

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG MASALAH

Pada masa saat ini perkembangan teknologi sangatlah berkembang dan tersebar luas dikalangan masyarakat sehingga tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan teknologi pada saat ini banyak digunakan oleh masyarakat. Masyarakat menyakini bahwa teknologi dapat membantu memenuhi kebutuhan sehari-hari dengan cepat dan dapat memberikan informasi serta *trend* terbaru pada masyarakat. Teknologi informasi merupakan penyebab perubahan trend yang cepat dan dapat mempengaruhi banyak hal. Salah satunya yaitu sosial media yang merupakan suatu teknologi komputerisasi yang dapat mempertemukan orang secara bersama yang tidak mengenal waktu dan tempat. Media sosial merupakan media pada dunia maya dimana para penggunanya dapat mudah berpartisipasi, berbagi dan menciptakan isi atau konten bagi media sosial itu sendiri. Semakin bertumbuhnya teknologi membuat media sosial tidak hanya untuk hiburan atau berbagi informasi namun sekarang telah menjadi media yang dapat memberikan layanan *e-commerce*.

TikTok merupakan salah satu aplikasi media sosial yang paling populer dan diminati di dunia. TikTok memungkinkan penggunanya membuat video berdurasi 15 detik disertai musik, filter, dan beberapa fitur kreatif lainnya. Aplikasi ini diluncurkan oleh perusahaan asal Tiongkok, China, ByteDance pertama kali meluncurkan aplikasi yang memiliki durasi pendek yang bernama

Douyin. Hanya dalam waktu 1 tahun, Douyin memiliki 100 juta pengguna dan 1 miliar tayangan video setiap hari. Popularitas Douyin yang tinggi membuatnya melakukan perluasan ke luar China dengan nama Tik Tok. Menurut laporan dari Sensor Tower, aplikasi ini diunduh 700 juta kali sepanjang tahun 2019. Hal ini membuat Tik Tok dapat mengungguli sebagian aplikasi yang berada dibawah naungan Facebook Inc. aplikasi ini menempati peringkat ke dua setelah Whatsapp yang memiliki 1,5 miliar pengunduh [1].

Dengan kepopuleran ini lah pihak dari TikTok baru-baru ini meluncurkan inovasi fitur terbaru yaitu TikTokShop. Sesuai dengan namanya TikTokShop merupakan fitur terbaru yang dikeluarkan oleh platform TikTok yang digunakan sebagai wadah untuk melakukan jual beli secara online. Melalui fitur ini, setiap pengguna bisa memanfaatkannya untuk memasarkan produk bisnisnya atau melakukan pembelian secara online.

Semenjak diluncurkan pada bulan April 2021 lalu, fitur ini sukses menarik perhatian para pengguna lama serta pengguna baru TikTok. TikTokShop menawarkan peluang untuk setiap pengguna yang mempunyai bisnis pribadi guna mempromosikan produk jualannya. Promosi produk bisa dicoba dengan cara membuat konten video yang akan terlihat di FYP ataupun (*For Your Pages*) maupun mempromosikannya lewat *Live Streaming* TikTok, TikTokShop juga memberlakukan sebagian ketentuan serta syarat yang dilarang untuk diperjual belikan pada TikTokShop yakni obat-obatan terlarang, hewan, layanan ataupun barang dewasa, alcohol serta senjata [2].

Meskipun konsep dan fitur yang ada pada TikTokShop ini terlihat sempurna dan mudah untuk digunakan, namun masih terdapat kendala masalah dan kekurangan yang ada pada media *E-Commerce* satu ini. Berdasarkan *feedback* (komentar) dari beberapa pengguna TikTokShop yang mengatakan salah satu masalah yang membuat pengguna tidak nyaman yaitu pembeli merasa tidak nyaman dikarenakan jasa pengiriman yang diberikan tidak bisa dipilih oleh pembeli melainkan dipilih secara *random* (acak) sehingga pembeli tidak bisa memilih jasa pengiriman yang diinginkan. Jika barang yang dibeli tidak diterima atau tidak sesuai dengan yang ditawarkan oleh pembeli maka untuk jaminan pengembalian uang atau penukaran barang yang tidak sesuai (cacat) masih dipersulit. Kemudian pembeli masih merasa kesulitan jika ingin mencari produk maupun toko dari barang yang diinginkan dikarenakan belum adanya fitur rekomendasi toko terbaik dan belum adanya beranda khusus yang menampilkan berbagai macam barang *random* (acak). Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui kualitas dari layanan TikTokShop dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang ada pada TikTokShop. Pada penelitian ini kualitas pelayanan diukur oleh pengguna TikTokShop dengan didasari pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *servqual*.

Dalam hal ini untuk dapat mengukur kepuasan pengguna akan menggunakan metode *SERVQUAL* (*Service Quality*). Salah satu kelebihan dari penggunaan metode ini yaitu terletak pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner, dan kemampuannya untuk dapat mengetahui variabel-variabel yang harus

diperhatikan untuk selalu ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pelanggan [3].

Berdasarkan masalah-masalah yang telah dijelaskan diatas, maka penulis tertarik untuk dapat melakukan analisis terhadap kualitas pada layanan TikTokShop untuk dapat mengetahui apakah TikTokShop ini telah memenuhi kepuasan penggunanya dengan judul “**Analisis Kualitas Layanan TikTokShop Pada Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode ServQual**”.

1.2. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yaitu bagaimana menganalisis kualitas layanan TikTokShop pada aplikasi TikTok terhadap kepuasan pengguna berdasarkan metode servqual?

1.3. BATASAN MASALAH

Untuk menghindari terjadinya pembahasan diluar topik dan judul penelitian maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Servqual. Dengan variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah *tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy*. Dan variabel dependen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna

2. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*
3. Penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan jumlah responden yang telah ditentukan dengan menggunakan rumus Paul Leddy.
5. Metode yang digunakan untuk analisis data statistik adalah Regresi Linear Berganda

1.4. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini antara lain :

1. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh TikTokShop.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel mana yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pengguna.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan TikTokShop.
2. Pihak TikTok dapat mengetahui seberapa besar tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
3. Pihak pengguna dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan TikTokShop.

1.5. SISTEMATIKA PENELITIAN

Untuk memberikan gambaran umum mengenai keseluruhan penulisan ilmiah-ilmiah dapat dilihat melalui sistematika penelitian yang meliputi :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Pada bab ini dijabarkan teori-teori dari beberapa konsep yang berkaitan dengan penelitian serta metode-metode dari permasalahan yang ada sebagai landasan penulisan, pengolahan data, maupun dalam analisis dan pembahasan.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi objek penelitian yang dilakukan dan kerangka penelitian yang menggambarkan bentuk penelitian yang dilakukan serta langkah-langkah yang diambil dalam pemecahan permasalahan.

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan gambaran umum objek organisasi penelitian, pengembangan model dan hipotesis penelitian, serta

menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan menggunakan metode servqual.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai hasil dari analisis berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dan nantinya dapat memberikan gambaran tentang kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan-kesimpulan mengenai pembahasan dari bab-bab sebelumnya dan juga disini penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat membangun kearah yang lebih baik.