

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang berlangsung secara pesat telah memberikan perubahan yang signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi tidak lagi terbatas pada bidang komunikasi dan penyebaran informasi, tetapi telah berkembang dan diterapkan dalam berbagai aktivitas ekonomi, termasuk kegiatan perdagangan dan transaksi jual beli. Perkembangan tersebut turut mengubah pola perilaku masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-hari. Kegiatan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional dengan mendatangi toko secara langsung, saat ini dapat dilakukan melalui berbagai platform digital yang menyediakan layanan perdagangan secara daring. Kondisi tersebut mendorong berkembangnya perdagangan elektronik (e-commerce) sebagai salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kegiatan jual beli (Addina et al., 2024).

Perdagangan elektronik memberikan berbagai kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan aktivitas pembelian. Melalui platform digital, konsumen dapat memperoleh informasi mengenai produk, membandingkan berbagai pilihan barang, melakukan pemesanan, memilih metode pembayaran, hingga memantau proses pengiriman tanpa harus datang secara langsung ke lokasi penjual. Kemudahan tersebut menjadikan platform perdagangan elektronik semakin banyak digunakan dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Namun, kemudahan dalam melakukan transaksi secara daring tidak hanya bergantung pada ketersediaan produk maupun harga yang ditawarkan. Kinerja dan kualitas sistem informasi yang digunakan juga menjadi salah satu aspek penting karena seluruh tahapan transaksi dilakukan dengan memanfaatkan sistem digital (Afif & Kumalasari, 2024).

Seiring dengan perkembangan perdagangan elektronik, muncul pula konsep social commerce yang mengintegrasikan aktivitas sosial melalui media digital dengan kegiatan perdagangan secara daring. Social commerce memungkinkan pengguna tidak hanya melakukan aktivitas jual beli, tetapi juga memperoleh

informasi, berinteraksi dengan pengguna lainnya, berkomunikasi dengan penjual, serta mendapatkan rekomendasi produk melalui lingkungan media sosial. Integrasi antara fungsi media sosial dan perdagangan elektronik tersebut memberikan pengalaman berbelanja yang berbeda dibandingkan dengan platform perdagangan elektronik konvensional (Sulam & Fasa, 2025).

Salah satu platform yang menerapkan konsep social commerce adalah TikTok Shop. TikTok Shop merupakan fitur perdagangan yang terintegrasi dengan platform TikTok sehingga pengguna dapat melakukan berbagai aktivitas dalam satu lingkungan digital. Pengguna dapat menemukan dan melihat konten produk, memperoleh informasi mengenai barang yang ditawarkan, berinteraksi dengan penjual, melihat ulasan maupun rekomendasi, serta melakukan proses pembelian secara daring. Integrasi antara konten, interaksi sosial, dan kegiatan transaksi menjadikan TikTok Shop memiliki karakteristik yang berbeda dari platform perdagangan elektronik pada umumnya. Kondisi tersebut menjadikan kualitas sistem sebagai salah satu aspek yang penting untuk diperhatikan dalam mendukung kelancaran aktivitas pengguna ketika melakukan pembelian (Alim et al., 2025a).

Dalam penggunaan platform digital, kualitas sistem memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman yang baik bagi pengguna. Sistem yang memiliki kualitas baik diharapkan mampu memberikan kemudahan dalam penggunaannya, bekerja secara konsisten, memberikan respons yang sesuai terhadap perintah pengguna, serta memberikan perlindungan terhadap data dan aktivitas transaksi. Sebaliknya, sistem yang mengalami gangguan, keterlambatan dalam memberikan respons, kesalahan pada saat proses transaksi, maupun permasalahan yang berkaitan dengan keamanan dapat mengurangi kenyamanan pengguna. Kondisi tersebut pada akhirnya dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dan berpotensi memberikan dampak terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Yanuar et al., 2025).

Kualitas sistem dalam penelitian ini mengacu pada beberapa aspek yang digunakan untuk menggambarkan kemampuan sistem dalam memberikan layanan kepada pengguna. Aspek tersebut meliputi usability atau kemudahan penggunaan, reliability atau keandalan sistem, responsiveness atau kemampuan sistem dalam

memberikan respons, serta security atau keamanan sistem. Keempat aspek tersebut digunakan untuk menggambarkan bagaimana pengguna menilai kualitas sistem TikTok Shop ketika digunakan dalam aktivitas pembelian produk. Dengan demikian, kualitas sistem tidak hanya dilihat dari keberadaan fitur yang tersedia, tetapi juga dari sejauh mana sistem tersebut mampu memberikan kemudahan, keandalan, kecepatan respons, dan rasa aman kepada pengguna.

Usability berkaitan dengan tingkat kemudahan pengguna dalam memahami dan mengoperasikan sistem. Sistem yang mudah dipahami memungkinkan pengguna melakukan pencarian produk, memilih barang, melakukan pemesanan, serta menyelesaikan transaksi tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Selanjutnya, reliability berkaitan dengan kemampuan sistem untuk menjalankan fungsi secara konsisten dan dapat diandalkan. Keandalan menjadi penting karena aktivitas transaksi membutuhkan sistem yang mampu bekerja dengan baik tanpa sering mengalami gangguan atau kesalahan. Sementara itu, responsiveness berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan tanggapan terhadap tindakan atau permintaan pengguna secara cepat dan tepat. Adapun security berkaitan dengan kemampuan sistem dalam memberikan perlindungan terhadap data pribadi dan informasi yang digunakan selama proses transaksi (Alim et al., 2025b).

Pentingnya kualitas sistem juga dapat dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan merupakan penilaian atau evaluasi yang diberikan pengguna setelah memperoleh pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Dalam konteks perdagangan elektronik, kepuasan pelanggan tidak hanya dipengaruhi oleh produk yang diterima, tetapi juga oleh pengalaman selama menggunakan platform untuk melakukan transaksi. Apabila sistem dapat memberikan pengalaman yang mudah, lancar, responsif, andal, dan aman, maka pengguna berpotensi memberikan penilaian yang lebih positif terhadap layanan yang diterimanya. Sebaliknya, apabila pengguna mengalami hambatan dalam penggunaan sistem, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan memengaruhi tingkat kepuasan.

Hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna juga didukung oleh Model Keberhasilan Sistem Informasi (DeLone and McLean Information Systems

Success Model). Model tersebut menempatkan kualitas sistem (system quality) sebagai salah satu dimensi yang penting dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kualitas sistem berkaitan dengan karakteristik sistem yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Dalam penelitian ini, konsep tersebut digunakan sebagai dasar untuk menganalisis apakah kualitas sistem TikTok Shop memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Pengukuran terhadap kualitas sistem perlu dilakukan berdasarkan pengalaman pengguna secara langsung. Hal tersebut disebabkan oleh adanya kemungkinan perbedaan persepsi antar pengguna ketika berinteraksi dengan suatu sistem. Sistem yang dianggap mudah digunakan oleh sebagian pengguna belum tentu memberikan pengalaman yang sama bagi pengguna lainnya. Demikian pula dengan keandalan, responsivitas, dan keamanan sistem. Oleh karena itu, penilaian pengguna menjadi penting untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi kualitas sistem yang sebenarnya dirasakan ketika menggunakan TikTok Shop untuk melakukan aktivitas pembelian (Septyarani, 2023).

Dalam penelitian ini, pengguna TikTok Shop di Kabupaten Bangkalan dijadikan sebagai objek penelitian. Pemilihan Kabupaten Bangkalan sebagai wilayah penelitian dimaksudkan agar penelitian memiliki batasan objek yang lebih jelas dan dapat memberikan gambaran empiris mengenai persepsi pengguna pada wilayah tertentu. Penelitian difokuskan pada pengguna yang berdomisili di Kabupaten Bangkalan, memiliki akun TikTok Shop yang aktif, serta pernah melakukan pembelian produk melalui TikTok Shop. Dengan adanya kriteria tersebut, responden yang digunakan dalam penelitian merupakan pengguna yang memiliki pengalaman secara langsung dalam menggunakan TikTok Shop dan melakukan transaksi pembelian.

Perbedaan penilaian pada setiap indikator tersebut menjadi hal yang penting untuk dikaji karena keandalan sistem merupakan salah satu aspek yang dapat menentukan kelancaran aktivitas pengguna dalam melakukan transaksi. Pengguna membutuhkan sistem yang mampu menjalankan fungsi secara konsisten, terutama ketika melakukan proses pencarian produk, pemesanan, pembayaran, maupun pemantauan transaksi. Apabila sistem tidak mampu memberikan kinerja yang

konsisten, pengguna dapat mengalami hambatan yang pada akhirnya dapat memengaruhi pengalaman mereka dalam menggunakan platform.

Selain kualitas sistem, aspek kepuasan pelanggan juga perlu diperhatikan karena kepuasan dapat menjadi gambaran mengenai keberhasilan suatu platform dalam memenuhi harapan pengguna. Pengguna yang memperoleh pengalaman positif selama menggunakan sistem cenderung memberikan penilaian yang lebih baik terhadap layanan yang diterima. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui apakah kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna benar-benar memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, bukan hanya sekadar mengetahui apakah kualitas sistem tersebut dinilai baik atau kurang baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan penelitian untuk menguji secara empiris pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna TikTok Shop di Kabupaten Bangkalan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penilaian pengguna terhadap kualitas sistem serta menganalisis sejauh mana kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan data responden. Penelitian ini relevan dalam bidang Sistem Informasi karena dapat memberikan gambaran mengenai peran kualitas sistem dalam mendukung kepuasan pengguna pada platform perdagangan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas sistem serta pengalaman pengguna TikTok Shop. penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem TikTok Shop terhadap Kepuasan Pelanggan.”

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1 Permasalahan

- 1 Bagaimana persepsi pelanggan terhadap kualitas sistem TikTok Shop di Indonesia?
- 2 Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan TikTok Shop?
- 3 Apakah kualitas sistem TikTok Shop berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaannya?

1.2.2 Metode Usulan

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data yang digunakan berupa data numerik yang diperoleh dari jawaban responden melalui penyebaran kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik.

1.2.3 Pertanyaan Peneliti

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Pertanyaan peneliti yang diangkat adalah sebagai berikut:

- 1 Bagaimana pandangan atau penilaian pengguna terhadap kualitas sistem pada platform TikTok Shop?
- 2 Bagaimana tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan layanan TikTok Shop?
- 3 Apakah kualitas sistem pada TikTok Shop berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan?

1.3 Tujuan Dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

Dari Rumusan masalah yang telah diajukan, Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Menganalisis persepsi pelanggan terhadap kualitas sistem pada platform TikTok Shop di Indonesia.
- 2 Mengkaji tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan TikTok Shop.
- 3 Menguji serta menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap tingkat kepuasan pelanggan dalam penggunaan TikTok Shop.

1.3.2 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi, pemasaran

digital, dan perdagangan elektronik (e-commerce). Menjadi rujukan akademik bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas sistem dan kepuasan pelanggan pada platform digital.

2. Manfaat Praktis

Memberikan rekomendasi kepada pengelola TikTok Shop dalam upaya meningkatkan kualitas sistem serta pengalaman pengguna, Membantu pelaku usaha memahami faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan sehingga dapat menyusun dan mengoptimalkan strategi penjualan dan menyediakan informasi bagi konsumen terkait kualitas layanan sistem pada platform belanja daring.

1.4 Batasan Masalah

1. Penelitian ini difokuskan pada pengguna TikTok Shop yang berada di wilayah Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur.
2. Variabel yang dikaji dibatasi pada kualitas sistem (*system quality*) sebagai variabel independen dan kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) sebagai variabel dependen.
3. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini meliputi analisis deskriptif dan regresi linier sederhana.

1.5 Sistematika Penulisan Proposal Skripsi

Sistematika penulisan dalam proposal ini menyajikan uraian umum mengenai struktur keseluruhan proposal skripsi:

BAB I Pendahuluan

Bab ini mencakup latar belakang, Rumusan masalah, Tujuan penelitian, manfaat penelitian, Batasan masalah, Serta sistematika penulisan

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi pembahasan teori-teori yang relevan dan kajian terhadap penelitian terdahulu

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan rancangan penelitian, populasi dan sampel, Metode pengumpulan data, Serta Teknik analisis data yang digunakan

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini memuat analisis terhadap data yang diperoleh dan interpretasi terhadap temuan penelitian

BAB V Kesimpulan Dan Saran

Bab ini berisi ringkasan dari hasil penelitian serta rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan temuan tersebut.