

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pada era digital saat ini, banyak bermunculan bisnis-bisnis baru yang memanfaatkan perkembangan teknologi sehingga memunculkan banyak bisnis berbasis e-commerce. Hal ini membuat perkembangan e-commerce menjadi sangat kompetitif. Perusahaan e-commerce saat ini berlomba-lomba untuk menawarkan penawaran terbaik kepada pelanggannya, seperti pengiriman gratis, diskon, kupon dan lainnya. Salah satu aplikasi seluler yang sangat populer di Indonesia yaitu aplikasi Tiktok.

Tiktok dibuat oleh ByteDance, perusahaan teknologi internet asal Tiongkok. Aplikasi Tiktok meluncurkan sebuah fitur yaitu fitur aplikasi Tiktok Shop. Tiktok Shop adalah inovasi fitur terbaru dari aplikasi Tiktok. Tiktok Shop adalah sebuah layanan e-commerce yang terdapat pada aplikasi Tiktok. Lewat fitur ini, pelanggan dapat melakukan transaksi jual-beli pada aplikasi Tiktok[1]. Hanya menggunakan ponsel, pelanggan bisa memilih apa yang ingin dibeli termasuk kebutuhan sehari-hari.

Namun dari pengoperasian pada aplikasi tersebut, masih terdapat beberapa kesulitan dalam penggunaannya. Permasalahan lainnya seperti return barang yang lama dan fitur pembayaran serta fitur keranjang yang belum optimal.

Dalam sistem informasi diperlukan kepuasan pengguna karena merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi[2]. Untuk mengukur kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Tiktok Shop dapat dilakukan dengan metode SERVQUAL. Kelebihan dari suatu metode terdapat pada kemampuannya untuk menangkap subjektivitas yang terjadi pada pengumpulan data melalui kuisisioner, dan kemampuannya dalam mengetahui variabel-variabel yang harus diperhatikan dan ditingkatkan berdasarkan nilai potensial kepuasan pengguna. Alasan pemilihan metode Servqual dibandingkan dengan metode yang lain adalah Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima[3].

Metode SERVQUAL menggunakan lima dimensi pengukuran yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat persepsi penggunaan terhadap kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry, kualitas pelayanan dapat dinilai berdasarkan lima dimensi yang mencakup bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*)[4].

Berdasarkan uraian permasalahan diatas maka penulis mengambil judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA TIKTOK SHOP PADA APLIKASI TIKTOK MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian atas diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :

Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Tiktok Shop menggunakan metode *SERVQUAL* ?\

1.3 BATASAN MASALAH

Agar penelitian ini dapat lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan, maka penulis menetapkan batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok pada pengguna di wilayah Kota Jambi.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode *SERVQUAL* dengan 6 variabel yaitu, *tangible, realibility, responsiveness, assurance, empathy, trust*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi Tiktok yang ada di Kota Jambi dengan jumlah 96 responden.
4. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan layanan *google form*.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

Menganalisis kepuasan dari aplikasi layanan Tiktok Shop menggunakan metode *SERVQUAL*.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Penulis dapat mengetahui tingkat kepuasan terhadap Tiktok Shop.

2. Dapat membantu pihak aplikasi Tiktok dalam mengetahui kepuasan pengguna.
3. Menambah pengalaman dalam berinteraksi kepada masyarakat.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk mempermudah dalam memahami penulisan laporan penelitian ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan masalah penelitian yang ingin dicapai.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian yaitu teori tentang kepuasan pengguna seperti : konsep analisis, konsep kualitas, konsep kepuasan pengguna, kenapa kepuasan pengguna, metode SERVQUAL (Service, Quality).

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi tentang bahan, alat, dan kerangka kerja penelitian yang dilakukan, metode-metode pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV : HASIL ANALISIS PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, teknik pengolahan data dengan SPSS 25 dan pengembangan model.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan profil responden, hipotesis dan hasil analisis secara keseluruhan dari penelitian yang telah dilakukan.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.