

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Social Media Marketing**

*Social media marketing* merupakan suatu aktivitas komunikasi pemasaran yang dilakukan dengan memanfaatkan media sosial untuk memasarkan produk atau layanan yang dimiliki dan mengemasnya ke dalam sebuah konten yang menarik sehingga dapat menarik dan meyakinkan konsumen terhadap produk atau layanan yang dipasarkan secara *online* (Setianingtyas & Nurlaili, 2020). Melalui adanya *Social Media Marketing*, memudahkan masyarakat untuk terhubung secara luas dan cepat dengan pengguna lainnya sehingga memudahkan proses komunikasi pemasaran yang dilakukan dengan target pasarnya langsung.

Menurut Gunelius (2011), terdapat empat elemen penting yang menjadi *variable* keberhasilan dari penerapan *Social Media Marketing* yaitu : *Content Creation* (Membuat konten yang menarik), *Content Sharing* (Membagikan konten yang menarik), *Connecting* (Terhubung dengan pengguna lainnya dan memperluas jaringan), dan *Community Building* (Membangun atau tergabung ke dalam suatu komunitas yang memiliki kesamaan bidang). Jadi penerapan *social media marketing* dapat dikatakan berhasil apabila keempat elemen tersebut dapat diterapkan secara optimal.

#### **B. Marketing TikTok**

Di zaman modern saat ini, di mana teknologi mengalami kemajuan pesat, memudahkan manusia untuk mengakses teknologi di mana saja dan

kapan saja. Salah satu inovasi teknologi yang canggih adalah penggunaan internet. Internet dapat digunakan untuk mencari informasi dan pengetahuan, berfungsi sebagai alat komunikasi, serta mempermudah aktivitas bisnis seperti pemasaran. Salah satunya adalah menggunakan TikTok untuk memasarkan jenis jasa atau barang. Menurut Adawiyah (2020) TikTok adalah “Suatu aplikasi yang paling diminati oleh dunia dan memungkinkan penggunanya membuat video dengan durasi 15 detik disertai *filter*, *music*, dan beberapa fitur yang menarik lainnya. Aplikasi TikTok ini merupakan salah satu aplikasi yang menjadi hiburan semua orang dan terpasang dalam gawai yang menyediakan video hiburan serta tidak hanya itu, TikTok menjadi tempat para usaha atau orang yang memiliki bisnis untuk mempromosikan produknya seperti makanan, minuman, *fashion*, kosmetik dan mempromosikan jasa.

## **1. Fitur marketing TikTok :**

### **a) Fitur TikTok Shop**

Aplikasi TikTok telah meluncurkan sebuah fitur yaitu aplikasi TikTok Shop. TikTok Shop adalah salah satu fitur yang berfungsi sebagai *marketplace* atau tempat belanja *online*. Platform media sosial seperti TikTok menjadi sangat berharga bagi para pebisnis *online* yang tidak memiliki outlet fisik dan bergantung sepenuhnya pada media sosial sebagai tempat penjualan. Oleh karena itu, pebisnis perlu mengembangkan strategi pemasaran untuk meningkatkan penjualan mereka, misalnya dengan menciptakan konten menarik tentang produk yang mereka jual. Ini memiliki

dampak positif yang signifikan pada peningkatan penjualan, terutama di *platform* media sosial seperti TikTok.

b) Fitur *live*

TikTok menyediakan opsi siaran langsung yang dapat dimanfaatkan oleh penggunanya. Namun, berbeda dari *platform* media sosial lain, tidak semua pengguna TikTok memiliki izin untuk memulai siaran langsung di platform tersebut. Hanya pengguna yang memiliki setidaknya 1000 pengikut yang dapat melakukan siaran langsung di TikTok. Fitur ini sangat membantu pebisnis yang usahanya dikembangkan melalui media sosial, TikTok menyediakan wadah untuk melakukan siaran langsung yang bisa digunakan pebisnis untuk mempromosikan atau menjual produknya melalui fitur *live*.

c) Fitur *Q&A (Question and Answer)*

Pada fitur *Q&A* (Tanya jawab), pengguna TikTok dapat mengaktifkan *Q&A*, setelah mengaktifkan fitur ini, viewers dapat mengajukan pertanyaan di halaman pribadi mereka atau mengomentari video yang diunggah. Dan akan dijawab dengan video. Pertanyaan juga akan muncul di video yang sudah dibuat. Fitur ini juga memudahkan pebisnis untuk menjawab pertanyaan dari konsumen dan konsumen juga akan mendapat jawaban yang memuaskan karena dapat dibalas dengan video yang tentunya isi dari jawaban tersebut lebih jelas apabila dijawab menggunakan video.