

ABSTRAK

TikTok merupakan salah satu aplikasi media sosial yang memungkinkan pengguna untuk berkreasi membuat video dengan durasi yang pendek dan *up-to-date*. Aplikasi TikTok berinovasi menambahkan fitur untuk menyematkan keranjang kuning saat pengguna melakukan *live* atau memposting video yang tidak dimiliki oleh aplikasi media sosial lain. Hal ini membuat TikTok selain sebagai media sosial, berkembang menjadi *marketplace* yang mampu bersaing dengan aplikasi *e-commerce*. Aplikasi *e-commerce* yang mampu bersaing dengan TikTok yaitu Shopee, Tokopedia, Lazada dan lainnya. Melihat dari perkembangan TikTok ini, maka perlu diuji kualitas dan keterkaitannya terhadap fitur *marketplace* pada media sosial. Kualitas atau fitur yang terdapat dalam suatu aplikasi harus memiliki manfaat atau kegunaan yang berfungsi dengan baik sesuai dengan tujuannya. Diperlukan analisis tingkat kepuasan pengguna untuk mengetahui fitur dalam aplikasi tersebut sudah baik atau belum. Ada beberapa metode untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna suatu aplikasi, pada penelitian ini digunakan model End User Computing Satisfaction (EUCS). Metode EUCS merupakan metode penilaian tingkat kepuasan pengguna dengan pendekatan membandingkan secara langsung antara harapan dan kenyataan suatu sistem aplikasi. Model EUCS terdiri dari lima variabel yaitu dimensi *content*, dimensi *Accuracy*, dimensi *format*, dimensi *ease of use*, dan dimensi *timeless*. Penelitian ini menghasilkan berupa pengaruh dari tingkat kepuasan pengguna media sosial TikTok. Hasil akhir yang didapatkan yaitu kelima variabel metode EUCS berkategori puas dengan nilai variabel isi (*content*) 3,804, variabel akurasi (*accuracy*) 3,866, variabel bentuk (*format*) 3,790, variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) 3,683, dan variabel ketepatan waktu (*timeliness*) 3,695. Kemudian hasil dari observasi penjual *online* memiliki kenaikan omset penjualan setelah membuka toko *online* di TikTok dengan rata-rata per-dua tahun terakhir 329,15% untuk *online shop* Irmalaila Store dan 21,1% untuk *online shop* Amirah Bordir.

Kata Kunci : EUCS , Media Sosial dan TikTok

ABSTRACT

*TikTok is a social media application that allows users to be creative in making short, up-to-date videos. The TikTok application has innovated by adding a feature to pin a yellow basket when a user goes live or posts a video which other social media applications do not have. This makes TikTok apart from being a social media, developing into a marketplace that is able to compete with e-commerce applications. E-commerce applications that can compete with TikTok are Shopee, Tokopedia, Lazada and others. Seeing the development of TikTok, it is necessary to test its quality and relevance to the marketplace features on social media. The qualities or features contained in an application must have benefits or uses that function well according to their purpose. An analysis of the level of user satisfaction is needed to find out whether the features in the application are good or not. There are several methods for measuring the level of user satisfaction of an application, in this study the End User Computing Satisfaction (EUCS) model was used. The EUCS method is a method for assessing the level of user satisfaction with an approach of directly comparing the expectations and reality of an application system. The EUCS model consists of five variables, namely the content dimension, accuracy dimension, format dimension, ease of use dimension, and timeless dimension. This research produces an influence on the level of satisfaction of TikTok social media users. The final results obtained were that the five EUCS method variables were categorized as satisfied with a content variable value of 3.804, an accuracy variable of 3.866, a form variable of 3.790, an ease of use variable of 3.683, and a timeliness variable.) 3,695. Then the results from observations of online sellers showed an increase in sales turnover after opening an online shop on TikTok with an average per two years of 329.15% for the Irmalaila Store online shop and 21.1% for the Amirah Embir online shop.***Keywords:** EUCS, Social Media and TikTok