

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan yang dibahas pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi generasi Z terhadap fitur TikTok *Shop* pada aplikasi TikTok dengan studi kasus mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis, yaitu:

1. Mempermudah pengguna TikTok *Shop* dalam melakukan belanja online.
2. Meningkatkan kegiatan dalam berbelanja online.
3. Meningkatkan efektivitas dalam mencari dan membeli barang secara online.
4. Mengurangi resiko terjadinya tindak kejahatan dalam berbelanja di pasar tradisional seperti kecopetan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat dikemukakan beberapa saran dari penulis untuk fitur TikTok *Shop* pada aplikasi TikTok *Shop*. Sebaiknya TikTok harus memperhatikan risiko yang dihasilkan oleh fitur TikTok *Shop* yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna, saran tersebut adalah:

1. TikTok *Shop* harus menyediakan layanan konsumen untuk berkeluh kesah akan fiturnya.
2. Barang yang dijual di TikTok *Shop* harus sesuai dengan gambar yang ada di *marketplace*.
3. TikTok *Shop* harus memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pengembalian (*return*) barang yang tidak sesuai gambar.
4. TikTok *Shop* harus melakukan pemantauan pengiriman barang agar tidak terjadi keterlambatan.