

**PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP FITUR TIKTOK *SHOP* PADA
APLIKASI TIKTOK (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**FEBBY CHRESTIAN PUTRI
062130601572**

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2024**

**PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP FITUR TIKTOK *SHOP* PADA
APLIKASI TIKTOK (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK
NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**FEBBY CHRESTIAN PUTRI
062130601572**

Menyetujui,

Palembang, Juli 2024

Pembimbing I,

**Yusnizal Firdaus, S.E., M.M
NIP 196310221988031001**

Pembimbing II,

**Fernando Africano, S.E.I., M.Si
NIP 198704292020121004**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA
NIP 19760222200212100**

**Koordinator Program Studi
D.III Administrasi Bisnis,**

**Fetty Maretha, S.E., M.M
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Febby Chrestian Putri

NPM : 062130601572

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Manajemen

Judul Laporan Akhir : Persepsi Generasi Z terhadap Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok (Studi Kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi Bisnis)

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 3 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,


Febby Chrestian Putri

NPM 062130601572



LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

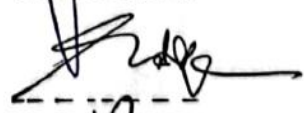
Nama : Febby Chrestian Putri
NPM : 062130601572
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen
Judul Laporan Akhir : Persepsi Generasi Z terhadap Fitur TikTok Shop
pada Aplikasi TikTok (Studi Kasus Mahasiswa
Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Administrasi
Bisnis)

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
 Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
 dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 25 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dra. Esya Alhadi., M.M Ketua Penguji		24 Juli 2024
2.	Yusnizal Firdaus, S.E., M.M Anggota Penguji		24 Juli 2024
3.	Munparidi, S.E., M.Si Anggota Penguji		22 Juli 2024
4.	Rini, S.E., MAB Anggota Penguji		22 Juli 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Serahkanlah segala kekuatiranmu kepada-Nya, sebab Ia yang akan memelihara kamu (1 Petrus 5:7)

Support System terbaik adalah Tuhan, diri sendiri, keluarga dan sahabat. Jalanilah semua prosesmu bersama Tuhan maka Tuhan akan bekerja didalamnya (Febby Chrestian Putri)

Kupersembahkan kepada:

- Kedua Orang Tua tercinta
- Saudaraku terkasih
- Sahabat terbaik ku
- Teman-teman kelas 6 NL 2024
- Teman-teman Jurusan
Administrasi Bisnis
- Dosen Jurusan Administrasi
Bisnis
- Almamater

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur, hormat dan kemuliaan hanya bagi Tuhan Yesus Kristus, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang begitu besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini guna untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Ahli Madya Administrasi Bisnis di Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Laporan akhir ini berjudul **“PERSEPSI GENERASI Z TERHADAP FITUR TIKTOK *SHOP* PADA APLIKASI TIKTOK (STUDI KASUS MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS)”**. Laporan akhir adalah karya tulis ilmiah yang merupakan hasil penelitian mandiri penulis mengenai persepsi Generasi Z Terhadap fitur TikTok *Shop* pada aplikasi TikTok dengan studi kasus Generasi Z mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi kesempurnaan Laporan Akhir ini, penulis sangat membutuhkan dukungan serta sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah ikut ambil bagian dalam penyusunan laporan ini.

Palembang, 31 Mei 2024



Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan dan dukungan dari banyak pihak yang ikut ambil bagian dalam penyusunan laporan ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr Beny Bandanadjaja, S.T., M. T., selaku Plt Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M., selaku pembimbing I yang telah membimbing penulis dalam menyusun Laporan akhir.
5. Bapak Fernando Africano, S.E.I., M.Si., selaku pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyusun Laporan akhir.
6. Bapak Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA., Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
7. Bapak Zhang Yiming, selaku pemilik Aplikasi TikTok dan fitur TikTok Shop.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.
9. Kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan doa serta kasih sayang kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan tepat waktu.
10. Saudaraku terkasih beserta keluarga yang selalu menjadi motivasi penulis dan mendukung serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan pendidikan.

11. Diriku sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan segala segala sesuatu dengan penuh tanggung jawab sehingga semua dapat terselesaikan tepat waktu.
12. Seseorang yang penulis doakan setiap hari yang telah memberikan memotivasi kepada penulis untuk menyelesaikan perkuliahaan.
13. Sahabat terbaik penulis yang telah menjadi teman untuk saling mendukung dan saling membantu dalam menyelesaikan Pendidikan dari awal sampai akhir.
14. Teman-teman kelas 6 NL Jurusan Administrasi Bisnis yang sudah berjuang Bersama-sama dari awal hingga akhir.
15. Jurusan Administrasi Bisnis yang telah membantu saya dalam pembuatan Laporan akhir ini.
16. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan saya, terimakasih atas semua bantuan kalian walaupun tidak dapat disebutkan satu persatu.

Penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan, dukungan, doa serta perhatian yang telah diberikan kepada penulis. Semoga perbuatan baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat berkat lebih banyak dari Tuhan.

Palembang, 31 Mei 2024



Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul persepsi Generasi Z terhadap fitur TikTok *Shop* pada aplikasi TikTok dengan studi kasus mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi Generasi Z mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap fitur TikTok *Shop* pada aplikasi Tiktok.

Penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data primer yang didapatkan melalui wawancara, membagikan kuesioner, jejak pendapat seseorang maupun kelompok dan data sekunder didapatkan melalui internet. Penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan menggunakan instrumen *technology accepted model* (TAM) dengan Indikator persepsi kemudahan penggunaan teknologi, persepsi manfaat teknologi dan persepsi risiko. Data dikumpulkan dengan wawancara dengan 35 responden, kuesioner 5 responden dan studi kepustakaan.

Hasil dari penelitian ini dapat dilihat melalui persentase kuesioner dan respon orang-orang yang diwawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pada fitur TikTok *Shop* sangat baik, persepsi manfaat pada fitur TikTok *Shop* juga sangat baik namun pada persepsi risiko fitur ini sedikit kurang baik. Fitur TikTok *Shop* memiliki kemudahan dan manfaat yang baik dalam digunakan untuk berbelanja secara *online* namun masih terdapat sedikit risiko didalam menggunakannya yaitu barang yang diposting tidak sesuai dengan barang yang dijual kepada pembeli, pengguna sulit dalam melakukan pengembalian (*return*) barang yang tidak sesuai gambar dan sering terjadi kendala dalam pengiriman.

Kata Kunci: TikTok Shop, Generasi Z, Technology Accepted Model.

ABSTRACT

This research is entitled Generation Z's perception of the TikTok Shop feature on the TikTok application with a case study of students from the Business Administration Department of the Sriwijaya State Polytechnic. This research aims to determine the perceptions of Generation Z students of the Sriwijaya State Polytechnic Business Administration Department towards the TikTok Shop feature on the Tiktok application.

This research uses types and sources of primary data obtained through interviews, distributing questionnaires, opinion polls of individuals or groups and secondary data obtained via the internet. This research uses a qualitative descriptive analysis method using the technology accepted model (TAM) instrument with indicators of perceived ease of use of technology, perceived benefits of technology and perceived risks. Data was collected through interviews with 35 respondents, questionnaires from 5 respondents and literature study.

The results of this research can be seen through the percentage of questionnaires and responses of people interviewed. The results show that the perception of the convenience of the TikTok Shop feature is very good, the perception of the benefits of the TikTok Shop feature is also very good but the perception of the risk of this feature is slightly less good. The TikTok Shop feature has good convenience and benefits when used for online shopping, but there is still a slight risk in using it, namely the goods posted do not match the goods sold to the buyer, users find it difficult to return goods that do not match the picture and often there was a problem with delivery.

Keywords: TikTok Shop, Generation Z, Technology Accepted Model.

DAFTAR ISI

Halaman:

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul.....	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metodologi Penelitian	7
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	7
1.5.3 Metode Pengumpulan Data.....	8
1.5.4 Analisis Data	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Generasi Z	12
2.1.1 Pengertian Generasi Z.....	12
2.1.2 Kelebihan Generasi Z	13
2.1.3 Kelemahan Generasi Z	13
2.2 TikTok	13
2.2.1 Pengertian TikTok	13
2.2.2 Sejarah Aplikasi TikTok.....	14
2.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan TikTok	15

Halaman:

2.3 Technology Acceptance Model (TAM)	16
2.4 Manajemen Pemasaran	19
2.4.1 Pengertian Manajemen	19
2.4.2 Fungsi Manajemen.....	20
2.4.3 Tujuan Manajemen	23
2.4.4 Manajemen Pemasaran	24
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	25
3.1 Sejarah Perusahaan	25
3.2 Visi, Misi dan Logo Perusahaan	26
3.2.1 Visi Perusahaan	26
3.2.2 Misi Perusahaan.....	26
3.2.3 Logo Perusahaan.....	27
3.3 Struktur Organisasi Perusahaan.....	28
3.3.1 Pembagian Tugas	29
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1 Persepsi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya terhadap Fitur TikTok <i>Shop</i> pada Aplikasi TikTok.....	37
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1 Kesimpulan.....	50
5.2 Saran	50
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman:

Tabel 1.1 Instrumen Kuesioner dan Wawancara	11
Tabel 4.1 Data Responden	38
Tabel 4.2 Ktegori Responden.....	38
Tabel 4.3 Pengetahuan TikTok	39
Tabel 4.4 Persepsi Kemudahan	39
Tabel 4.5 Persepsi Manfaat	40
Tabel 4.6 Persepsi Risiko	41
Tabel 4.7 Persentase Persepsi	41
Tabel 4.8 Kutipan Wawancara Bersama Mellanie.....	42
Tabel 4.9 Kutipan Wawancara Bersama Clara Dhea Indrayu Sania	44
Tabel 4.10 Kutipan Wawancara Bersama Ameisyatia Putri.....	45
Tabel 4.11 Kutipan Wawancara Bersama Feronika Bunace Hu.....	46
Tabel 4.12 Kutipan Wawancara Bersama Risma Sari Adelia.....	48

DAFTAR GAMBAR**Halaman:**

Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pengguna Sosial Media	3
Gambar 1.2 Grafik Persentase Pengguna TikTok.....	4
Gambar 3.1 Logo TikTok	27
Gambar 3.2 Struktur Organisasi 2024.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing I
2. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Lembar Kesepakatan Bimbingan Pembimbing II
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
5. Lembar Rekomendasi
6. Lembar Revisi
7. Lembar Persetujuan Revisi
8. Data Hasil Kuesioner Persepsi Generasi Z terhadap Fitur *TikTok Shop*
pada Aplikasi TikTok
9. Data Hasil Wawancara Persepsi Generasi Z terhadap Fitur *TikTok Shop*
pada Aplikasi TikTok
10. Dokumentasi Foto ketika Melakukan Wawancara
11. Gambar Tampilan Fitur *TikTok Shop* pada Aplikasi TikTok

