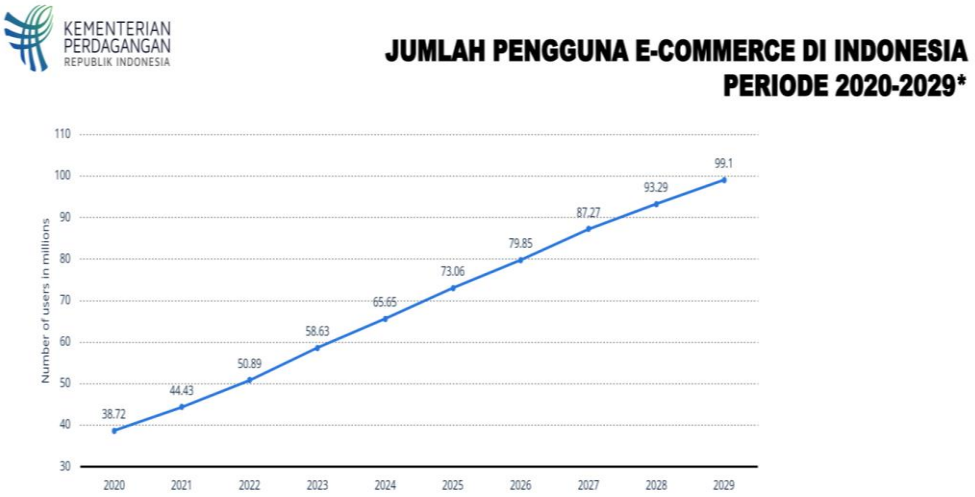
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di Indonesia saat ini telah menjangkau semua lapisan masyarakat. Kondisi ini menjadi salah satu pemicu yang dapat menciptakan persaingan bagi semua kalangan, terutama para pelaku usaha. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi juga menciptakan bisnis semakin dinamis serta menuntut pemilik usaha untuk terus melakukan inovasi dan mempertahankan konsumennya. Dengan semakin berkembangnya internet serta memiliki jangkauan yang luas membuat para pelaku usaha ingin memperkenalkan produknya ke seluruh masyarakat khususnya di Indonesia.



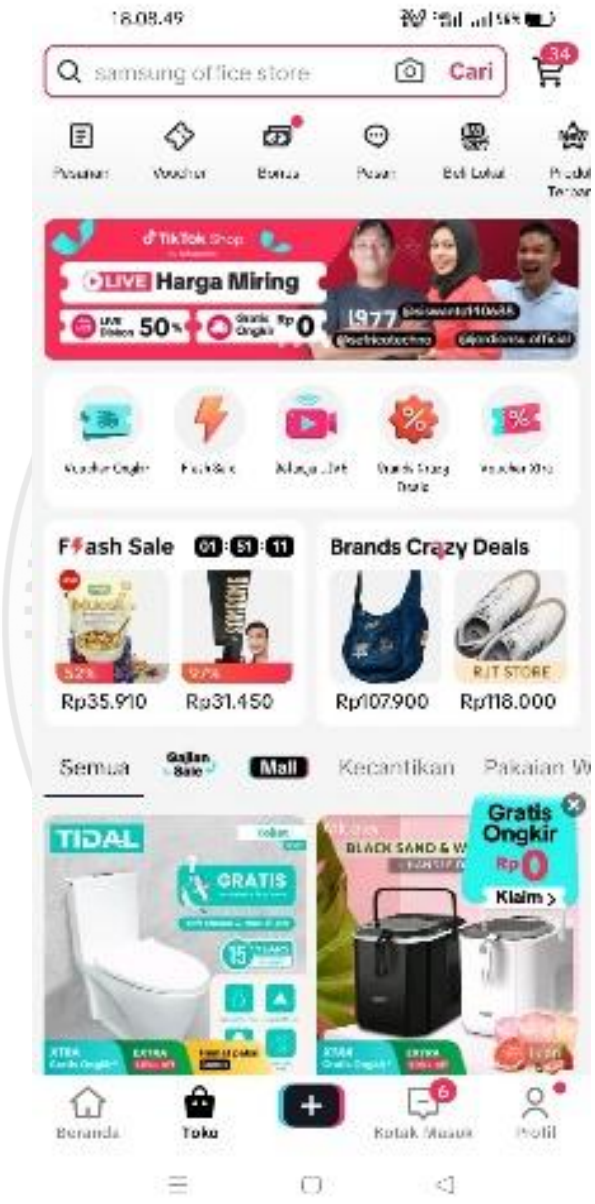

**Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Online Shop Di Indonesia**

Sumber: Kementerian Perdagangan Indonesia

Salah satu *marketplace* atau *e-commerce* yang banyak digemari sekarang adalah TikTok Shop. TikTok Shop adalah sebuah aplikasi dengan konsep belanja online. Hadirnya TikTok Shop di era digital memudahkan pelaku usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

dalam berjualan yang bisa dilakukan melalui internet, di dalam TikTok Shop banyak fitur yang bisa dimanfaatkan salah satunya pernyataan positif dan negatif pada konsumen yang sudah membeli produk dari aplikasi TikTok Shop.




**Gambar 1.2 Tampilan Awal Tiktok Shop**

TikTok adalah salah satu perusahaan yang terlibat dalam inovasi sebagai hasil dari tingginya minat publik terhadap *e-commerce*. TikTok adalah aplikasi

seluler yang memungkinkan pengguna membuat dan mendistribusikan video pendek dan vertikal yang dapat dilihat dengan menggulir layar secara vertikal. Mengingat tingginya tingkat antusias masyarakat dalam berbelanja online, dikutip dari Katadata, Indonesia menjadi pasar pengguna aplikasi TikTok terbesar kedua di dunia dengan 22.2 juta pengguna aktif bulanan (Alyusi, 2019).

*Online customer review* merupakan faktor yang bisa mempengaruhi keinginan atau minat beli konsumen saat berbelanja online. *Online customer review* yaitu suatu ulasan yang dibuat oleh konsumen lain dan diposting di web pihak ketiga atau belanja online. Hal tersebut menunjukkan bahwa seseorang bisa memberikan nilai suatu produk berdasarkan ulasan yang tertulis dalam situs sebagai faktor yang akan mempengaruhi minat mereka dalam pembelian produk yang diinginkan.

Pada dunia e-commerce calon konsumen akan menemukan banyak toko penjual dengan barang yang sejenis. Oleh sebab itu, diperlukan ulasan yang berikan oleh konsumen sebelumnya sebagai informasi yang akan menjadi pertimbangan konsumen lain dan mempengaruhi minat beli mereka (Mulyati dan Gesitera, 2020).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri




**Gambar 1.3 Contoh *Online Customer Review***

Ulasan-ulasan dari para pengguna yang telah membeli barang dari sebuah toko tentunya menjadi bahan pertimbangan bagi para calon pembeli. Keputusan untuk membeli barang tersebut didukung oleh review positif, sebaliknya review negatif dapat berdampak buruk bagi toko karena calon pembeli tentu menjadi ragu. Secara garis besar Keputusan pembelian dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti akses yang mudah tampilan toko dan produk, informasi, kualitas dan ketersedian barang, harga yang murah, hingga konten promosi yang menarik (Andrian dkk, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

Berdasarkan studi pendahuluan atau observasi, peneliti melihat bahwa Sebagian besar mahasiswa Universitas Islam Indragiri mempunyai akun TikTok dan secara aktif mengakses aplikasi tersebut setiap hari. Hal ini sudah cukup menjadi alasan untuk memilih Mahasiswa Universitas Islam Indragiri menjadi subjek dalam penelitian ini, namun peneliti membatasi khusus pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis saja.

Urgensi penelitian ini terletak pada semakin dominannya TikTok Shop sebagai salah satu platform social commerce yang memadukan hiburan dan transaksi dalam satu ekosistem. Perubahan perilaku konsumen yang kini sangat mengandalkan ulasan pelanggan sebagai sumber informasi utama menuntut pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh *online customer review* dalam memengaruhi keputusan pembelian. Berdasarkan hal demikian peneliti tertarik untuk mengangkatnya menjadi sebuah penelitian dengan judul "**Pengaruh *Customer Review* Pada Tiktok Terhadap Keputusan Pembelian Online di Tembilahan".**

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat dirumuskan permasalahan yang akan diteliti adalah: Apakah *online customer review* pada Tiktok berpengaruh terhadap keputusan pembelian di Tembilahan?

## C. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, dapat diketahui bahwa tujuan dalam penelitian ini adalah; Untuk mengetahui

pengaruh *online customer review* pada Tiktok terhadap keputusan pembelian di Tembilahan.

**2. Manfaat Penelitian**

a. Manfaat Teoritis

Hasil temuan penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dalam bidang ilmu manajemen dan pemasaran, khususnya dalam hal belanja online. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan bacaan atau rujukan dari peneliti lain yang ingin meneliti variabel yang serupa.

b. Manfaat Praktis

Temuan-temuan dalam penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi pembaca yang ingin memberikan ulasan di e-*commerce* seperti TikTok Shop, karena tulisan tersebut tentu dapat mempengaruhi penjualan toko yang diberi ulasan.

## D. Sistematika Penulisan

Demi mempermudah pemahaman dalam penyusunan, peneliti membagi menjadi lima bab terpisah yang saling berhubungan satu sama lain, diantaranya:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Bagian ini memuat, latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematikan penulisan. Secara garis besar, bagian menjelaskan mengapa penelitian ini penting dan layak diangkat menjadi sebuah penelitian yang terstruktur.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang memperbanyak atau mendistribusikan dokumen ini untuk tujuan komersial tanpa izin tertulis dari penulis atau pihak berwenang. Penggunaan untuk kepentingan akademik, penelitian, dan pendidikan diperbolehkan dengan mencantumkan sumber.
2. Penggunaan tanpa izin untuk kepentingan komersial atau pelanggaran hak cipta dapat dikenakan sanksi sesuai dengan UU Hak Cipta di Indonesia. Plagiarisme juga dilarang dan dapat dikenakan sanksi.
3. Universitas hanya berhak menyimpan dan mendistribusikan dokumen ini di repositori akademik, tanpa mengalihkan hak cipta penulis, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Indonesia.
Universitas Islam Indragiri

**BAB II : TELAAH PUSTAKA**

Bagian ini memuat teori-teori yang berkaitan dengan variabel penelitian serta akan digunakan sebagai rujukan hasil penelitian. Selain itu bagian ini juga memuat penelitian terdahulu yang serupa, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bagian ini memuat cara atau proses penelitian dilakukan, mulai dari pendekatan penelitian, objek dan subjek penelitian, waktu dan tempat penelitian, populasi dan sampel, instrumen yang digunakan untuk memperoleh data yang dibutuhkan, serta langkah-langkah analisis data tersebut.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang data-data dari hasil penelitian yang kemudian dijelaskan dan dibahas berdasarkan teori yang berkaitan.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab terakhir ini berisikan inti sari dari hasil penelitian dan saran-saran yang peneliti berikan untuk peneliti lain yang ingin meneliti variabel serupa.