

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Sosial media merupakan media interaksi sosial yang menggunakan teknologi berbasis web. Sosial media menjadi sebuah kebutuhan di lingkungan masyarakat dengan adanya sosial media membuat masyarakat yang tadinya jauh menjadi lebih mudah berkomunikasi dengan menggunakan telepon genggam pintar atau biasa disebut *smartphone* [1]. Sosial media terus berkembang dari waktu ke waktu, salah satunya aplikasi Tiktok. Aplikasi tiktok awal merupakan aplikasi social media yang bernama Musical.ly di dirikan Alex Zhu dan Luyu pada tahun 2014 di China dan Amerika. Aplikasi ini dibuat untuk menghadirkan hiburan melalui video pendek.

Tik Tok adalah salah satu platform sosial media yang sangat digemari bagi kalangan remaja hingga dewasa. Sebagian besar masyarakat menggunakan aplikasi Tik Tok sebagai media hiburan walaupun hanya sekedar menonton dan juga digunakan untu membuat video dengan kreativitasnya masing-masing [2]

Kemasan video pendek berhasil menarik peminat masyarakat untuk terus menggunakan aplikasi Tiktok. Saat ini, TikTok telah digunakan oleh di 154 negara di seluruh dunia dengan 800 juta pengguna aktif setiap harinya. Tik Tok pada awalnya dikeluarkan untuk mengakomodir para pengguna internet yang memiliki bakat seperti menyanyi, menari, memasak, dan lain sebagainya untuk bisa lebih dikenal melalui tayangan video.

Dengan banyaknya pengguna aplikasi, Tiktok yang tadinya hanya social media kini menghadirkan banyak fitur. Hal ini membuat pengguna dapat merasakan pelayanan. Untuk membuat pelayanan semaksimal mungkin perlu adanya evaluasi yang dilakukan untuk dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna aplikasi tiktok.

Metode *Servqual* adalah teknik untuk menentukan kepuasan pengguna berdasarkan atribut masing-masing dimensi. Hasil akhirnya adalah nilai kesenjangan (gap), yang merepresentasikan ketidaksesuaian antara pandangan konsumen terhadap layanan yang diterima dan apa yang diharapkan diterimanya [3]. Untuk menentukan nilai gap perbedaan antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dan antisipasi konsumen terhadap layanan yang akan diterima, metode ini mengukur kepuasan pengguna dari atribut masing-masing dimensi. Namun, umumnya tidak ada keseragaman batasan sehubungan dengan konsep *Service Quality (Servqual)*.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang penulis tuangkan dalam tugas akhir yang berjudul :

“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TIK TOK DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL”

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian diatas, maka terdapat rumusan masalah yaitu :
Bagaimana menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi Tik Tok dengan menggunakan 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. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna Aplikasi TikTok.
2. Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna aplikasi TikTok di Kota Jambi
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Emphaty.
4. Aplikasi perhitungan yang digunakan adalah SmartPLS

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada beberapa permasalahan yang telah disampaikan sebelumnya, analisa ini bertujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna aplikasi TikTok
2. Mengetahui tingkat kepuasan para pengguna dari dimensi variabel yang berpengaruh terhadap variabel dependen (*GAP SERVQUAL*).

1.4.2 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi pihak TikTok, hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi TikTok.

2. Bagi pembaca penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran ataupun referensi khususnya untuk penelitian yang sejenis.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk membahas lebih jelas dan terperinci dalam penulisan dan memberikan gambaran terhadap pembaca, maka dengan ini penulis membagi atas beberapa bab yang saling berhubungan, antar lain sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang masalah yang mendasari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian yang ingin dicapai dan sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dengan penelitian ini, yang diangkat dari berbagai literatur bersumber pada buku, internet, jurnal, dan lain-lain.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

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

BAB IV : MODEL DAN INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini berisi gambaran umum model yang digunakan, hipotesis, pengembangan kuesioner yang digunakan.

BAB V : HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang objek penelitian, pengembangan model penelitian, profil responden, analisi data atau pengolahan data hasil kuesioner dan hasil penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan hasil rekomendasi yang dilakukan dan saran untuk pengembangan penelitian kedepannya.