

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA TIKTOK
SHOP PADA APLIKASI TIKTOK MENGGUNAKAN
METODE SERVQUAL**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Disusun oleh :

Tipa Naura Nazifah

8040190024

Untuk Syarat Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Starta I

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA JAMBI**

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : ANALISIS TINGKAT KEPUASAAN PENGGUNA
TIKTOK SHOP PADA APLIKASI TIKTOK
MENGUNAKAN METODE SERVQUAL

Program Studi : Sistem Informasi

Jemjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Tifa Naura Nazifah
- b. Nim : 8040190024
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat/Tgl. Lahir : Bangko/ 19 Oktober 2000
- e. Alamat : Jl. Abdul Lahman Rt.26 Kota Baru, Jambi
- f. No. telepon : 0895620912988
- g. Email : tifanaura2000@gmail.com

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 pengoprasian 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 :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kepuasan pengguna Tiktok Shop Pada Aplikasi Tiktok menggunakan metode *SERVQUAL* ?
2. Bagaimana memberikan rekomendasi variabel yang tidak berpengaruh pada aplikasi Tiktok.

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, emphaty, trust*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi Tiktok.

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk :

1. Menganalisis kepuasan dari aplikasi layanan Tiktok Shop menggunakan metode *SERVQUAL*.
2. Mengetahui variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Tiktok.

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 LANDASAN TEORI

1.5.1 Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia “ Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antara bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.

Menurut Surayin analisis adalah kegiatan merangkum sejumlah data besar yang masih mentah kemudian mengelompokkan atau memisahkan komponen-komponen serta bagian-bagian yang relevan untuk kemudian mengaitkan data yang menghimpun untuk menjawab permasalahan[5].

Menurut Dwi Prastowo analisis diartikan sebagai penguraian suatu pokokatas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri, serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.[6]

Berdasarkan beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa analisis adalah aktivitas yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan makna nya.

1.5.2 Kepuasan Pengguna

Menurut Uchik Triswandari, kepuasan pelanggan hanya dapat terbentuk apabila pelanggan merasa puas atas pelayanan yang diterima mereka. Kepuasan pelanggan inilah yang menjadi dasar menuju terwujudnya pelanggan yang loyal dan setia[7].

Menurut Tjiptono, kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan dengan harapannya[8].

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pengguna/pelanggan terhadap layanan dan hasil kinerja setelah membandingkan antara kesan dan persepsi yang menghasilkan perasaan senang ataupun kecewa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan konsumen dan sebaliknya jika kualitas pelayanan yang buruk akan menurunkan kepuasan konsumen.

1.5.3 APLIKASI

Menurut Rachmad Hakim S adalah perangkat lunak yang digunakan untuk tujuan tertentu, seperti mengolah dokumen, mengatur windows, permainan game dan sebagainya[9].

Menurut Jogiyanto adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output [10].

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi adalah suatu program berbentuk perangkat lunak yang berjalan pada suatu sistem tertentu yang berguna untuk membantu berbagai kegiatan yang dilakukan oleh pengguna (user) dengan bantuan komputer.

1.5.4 Servqual

Menurut Lovelock dkk mendefinisikan Kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan[11].

Menurut Lupiyoadi sebagai seluruh aktivitas yang berusaha mengkombinasikan nilai dari pemesanan, pemrosesan hingga pemberian hasil jasa melalui komunikasi untuk mempercepat kerja sama dengan konsumen[12].

Dari definisi-definisi di atas dapat disimpulkan bahwa 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.

1.6 METODE PENELITIAN

a. Alat dan bahan penelitian

1. Perangkat Keras (Hardware)

Laptop Asus dengan spesifikasi sebagai berikut :

1. Processor : Intel core i-5-7200u
2. RAM : 4GB
3. Harddisk : 1TB
4. Operating System : Windows 10
5. Printer : HP INK G10

2. Perangkat Lunak (Software)

1. Goggle From
2. Microsoft Excel 2010
3. Microsoft Word 2010
4. IBM SPSS 26

b. Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam kegiatan penelitian dengan melakukan :

2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data pengumpulan data adalah proses pengumpulan dan pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan untuk menguji hipotesis dan mengevaluasi hasil.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. R. Murhadi and E. C. Reski, “PENGARUH E-SERVICE QUALITY , KESADARAN MEREK , KEPERCAYAAN , WORD OF MOUTH , DAN KEPUASAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA TIKTOK SHOP (STUDI PADA PELANGGAN TIKTOK SHOP) Pendahuluan Perkembangan sistem operasi ios dan android telah membawa perubahan pa,” 2022, doi: 10.32812/jibeka.v16i2.471.
- [2] R. Machmud, *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3-Online)*. 2018. [Online]. Available: <https://repository.ung.ac.id>
- [3] H. Winarno and T. Absror (Universitas Serang Raya), “Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering,” *J. Manaj. Ind. Dan Logistik*, vol. 1, no. 2, p. 162, 2017, doi: 10.30988/jmil.v1i2.38.
- [4] B. Fisik and D. Tanggap, “Retno Endah Supeni,” vol. 20, no. 2, pp. 237–251, 2022.
- [5] G. Gita, P. Ginting, and M. Kn, “Analisis Putusan Pengadilan Negeri Medan Perbuatan Melawan Hukum Mengenai Perempuan Bagi Suku Batak,” 2016.
- [6] A. Muhammad, “Analisis Nilai Pendidikan Karakter Yang Dikembangkan Di Sma Negeri 2 Kendari Kelurahan Rahandouna Kecamatan Poasia Kota Kendari,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2016.
- [7] A. Muhsin and D. A. Zuliestiana, “Analisis Pengaruh Kualitas Website (Webqual) 4.0 Terhadap Kepuasan Pengguna Bukalapak Di Kota Bandung,” *e-Proceeding Manag.*, vol. 4, no. 3, pp. 18–19, 2017.
- [8] K. Stefani and H. Cilvanus, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Persepsi Kemudahan, Iklan, Promosi, dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Ruangguru,” *Media Inform.*, vol. 19, no. 2, pp. 72–87, 2020, doi: 10.37595/mediainfo.v19i2.44.

- [9] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, “Aplikasi Pinjaman Pembayaran Aplikasi Pinjaman Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bhakti STMIK Mardira Indonesia, Bandung,” *J. Comput. Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61–69, 2014.
- [10] A. Sundawa, “Perancangan Bangun Sistem Penjadwalan Acara Keluarga Mahasiswa Teknik Informatika (Kmti) Di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Berbasis Android,” pp. 1–53, 2018.
- [11] H. Maros and S. Juniar, “濟無No Title No Title No Title,” no. 2001, pp. 1–23, 2016.
- [12] H. Maros and S. Juniar, “濟無No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.