

## Strategi Agensi 'Bencuan' Mengatasi Permasalahan Tutupnya Tiktok Shop dan Beralih ke Shopee

Siti Nur Afina<sup>1</sup>, Selfiana Khoirunnisa<sup>2</sup>, Winarsih<sup>3</sup>, Nur Hamidah<sup>4</sup>, Jamiati.K.N<sup>5</sup>

<sup>1-5</sup> Universitas Muhammadiyah Jakarta, Jakarta

Email: [snurafinaaa@gmail.com](mailto:snurafinaaa@gmail.com), [selfianakhoi@gmail.com](mailto:selfianakhoi@gmail.com), [ww4725300@gmail.com](mailto:ww4725300@gmail.com),

[nurhamidah240603@gmail.com](mailto:nurhamidah240603@gmail.com), [Jamiati.kn@umj.ac.id](mailto:Jamiati.kn@umj.ac.id)

**Abstract.** *Since the outbreak of Covid-19, many employment agencies have been going live on the TikTok Shop app. However, the Government recently decided to remove this feature for one reason or another. This news has a considerable impact on TikTok Shop employment agencies, who are quite restless because they will lose a wide market reach, although the removal of TikTok Shop is a good intention to improve the e-commerce ecosystem in the country. The research uses descriptive qualitative methods with grounded theory facilitating a deeper understanding of the phenomenon under study through systematic data collection and analysis. The location of this survey was conducted at Grand Mall Serpong Tangerang on October 24, 2023. Research observations were made by interviewing the manager of the 'Bencuan' agency itself and the interview was based on grounded theory. The results of the closure of TikTok Shop in Indonesia have a huge impact on online merchants and agencies that rely on the Yellow Basket feature of Tiktok Shop. 'Bencuan' agency is not desperate or lost and continues their normal daily operations. It's just that the transaction system has changed slightly, they used to use Tiktok Shop for sales transactions, but now they are switching to other platforms such as Shopee and Instagram, because their license to operate in Indonesia is still valid.*

**Keywords:** *E-commerce; Strategy; Technology; Tiktok Shop; Shopee*

**Abstrak.** Sejak merebaknya Covid-19, banyak agen tenaga kerja melakukan live di aplikasi Tiktok Shop. Namun, Pemerintah baru-baru ini memutuskan untuk menghapus fitur ini karena satu dan lain hal. Berita ini berdampak cukup besar bagi agen tenaga kerja Tiktok Shop, yang cukup resah karena akan kehilangan jangkauan pasar yang luas, meskipun penghapusan Tiktok Shop merupakan niat baik untuk meningkatkan ekosistem e-commerce di negara ini. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan Teori grounded memfasilitasi pemahaman yang lebih dalam tentang fenomena yang diteliti melalui pengumpulan dan analisis data yang sistematis. Lokasi survei ini dilakukan di Grand Mall Serpong Tangerang pada tanggal 24 Oktober 2023. Observasi penelitian dilakukan dengan mewawancarai manajer dari agensi 'Bencuan' itu sendiri dan wawancara didasarkan pada grounded theory. Hasil dari Penutupan Tiktok Shop di Indonesia sangat berdampak bagi para pedagang online dan agensi yang mengandalkan fitur Yellow Basket dari Tiktok Shop. agensi 'Bencuan' tidak putus asa atau hilang dan melanjutkan operasi normal mereka sehari-hari. Hanya saja sistem transaksinya yang sedikit berubah, dulunya mereka menggunakan Tiktok Shop untuk transaksi penjualan, namun kini mereka beralih ke platform lain seperti Shopee dan Instagram, karena izinnya untuk beroperasi di Indonesia masih berlaku.

**Kata Kunci:** E-commerce, Strategi, Teknologi, Tiktok Shop, Shopee

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi semakin pesat dan kompleks dengan adanya fitur jejaring sosial yang mudah diakses melalui internet, kita dapat berkomunikasi jarak jauh, bahkan dengan orang yang tidak kita kenal, dengan internet kita bisa mendapatkan hal-hal terkini, bahkan sekarang dengan internet kita bisa mendapatkan apa saja. Hal ini kita inginkan berkat adanya platform-platform yang menggunakan media online sebagai tempat jual belinya, misalnya seperti Shope, Lazada dan Tokopedia. Dengan berkembangnya situs belanja online, banyak masyarakat yang memanfaatkan kesempatan ini untuk memasarkan produknya karena

merupakan bentuk jual beli melalui sarana online dimana pembeli dan penjual tidak perlu bertemu. Datang langsung ke tokonya untuk melihat produknya dan sangat mudah bagi kita untuk mendapatkan apa yang kita inginkan.

Yang kita perlukan sekarang adalah fitur baru dimana penjual tampil dengan jelas mendeskripsikan barangnya secara langsung. Disini saya akan membahas tentang pengaruh belanja langsung terhadap keputusan pembelian dimana sebagian orang menyalahgunakan website jual beli online dengan melebih-lebihkan barang yang akan dijualnya dan banyak juga yang gagal kecewa karena produk yang dibelinya tidak sesuai ekspektasi atau keterangan.

Sejak merebaknya Covid-19, banyak agen tenaga kerja yang menyelenggarakan acara langsung di aplikasi TikTok Shop. Namun baru-baru ini pemerintah memutuskan untuk menghilangkan fitur tersebut dengan beberapa alasan tertentu. Kabar ini memberi dampak yang cukup besar bagi agen tenaga kerja TikTok Shop, mereka cukup resah karena hal tersebut membuat mereka kehilangan jangkauan pasar yang luas. Walaupun pencabutan TikTok Shop bertujuan baik untuk memperbaiki ekosistem e-commerce di negara ini, pemerintah harus terus melakukan intervensi, memantau dan membuat peraturan yang dapat terus menguntungkan semua pihak. Penutupan salah satu platform media belanja online China yaitu Tiktok Shop yang belakangan menjadi pemberitaan hangat resmi ditutup pada Rabu, 4 September 2023 pukul 17.00 WIB oleh pemerintah Indonesia akibat keputusan Tiktok Shop berhenti beroperasi di Indonesia sejak tanggal yang ditetapkan. Hal ini tentu saja menimbulkan kontroversi dan menggiring opini masyarakat mengenai pro dan kontra penutupan resmi toko Tiktok, mulai dari penjual offline, penjual online, hingga konsumen. Ada di antara mereka yang merasa dirugikan dengan keberadaan platform social e-commerce ini dan ada juga yang berpendapat bahwa fungsi ini membuat segalanya menjadi lebih mudah.

Namun, hal ini juga dapat mengecewakan pengguna yang telah menggunakan TikTok Shop untuk berbelanja langsung dari aplikasi. Meskipun demikian, penutupan TikTok Shop dapat memberikan kesempatan bagi TikTok untuk mengeksplorasi strategi bisnis baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar dan regulasi yang ada. Manfaat dari penutupannya TikTok Shop adalah perusahaan dapat fokus pada fitur utama mereka, yaitu pembuatan dan berbagi konten video pendek. Selain itu, penutupan fitur tersebut dapat membantu mengurangi risiko hukum dan meningkatkan fokus perusahaan pada aspek-aspek lain dari bisnis mereka, seperti pengembangan teknologi dan pengalaman pengguna.

Beberapa orang khawatir tentang dampak sosial dari TikTok Shop. Mereka berpendapat bahwa platform ini mendorong konsumsi kompulsif dan pengeluaran berlebihan yang tidak sehat. Penutupan TikTok Shop bisa menjadi peluang untuk mendorong pengguna

agar lebih sadar tentang cara mereka membelanjakan uangnya dan apakah mereka benar-benar membutuhkan produk yang dibelinya.

Tertutupnya TikTok Shop juga bisa disebabkan oleh masalah hukum atau regulasi di beberapa negara terkait dengan e-commerce dan privasi data. Terdapat spekulasi bahwa TikTok ingin menghindari masalah hukum yang mungkin timbul terkait dengan penjualan produk melalui platform mereka. Selain itu, penutupan TikTok Shop dapat berdampak pada penjual dan merek yang tidak bergantung pada platform tersebut untuk memasarkan produk mereka. Kita mungkin perlu mencari alternatif untuk menjangkau kembali audiens TikTok Shop. Tentu saja, ini bisa menjadi peluang untuk memikirkan strategi pemasaran dan menemukan cara yang lebih efektif untuk berinteraksi dengan pelanggan baru.

Jika kita mengingat peran teknologi dalam mendukung aktivitas manusia, integrasi aktivitas manusia dan teknologi seperti ini efektif tergantung pada fungsi teknologi tersebut. Selain menghilangkan TikTok Shop, pengusaha UMKM yang menempuh jalur tradisional juga harus bisa memanfaatkan dan memanfaatkan teknologi yang ada agar tidak hanya mengandalkan cara tradisional. Oleh karena itu, di era digital, UMKM memerlukan pelatihan agar bisa mengikuti perkembangan teknologi.

Pada akhirnya, penutupan TikTok Shop menjadi pengingat bahwa perubahan tidak bisa dihindari dalam dunia teknologi dan bisnis. Platform sosial dan e-commerce terus berubah dan berkembang berdasarkan kebutuhan dan preferensi pengguna. Yang paling penting adalah bagaimana kita menanggapi perubahan ini dan beradaptasi dengan lanskap digital yang terus berubah.

TikTok sebelumnya hanyalah sebuah aplikasi jejaring sosial dengan fitur melihat, membuat video, mengunggah konten video dan pengguna juga dapat melakukan streaming langsung. Namun kemudian TikTok mulai merilis fitur baru yaitu TikTok Shop yang akan dirilis pada tahun 2021. Kombinasi fitur tersebut dinamakan social e-commerce, dimana TikTok merupakan platform media sosial yang juga menggunakan fitur e-commerce.

Dalam satu aplikasi. Namun belakangan TikTok Shop menjadi pusat perhatian terkait penutupan platform tersebut oleh pemerintah, yang utama adalah terkait perizinan, karena Menteri Koperasi dan Usaha Kecil dan Menengah, khususnya Teten Masduki, mengatakan bahwa TikTok Shop tidak memilikinya izin usaha e-commerce. Ia mengungkapkan, TikTok Shop hanya memiliki izin dari Kantor Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing (KP3A).

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa strategi yang harus dimiliki oleh agensi 'Bencuan' untuk beradaptasi karena adanya perubahan platform dari TikTok Shop ke Shopee guna mengambil penonton mereka kembali.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang membimbing dan menggali suatu rumusan masalah dan suatu situasi sosial untuk dipelajari secara menyeluruh dan mendalam. Penelitian ini memiliki karakteristik yang fokus pada pencarian makna dengan menggambarkan suatu peristiwa apa adanya secara teratur dan mengutamakan objektivitas, peneliti merupakan instrumen utama, tidak adanya uji hipotesis, dan tidak adanya perlakuan yang perlu dikendalikan.

Grounded theory secara teknik dikembangkan secara ilmiah ditemukan pada tahun 1967 oleh Barney G. Glaser dan Anselm L. Strauss dengan diterbitkannya buku berjudul “The Discovery of Grounded Theory”. Grounded Theory (Teori Dasar): Teori ini dikembangkan oleh Glaser dan Strauss dan sangat sesuai dengan penelitian deskriptif kualitatif. Grounded theory mengedepankan pemahaman mendalam tentang fenomena yang dipelajari melalui pengumpulan dan analisis data yang sistematis. Teori Dasar fokus pada pengembangan teori dari data yang dikumpulkan secara bertahap, sehingga menghasilkan penjelasan yang rinci dan rinci tentang peristiwa yang diamati.

Penelitian kualitatif menurut Rachmat Kriyantono adalah untuk menjelaskan secara rinci peristiwa yang terjadi di masyarakat dengan mengumpulkan data secara rinci dan lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa integritas dan kedalaman data yang diselidiki sangat penting didalam penelitian ini. Menurut beliau, semakin dalam dan teliti data yang diperoleh, semakin tinggi kualitas survei yang dilakukan. Dalam prakteknya, jumlah objek yang akan disurvei biasanya sedikit karena kedalaman data lebih penting daripada jumlah data.

Lokasi penelitian ini berada di Grand Mall Serpong Tangerang pada 24 Oktober 2023. Penelitian ini observasinya dilakukan dengan Teknik wawancara dengan manager agensi ‘Bencuan’ itu sendiri, dan wawancara tersebut didasari oleh Teori Dasar (Grounded Theory), yang dimana teori ini mengedepankan pemahaman mendalam tentang fenomena yang kita pelajari melalui pengumpulan data yang sistematis. Grounded Theory adalah desain penelitian kualitatif yang memungkinkan peneliti membentuk struktur dan mengembangkan teori berdasarkan data yang dikumpulkan langsung dari peneliti, bukan berdasarkan teori yang sudah ada.

## HASIL

Penutupan TikTok Shop di Indonesia sangat amat mengundang *pro* dan *kontra*, terutama bagi pedagang online dan para affiliator yang selama ini sudah bergantung dengan adanya fitur keranjang kuning yang ada di Tiktok Shop. Beberapa orang khawatir tentang dampak sosial dari TikTok Shop. Mereka berpendapat bahwa platform ini mendorong konsumsi kompulsif dan pengeluaran berlebihan yang tidak sehat. Penutupan TikTok Shop bisa menjadi peluang untuk mendorong pengguna agar lebih sadar tentang cara mereka membelanjakan uangnya dan apakah mereka benar-benar membutuhkan produk yang dibelinya.

Penutupan Tiktok Shop disebabkan karena adanya kebijakan baru dari pemerintah guna memperbaiki pasar UMKM. Meskipun demikian, pemerintah tetap memperbolehkan pedagang online memanfaatkan fungsi TikTok sebagai media promosi atau iklan. Misalnya, tetap melakukan live di Tiktok atau membuat konten untuk mempromosikan barang penjualannya, tetapi sistem penjualannya dialihkan ke platform Shopee.

## DISKUSI

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan, menurut Ken sebagai Manager di agensi Bencuan. Dampak yang dirasakan oleh Bencuan adalah menurunnya penjualan untuk beberapa *brand* setelah pindah *live* untuk penjualan di Shopee, dan ada pula beberapa brand yang memang lebih besar hasil penjualannya di Shopee dibandingkan dengan di Tiktok shop. Sistem penjualannya pun harus berubah karena ditutupnya Tiktok Shop ini, yang membuat perusahaan harus menghadapi perubahan dari pilihan ekspedisi, pembayaran, serta sistem atau flow setelah melakukan pembayaran, secara matriks *dashboard* pun berbeda Tiktok dan Shopee.

Untuk pembaruan strategi yang gunakan perusahaan guna menstabilkan kembali pendapatan perusahaan adalah dengan mengatur *strategy* plan baru untuk platform yang berbeda, mencoba mempelajari platform lain, dan juga mempelajari pasar di platform lainnya, *trial and error* dan juga membicarakan dengan brand terkait isu tersebut, tujuannya adalah agar tidak terjadi keos atau kehilangan sumber *revenue* ketika Tiktok ditutup, setelah di umumkan Tiktok tutup, kita berfokus kepada Shopee untuk melanjutkan *live* dari *brand*, menjalankan strategi planning yang sudah dibuat sebelumnya, dan juga lebih mendalami tentang Shope.

Agensi Bencuan juga mengatasi hal tersebut dengan melakukan pengurangan jadwal pada karyawan, khususnya pada *host live*. Pengurangan waktu sesi *live* dan tidak tersedianya fitur keranjang kuning, maka *customer* yang ingin membeli diarahkan untuk klik *link* yang ada di bio akun tersebut atau dialihkan ke *platform* shopee.

## KESIMPULAN

Meskipun fitur Tiktok Shop telah dihapus oleh pemerintah, agensi "Bencuan" tidak putus asa ataupun hilang arah, melainkan agensi tersebut tetap menjalankan rutinitas seperti biasanya. Hanya saja sistem jual belinya yang sedikit mengalami perubahan yang tadinya menggunakan Tiktok Shop untuk transaksi penjualan, kini beralih ke platform lain, seperti Shopee dan Instagram. Kompas Tekno menyebutkan, alasan utama TikTok Shop akhirnya ditutup karena izin usahanya masih berlaku di Indonesia. TikTok memegang izin penyelenggara sistem elektronik dari Kementerian Komunikasi dan Informatika. Transaksi tidak dilakukan melalui sistem elektronik Departemen Perdagangan.

Walaupun pemerintah sudah menutup tiktok shop tidak memutus bisnis yang selama ini sudah dijalani sebagian pengusaha seperti agensi "Bencuan" yang bisa menghasilkan ratusan juta dalam sebulan tetapi setelah ditutupnya Tiktok Shop dan beralih ke Shopee. Agensi "Bencuan" hanya mendapatkan omset puluhan juta per-bulan.

## PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Demikian yang dapat kami paparkan mengenai materi yang telah kami menjadi pokok bahasan di dalam makalah ini, kami ucapkan Terimakasih terhadap manager pt bencuan yang telah meluangkan waktunya untuk kami wawancarai mengenai hal ini, serta telah membantu kami dalam menyelesaikan tugas kami, terimakasih atas waktu dan pengetahuannya berkat Kerjasama ini kami dapat menyelesaikan tugas kami tepat waktu besar harapan kami semoga apa yang menjadi pembahasan kali ini dapat bermanfaat untuk banyak orang

## DAFTAR REFERENSI

Kisdiyanto, D. H., & Supiyanto, Y. (2021). Pengaruh Pemanfaatan E-commerce dan Minat Usaha Terhadap Perilaku Berwirausaha Mahasiswa program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI RONGGOLAWA (UNIROW): Studi Kasus Prodi Pendidikan Ekonomi Universitas PGRI Ronggolawe (UNIROW) Tuban. Prosiding SNasPPM, 6(1), 557-566 [Preprint].

Subiksa, G. B. (2023). Analisis Pengalaman Pengguna Website Lamaran Kerja Online Dengan Metode Heart Framework. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Ilmu Komputer*, 1(1), 13-23.

**Artikel:**

Afiat, E. E. (2023, October 2023). *KONTROVERSI PENGHAPUSAN TIKTOK SHOP: BAGAIMANAKAH PRO DAN KONTRANYA?* Diambil kembali dari Perpustakaan Fakultas Geografi UGM: <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2023/10/25/kontrover-si-penghapusan-tiktok-shop-bagaimanakah-pro-dan-kontranya/>

Eno, D. (2023, October 5). *Suara Kalbar*. Diambil kembali dari Suara Kalbar Web Site: <https://www.suarakalbar.co.id/2023/10/tiktok-shop-ditutup-kehilangan-atau-keuntungan/>

Jurnalbengkulu.com. (n.d.). TikTok Shop Ditutup, Dbolehkan Berjualan Namun Tidak Digabung dengan Medsos. Diakses dari <https://www.jurnalbengkulu.com/tiktok-shop-ditutup-dibolehkan-berjualan-namun-tidak-digabung-dengan-medsos>

Kontan.co.id. (n.d.). Kenapa TikTok Shop Ditutup? Ini Penjelasan Lengkapnya. Diakses dari <https://amp.kontan.co.id/news/kenapa-tiktok-shop-ditutup-ini-penjelasan-lengkapny-a-1>

Katanetizen. (2023, 6 Oktober). Penutupan TikTok Shop dan Dampaknya Bagi UMKM dan Ekonomi Indonesia. Diakses dari <https://katanetizen.kompas.com/read/2023/10/06/100347785/penutupan-tiktok-shop-dan-dampaknya-bagi-umkm-dan-ekonomi-indonesia?page>

kepercayaan. POAC Dalam Manajemen Bisnis. Diakses dari [https://www.trusvation.com/poac\\_dalam\\_manajemen\\_bisnis/](https://www.trusvation.com/poac_dalam_manajemen_bisnis/)