Is. Tomu, "Pemodelan Proses Bisnis Menggunakan BPMN di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone Bolango," *Digital Transformation Technology*, vol. 4, no. 1, pp. 126–137, 2024, doi: 10.47709/digitech.v4i1.3726.

- [23] Z. Rifai, "Pemodelan Proses Bisnis Dengan Bpmn Untuk Kebutuhan Implementasi Erp Di Cv Indococo Pasific," *Probisnis (e-Journal)*, vol. 14, no. 2, pp. 45–59, 2021, doi: 10.35671/probisnis.v14i2.1389.
- [24] R. D. Cahyani¹ and A. Dwi, "Penerapan Metode User Centered Design dalam Perancangan Ulang Desain Website MAN 1 Pasuruan," *JEISBI*, vol. 03, p. 2022, [Online]. Available: <https://mansatupasuruan.sch.id>.
- [25] E. B. Wagiu, K.-K. Pemodelan, and P. Bisnis, "PEMODELAN PROSES BISNIS DENGAN BPMN (STUDI KASUS: DEPARTEMEN PROCUREMENT UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA) BUSINESS PROCESS MODELING WITH BPMN (CASE STUDY: PROCUREMENT DEPARTMENT OF UNIVERSITAS ADVENT INDONESIA)." [Online]. Available: www.bpmn.org