

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. TikTok Shop

1. Sejarah TikTok

TikTok adalah aplikasi yang menawarkan efek spesial unik dan menarik, yang memungkinkan pengguna untuk membuat video pendek yang lebih kreatif dan dapat menarik perhatian banyak orang. Aplikasi ini dikenal dengan video-video pendek yang memiliki berbagai ekspresi dari pembuatnya. TikTok sempat viral di Indonesia, namun pada tahun 2018, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) memblokir aplikasi ini karena dianggap tidak mendidik. Namun, pada tahun 2020, TikTok kembali populer di Indonesia di berbagai kalangan masyarakat, termasuk artis, pejabat, dan public figure lainnya. Selain itu, TikTok juga menjadi wadah informasi yang memungkinkan pengguna untuk

mendapatkan pengetahuan dengan menonton video yang berkaitan dengan ilmu.¹

Aplikasi TikTok memungkinkan penggunanya untuk membuat video pendek musik mereka sendiri. TikTok diluncurkan pada bulan September 2016 dan dikembangkan oleh perusahaan asal Tiongkok, ByteDance Inc. Perusahaan ini memutuskan untuk mengembangkan bisnisnya ke Indonesia dengan meluncurkan aplikasi video musik dan jejaring sosial bernama TikTok. Pada tahun 2018, TikTok menjadi aplikasi yang paling banyak diunduh, yakni 45,8 juta kali, menurut kutipan Fatimah Kartini Bohang. Pada tahun tersebut, TikTok berhasil mengalahkan aplikasi populer lainnya seperti YouTube, WhatsApp, Facebook, Messenger, dan Instagram. Mayoritas pengguna TikTok di Indonesia adalah anak-anak milenial zaman sekarang.²

¹ Inggih pengestu, "Mengenal Apa itu Tiktok, Sejarah Tiktok dan beberapa fitur-fitur" www.idetafora.com (Dapat diakses 15 Maret 2025)

² Inggih Pengestu, "Mengenal Apa Itu Tiktok, Sejarah Tiktok Dan Beberapa Fitur-Fiturnya." www.Idmetafora.Com, (Diakses 15 Maret 2025)

2. Fitur Aplikasi TikTok

Dalam sejarah perkembangannya aplikasi ini memberikan berbagai fitur yang menarik adapun fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi tiktok ini sebagai berikut:³

- a. Penambahan Music. Para pengguna tiktok diberikan fitur untuk dapat menambahkan berbagai jenis music kedepan video yang sedang dibuat.
- b. Fiter pada video Para pengguna dapat menggunakan filter pada video, filter ini digunakan untuk mengubah rina dan tone warna pada video sesuai dengan objek pada video agar dapat terlihat lebih bagus dan menarik.
- c. Sticker dan efek Sticker dan feel inid apat digunakan agar video ang sedang kita buat menjadi kreatif dan unik.ada lima kategori efeek

³ Inggih Pengestu, Mengenal Apa Itu Tiktok, Sejarah Tiktok Dan Beberapa Fitur-Fiturnya. www.Idmetafora.Com, (Diakses 15 Maret 2025)

yaitu:efek visual,efek sticker,efek transisi,efek spilt,dan efek waktu.

- d. Voice charger Voice charger digunakan untuk mengubah suara dalam video yang sedang dibuat.
- e. Beauty Fitur ini dapat digunakan sebagai perubahan bentuk wajah,warna mata,dan memperhalus kulit wajah sehingga wajah pengguna Tiktok ini akan terlihat cantik dan tampan.
- f. Auto captions Fitur ini dapat digunakan sebagai penambahan subtitle pada video secara otomatis yang di transkripsi oleh tiktok.
- g. Hapus komentar dan blokir pengguna secara massal Fitur hapus komentar ini merupakan fitur terbaru yang disediakan tiktok untuk menghindari tindakan bullying para pengguna tiktok bisa memilih dari 100 komentar untuk dihapus atau pengguna tiktok untuk diblokir.

- h. Live streaming Tik-tok juga memiliki fitur untuk live streaming seperti beberapa media sosial lainnya, tetapi hanya pengguna tiktok yang memiliki paling banyak 1000 pengikut yang dapat melakukan live streaming.
- i. Tiktok shop Tiktok shop merupakan fitur sosial commerce yang memungkinkan pengguna dan kreator untuk mempromosikan serta menjual produk melalui tiktok fitur ini tersedia untuk pengguna tiktok dengan akun bisnis. Sejak bulan September 2021, fitur tiktok ini tersedia untuk pengguna bisnis di berbagai negara seperti amerika serikat, kanada, dan indonesia fitur belanja aplikasi tiktok ini hadir sebagai respon terhadap meningkatnya penjualan sebagai produk setelah brand melakukan survey pengguna melalui platform media sosial tersebut.

Live streaming merupakan salah satu komponen di Aplikasi Tiktok yang memungkinkan pengguna membuat

video apa saja tanpa adanya proses editing maksudnya pengguna dapat melakukan apa saja yang sedang melakukan kegiatan dan memberikan informasi pada waktu itu yang ditonton oleh pengguna lainnya di waktu yang sama

Dalam fitur live streaming terdapat berbagai fitur di dalamnya yang membuat pengguna live streaming lebih menarik penonton. Fitur-fitur tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Q&A (Question and Answer), fitur ini berfungsi untuk melakukan tanya jawab yang dapat dilakukan oleh penonton mengirimkan berbagai pertanyaan kepada pengguna yang sedang melakukan live.
- b. Live Events, fitur ini digunakan untuk mengatur jadwal live pengguna, sehingga pengguna akan diingatkan oleh aplikasi TikTiok, Bukan hanya untuk pengguna saja, akan tetapi untuk para penonton yang telah

mengikuti akun tersebut akan diberitahukan secara otomatis.

- c. Gifts, pada fitur ini para penonton dapat memanfaatkan untuk memberikan hadiah berupa berbagai stiker, koin ketika pengguna melakukan live yang dimana hadiah tersebut dapat ditukarkan dengan uang asli.
- d. Moderators, pada fitur ini memungkinkan pengguna untuk memilih penonton yang terpercaya untuk memandu live.
- e. Keyword Filters, fitur ini berguna untuk menyaring kata-kata tertentu yang dianggap mengganggu saat proses live.

3. TikTok Shop

[TikTok Shop](#) merupakan fitur belanja online yang memungkinkan pengguna TikTok membeli dan menjual produk langsung di dalam aplikasi. Fitur ini dibuat TikTok sebagai wadah bagi pelaku usaha mikro, kecil dan menengah untuk menjual produk secara langsung (live)

dan berinteraksi dengan pembeli. Fitur yang ditawarkan TikTok Shop berbeda dengan [Instagram Shop](#) atau [Facebook Shop](#). Instagram dan facebook mengarahkan pengguna ke situs web penjual untuk transaksi. Sedangkan TikTok Shop mengikuti konsep bahwa semua aktivitas transaksi dilakukan di dalam aplikasi. Mulai dari peluncuran produk, pemilihan produk, proses transaksi, komunikasi dengan penjual, pengiriman, hingga review produk dilakukan langsung di dalam aplikasi TikTok.

Sejarah awal mula lahirnya tiktok shop. TikTok Shop diluncurkan pada tanggal 17 April 2021 sebagai fitur tambahan pada aplikasi Tiktok. Fitur tersebut disebut-sebut sebagai produk *social commerce* inovatif yang dapat menjangkau produsen, penjual, pembeli, dan kreator serta memberikan mereka pengalaman berbelanja yang lancar, menyenangkan, dan nyaman. Fitur Tiktok Shop memungkinkan produsen dan penjual mengembangkan bisnisnya dengan konten video pendek, fitur *live*

shopping, dan kolaborasi dengan YouTuber di akun TikTok bisnisnya.

Saat pertama kali diluncurkan, TikTok Indonesia menggandeng artis Nagita Slavina menjadi pembawa acara acara live shopping "Toko Mama Gigi" di TikTok. Saat itu, Nagita meraih 1,4 juta viewer dengan menampilkan beragam produk, mulai dari masker, alat kecantikan, hingga elektronik, dengan promosi menarik. Fitur live streaming TikTok Shop bahkan bisa mengalahkan Shopee dan Tokopedia. Hal ini berdasarkan survei yang dilakukan perusahaan e-logistik Ninja Van pada November 2022 dengan menyoal 316 pedagang di Indonesia.

Pada Januari 2023 jumlah penjual di TikTok Shop mencapai 10 juta dan jumlah produk yang tersedia mencapai 100 juta. Jumlah pembelinya mencapai 50 juta, dan jumlah pengguna TikTok mencapai 500 juta. Berdasarkan keterangan [The TikTok Shop Playbook](#), nilai GMV TikTok mencapai \$4,4 miliar atau Rp68 triliun.

Menurut DailySocial, peningkatan berlipat ganda ini disebabkan oleh perluasan social commerce di lima pasar besar di Asia Tenggara.

Pada Oktober 2023, pemerintah melarang TikTok Shop melakukan transaksi langsung di media sosial. Isy Karim, Direktur Jendral Perdagangan Dalam Negeri Kementerian Perdagangan (Kemendag) mengatakan bahwa TikTok belum mengajukan izin marketplace untuk platform TikTok Shop. Ia mengatakan, platform marketplace boleh berjualan melalui siaran langsung jika memiliki izin e-commerce.

Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Perdagangan (Permendag) Nomor 31 Tahun 2023 yang merupakan perubahan atas Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 50 Tahun 2020 tentang Perizinan Berusaha, Periklanan, Pembinaan dan Pengawasan Pelaku Usaha dalam Bertransaksi melalui sistem elektronik.

Aturan tersebut tidak hanya memisahkan media sosial dan e-commerce, tetapi juga memuat daftar barang

dari luar negeri yang bisa langsung diimpor ke Indonesia melalui platform e-commerce. Salah satu syaratnya adalah menetapkan harga minimal US\$100 per unit untuk barang jadi. Serta kewajiban memberikan bukti legalisasi usaha dari negara asal juga memenuhi standar Indonesia dan halal.

Salah satu alasan larangan TikTok Shop adalah karena merugikan usaha kecil menengah dan UMKM di Indonesia. Karena banyaknya pilihan dan kemudahan bertransaksi, diharapkan banyak pembeli yang mulai beralih ke platform ini. Selain itu, berbagai produsen brand besar juga terlibat dalam penggunaan platform ini. Permasalahan lainnya adalah dugaan adanya perdagangan lintas batas yang tidak melibatkan prosedur impor formal. Aplikasi TikTok Shop berbasis aplikasi lintas negara, sehingga proses transaksinya memungkinkan Anda masuk ke Indonesia dari negara mana pun.⁴

⁴ Sejarah TikTok Shop di Indonesia.

<https://bekasi.inews.id/read/382453/sejarah-tiktok-shop-di-indonesia-dari-dilarang-hingga-hadir-kembali> diakses pada 16 Maret 2025

Selang berapa lama ditutup di Indonesia. TikTok Shop telah kembali beroperasi di Indonesia. Kali ini TikTok Shop berkolaborasi dengan Tokopedia. PT GoTo Gojek Tokopedia Tbk (GoTo) dan TikTok resmi mengumumkan kemitraan strategisnya. Dalam keterangannya, Senin (11/12/2023), dijelaskan bahwa dalam kemitraan strategis ini, bisnis Tokopedia dan TikTok Shop Indonesia akan digabungkan di bawah PT Tokopedia.

Dikutip dari detikInet, TikTok akan memiliki pengendalian oleh PT Tokopedia. Fungsi layanan belanja aplikasi TikTok di Indonesia dikelola dan dioperasikan oleh PT Tokopedia. Dalam upaya jangka panjang untuk mendukung operasional Tokopedia, TikTok akan menginvestasikan lebih dari \$1,5 miliar. Perjanjian ini memungkinkan TikTok dan GoTo memperluas manfaat bagi pengguna dan pelaku UMKM Indonesia. Pertumbuhan bisnis Tokopedia pasca dikombinasikan dengan TikTok Shop Indonesia akan memberikan

keuntungan bagi GoTo yang tetap menjadi mitra ekosistem Tokopedia, termasuk menjangkau pasar secara digital melalui layanan berlangganan GoTo Financial dan Gojek.

TikTok, Tokopedia, dan GoTo Group berkomitmen memberikan manfaat yang lebih luas bagi UMKM Indonesia melalui penggunaan platform e-commerce di masa depan dan membantu menciptakan jutaan lapangan kerja baru selama lima tahun ke depan. Dengan bergabungnya kedua perusahaan, lebih dari 90% pengecer kini menjadi UMKM. Transaksi tersebut diharapkan akan selesai pada kuartal pertama tahun 2024.⁵

B. Jual Beli Online

Jual beli secara daring merupakan bagian dari e-commerce, yang merupakan singkatan dari *electronic commerce*. Secara umum, e-commerce merujuk pada proses transaksi pembelian, penjualan, pemindahan, atau pertukaran

⁵ Sejarah TikTok Shop di Indonesia.

<https://bekasi.inews.id/read/382453/sejarah-tiktok-shop-di-indonesia-dari-dilarang-hingga-hadir-kembali> diakses pada 16 Maret 2025

barang, layanan, dan informasi melalui jaringan komputer, baik melalui internet maupun intranet. Jual beli online memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk bertransaksi seperti halnya jual beli secara langsung, dengan sejumlah keuntungan, salah satunya adalah efisiensi waktu. Pembeli tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk berpindah dari satu toko ke toko lainnya seperti pada transaksi offline. Hal ini karena toko online dapat diakses secara langsung melalui internet, yang memungkinkan pembeli untuk menghemat waktu.⁶

Keamanan jaringan internet, kecepatan internet, pengembangan aplikasi mobile dan peran media sosial kemudian menjadi hal-hal yang sangat penting untuk para pelaku Jual Beli Online. Selain berbagai kemudahan yang ditawarkan oleh Jual Beli secara Online, hal-hal tersebut menjadi sangat penting untuk dikembangkan pada era saat ini. Jual Beli secara Online tidak hanya menuntut peran dari hal-

⁶ Lisa Sims, *Building Your Online Store with WordPress and WooCommerce: Learn to Leverage the Critical Role E-Commerce Plays in Today's Competitive Marketplace*, (Georgia: Apress, 2018), h. 2.

hal tersebut, tetapi juga menuntut keahlian para pelaku Jual Beli Online itu sendiri untuk mengikuti perkembangan teknologi, sehingga dapat menggunakannya dengan baik. Peran para pelaku Jual Beli Online ini sangat menentukan kesuksesan dari sebuah Online Shop.

Online Shop merupakan contoh dari peluang bisnis yang tidak akan mati. Selain karena berbagai kemudahan yang ditawarkan, Online Shop akan selalu berkembang seiring perkembangan zaman, yang memungkinkan bisnis ini akan bertahan lama. Peran para pelaku bisnis merupakan hal yang penting agar bisnis ini dapat berjalan dengan baik.

- a. Penjual Online Shop Tidak jauh berbeda dengan offline Shop, pada Online Shop terdapat 2 peran utama untuk menunjang toko ini, yaitu adanya penjual dan pembeli. Penjual dapat menjual barang yang hendak dijualnya pada sebuah situs Jual Beli Online yang kemudian dikenal sebagai marketplace atau menjualnya secara langsung

pada toko Online miliknya. Pada offline Shop, istilah ini dapat diartikan sebagai tempat bertemunya penjual dan pembeli (pasar). Penjual akan mem-posting barang yang dijualnya dengan pemberian detail seperti spesifikasi barang dan harga barang. Selain itu, beberapa detail yang harus ada pada marketplace Online Shop adalah asal pengiriman barang dan ongkos kirim barang tersebut untuk sampai di depan pintu rumah pembeli. Untuk ini, penjual perlu bekerja sama dengan beberapa pihak demi kelancaran tokonya. Beberapa pihak tersebut antara lain:

1) Pemasok (Supplier / Vendor) Pemasok

berperan penting untuk menyuplai bahan baku yang akan diolah oleh penjual, atau menyuplai bahan jadi kepada penjual secara langsung. Tanpa adanya pemasok, penjual sering kali kewalahan dalam memenuhi permintaan barang. Pemasok harus memastikan

ketersediaan barang yang dibutuhkan oleh penjual dan memastikannya berada dalam kondisi yang baik.

2) Reseller Istilah reseller kemudian muncul untuk seseorang atau pihak yang menjual kembali barang yang ia beli dari penjual pertama, dengan mengambil keuntungan tertentu. Reseller berperan hanya sebagai perantara (pihak ketiga) kepada pembeli. Ia tidak berhak untuk mengubah merk dari sebuah barang yang menjadi hak milik penjual pertama. Dengan kata lain, reseller membeli barang dari penjual besar dengan harga yang lebih murah untuk dijual kembali kepada pembeli.

3) Dropshipper Dropshipper mengacu pada seseorang atau pihak tertentu yang menjual barang secara langsung dari supplier. Peran dropshipper adalah menjual langsung barang

dari penjual besar seperti supplier langsung pada pembeli. Untuk kemajuan tokonya, penjual besar membutuhkan peran ini agar barangnya dapat mencapai pasar yang lebih luas.

4) Jasa Kurir Online Salah satu pembeda Online Shop dengan offline Shop adalah barang yang telah dibeli dapat sampai di depan pintu rumah pembeli secara langsung, tanpa campur tangan pembeli secara langsung. Untuk mendukung hal ini, para penjual online Shop bekerja sama dengan jasa kurir Online untuk mengantarkan barang sampai ke alamat pembeli.

b. Pembeli Online Shop Peran pada Online Shop selanjutnya yang tidak kalah penting adalah adanya pembeli. Calon pembeli pada Online Shop mempunyai beberapa ekspektasi tentang kemudahan yang akan didapat saat berbelanja Online. Yang paling utama adalah efisiensi waktu

dan tenaga, dimana calon pembeli tidak perlu menghabiskan banyak waktu untuk mengantre saat ingin membeli barang dan tidak perlu bersusah payah untuk membawa sendiri barang yang dibelinya ke rumah. Hal ini selanjutnya memungkinkan calon pembeli membeli barang yang diinginkannya melalui penjual yang jauh dengannya sekalipun. Dengan adanya pembayaran secara Online jasa kurir Online membuat kemudahan ini dapat dicapai dengan adanya Jual Beli Online.

