

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH TRANSAKSI UMKM JASA *LAUNDRY RISS***



LAPORAN AKHIR

OLEH:

ISELLA AGUSTIN

NPM 062330601202

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

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PALEMBANG
2026**

**PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TIKTOK DALAM MENINGKATKAN
JUMLAH TRANSAKSI UMKM JASA *LAUNDRY RISS***



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**ISELLA AGUSTIN
NPM 062330601202**

Menyetujui,

Palembang, 24 Juli 2026

Pembimbing I

**Yusrizal Firdaus, S.E., M.M.
196310221988031001**

Pembimbing II

**Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB
199212252023212048**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis,**

**Dr. Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

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

**Dwi Riana, S.E., M.AB., CFA.
NIP 199010202022032010**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Isella Agustin
NPM : 062330601202
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Bussinees Management
Judul Laporan Akhir : Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi UMKM Jasa *Laundry Riss*

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 milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta kosekuensinya.

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

Palembang, 16 Juni 2026

Yang membuat pernyataan,



Isella Agustin

NPM 062330601202

LEMBAR PENGESAHAN

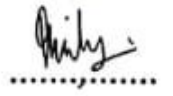
Nama : Isella Agustin
NPM : 062330601202
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Bussinees Management
Judul Laporan Akhir : Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam
Meningkatkan Jumlah Transaksi UMKM Jasa
Laundry Riss

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

Pada Hari: Jum'at

Tanggal: 24 Juli 2026

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Neneng Miskiyah, S.E., M.Si Ketua Penguji		27/7-2026
2.	Mariskha Z, S.E., M.M Anggota Penguji		30/7/2026
3.	Rizal Afif Abdullah Napitupulu, M.S.M Anggota Penguji		28/7-2026
4.	Heni Yuvita, S.E., M.Si Anggota Penguji		27/7-2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Jika bukan karena Allah yang mampukan, aku mungkin sudah lama menyerah

(Q.S Al-Insyirah: 05-06)

“Pendidikan merupakan senjata paling ampuh yang bisa kamu gunakan untuk merubah dunia”

“Aku membahayakan nyawa ibuku untuk lahir ke dunia, jadi tidak mungkin aku tidak ada artinya, dan aku membuat ayahku bekerja setiap hari hingga lelah, jadi aku pastikan lelahnya tidak sia sia”

”Tidak ada yang bisa memprediksi masa depan, tetapi kamu bisa menciptakannya”

“Wake up to realize the dream or sleep to continue the dream. “(Bangun untuk mewujudkan mimpi atau tidur untuk melanjutkan mimpi) “I have a very special plan for you, mom. I pray that God makes my path” (Aku punya rencana yang sangat spesial untukmu, ibu. Saya berdoa agar Allah membuat jalanku lebih mudah).

Kupersembahkan Kepada

- **Kedua Orang Tua**
- **Keluarga Besar ku**
- **Saudara-Saudara ku**
- **Seluruh sahabat terbaikku**
- **Teman-Teman kelas 6NA 2026**
- **Almamater**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya peneliti dapat menyelesaikan Laporan Akhir Program Diploma III/ D3 Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

Laporan Akhir ini berjudul “Pemanfaatan Media Sosial Tiktok Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi UMKM Jasa *Laundry Riss*” Tujuan Laporan Akhir ini dilakukan dengan untuk merancang strategi pemasaran digital yang efektif melalui platform TikTok guna membantu meningkatkan jangkauan promosi, menarik pelanggan baru, serta meningkatkan jumlah transaksi.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak pengetahuan, pengalaman, serta wawasan mengenai penerapan strategi digital marketing yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik usaha. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat tidak hanya bagi UMKM Laundry Riss, tetapi juga bagi pelaku usaha lainnya yang ingin memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi dan pengembangan bisnis.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak guna penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi bagi pembaca, serta penulis menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan, serta motivasi selama proses penelitian penulis.

Palembang,

2026

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, serta hidayah-Nya sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Selama proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyelesaikannya tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, motivasi, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan selama penyusunan Laporan Akhir ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari L. Z. Ridho, S.E., M.Ec., CHE., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB., selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Yusnizal Firdaus, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing I yang bersedia memberikan bantuan, arahan, motivasi, dan waktu yang telah diberikan selama proses penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Ibu Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang bersedia memberikan bantuan, arahan, motivasi, dan waktu yang telah diberikan selama proses penulis untuk menyelesaikan Laporan Akhir ini.
7. Ibu Novita Indriani, S.Si. Pemilik *Laundry Riss* dan karyawannya yang telah berkenan menerima dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian. Terima kasih atas dukungan, bantuan, serta informasi yang diberikan selama proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

9. Penulis Juga mengucapkan terimakasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta. Terimakasih untuk cinta yang tak pernah habis, untuk pelukan yang menguatkan saat dunia terasa berat, untuk doa-doa yang selalu menjadi cahaya di setiap langkah penulis, uang yang dikeluarkan untuk pendidikanku, baju yang nyaman, makan sesuai selera dan masih banyak kebahagiaan lainnya. di balik setiap keberhasilan penulis, ada air mata, kerja keras, dan harapan kedua orang tua yang selalu menyertai. Semoga pencapaian sederhana ini dapat menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan untuk Ayah dan Ibu.

Palembang, Juni 2026

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemanfaatan media sosial TikTok dalam meningkatkan jumlah transaksi pada UMKM Jasa Laundry Riss. Penelitian dilatarbelakangi oleh terbatasnya media promosi yang digunakan sehingga jangkauan pemasaran dan jumlah pelanggan belum optimal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan model ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas pemilik usaha dan konsumen Laundry Riss. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan TikTok sebagai media promosi dilakukan melalui pembuatan berbagai konten, seperti informasi layanan, promosi, edukasi, proses kerja, dan konten yang mengikuti tren. Pengelolaan akun secara aktif, seperti mengunggah konten secara konsisten, membalas komentar, serta mengevaluasi performa konten, mampu meningkatkan jangkauan promosi dan interaksi dengan calon pelanggan. Penerapan strategi tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan jumlah transaksi, yang ditunjukkan dengan meningkatnya pendapatan usaha setelah pemanfaatan TikTok dibandingkan periode sebelumnya. Dengan demikian, TikTok dapat menjadi media pemasaran digital yang efektif bagi UMKM Jasa Laundry Riss dalam memperluas jangkauan promosi, menarik pelanggan baru, dan meningkatkan jumlah transaksi.

Kata Kunci: TikTok, media sosial, pemasaran digital, transaksi, UMKM jasa laundry.

ABSTRACT

This study aims to determine the utilization of TikTok as a social media platform to increase the number of transactions at Laundry Riss, a laundry service MSME. The study was motivated by the limited promotional media used by the business, resulting in an insufficient marketing reach and a low number of customers. This research employed a descriptive qualitative approach using the ADDIE model, which consists of Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation. Data were collected through observation, interviews, documentation, and literature review. The research informants included the business owner and Laundry Riss customers. The results indicate that TikTok was utilized as a promotional medium by creating various types of content, including service information, promotional content, educational videos, work process documentation, and trend-based content. Active account management, such as consistently uploading content, responding to comments, and evaluating content performance, helped expand promotional reach and increase audience engagement. The implementation of this strategy had a positive impact on increasing the number of transactions, as reflected in the growth of business revenue after TikTok was utilized compared to the previous period. Therefore, TikTok can be considered an effective digital marketing platform for laundry service MSMEs to expand promotional reach, attract new customers, and increase the number of transactions.

Keywords: *TikTok, social media, digital marketing, transactions, laundry service MSMEs.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup Laporan Akhir.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Laporan Akhir	5
1.4.1 Tujuan Penelitian	5
1.4.2 Manfaat Penelitian.....	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pemasaran.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2 Marketing Mix.....	8
2.2 Media Sosial	9
2.2.1 Pengertian Media Sosial	9
2.2.2 Fungsi Media Sosial	9
2.3 TikTok.....	10
2.3.1 Pengertian TikTok	10
2.3.2 Fitur-fitur Tiktok.....	11
2.4 Transaksi.....	13
2.4.1 Pengertian Transaksi.....	13
2.4.2 Indikator Transaksi Penjualan	13
BAB III METODE LAPORAN AKHIR.....	15
3.1 Profil Perusahaan/Lembaga.....	15
3.1.1 Visi, Misi, dan Tujuan UMKM Laundry Riss	16
3.1.2 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	17
3.1.3 Aktivitas Objek Perusahaan.....	18
3.2 Metode Laporan Akhir	21
3.2.1 Pendekatan Laporan Akhir	21
3.2.2 Jenis dan Sumber Data	24
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.2.4 <i>Key Informant</i>	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Hasil Penelitian.....	27
4.1.1 Analisis (<i>Analysis</i>).....	28
4.1.2 Perancangan (<i>Design</i>).....	31
4.1.3 Pengembangan (<i>Development</i>)	33
4.1.4 Implementasi (<i>Implementation</i>).....	42
4.2 Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Saran	54

DAFTAR PUSTAKA.....	55
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. 1 10 Negara Pengguna Tiktok Terbanyak di Dunia	3
Gambar 3. 1 Produk Jasa UMKM <i>Laundry Riss</i>	16
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi UMKM Laundry Ris	17
Gambar 4. 1 Akun tiktok Laundry Riss	28
Gambar 4. 2 Akun <i>TikTok</i> Resmi <i>Laundry Riss</i>	34
Gambar 4. 3 Konten jam operasional laundry riss	35
Gambar 4. 4 Proses Pengambilan Video Konten lokasi <i>Laundry Riss</i>	36
Gambar 4. 5 Konten Promosi.....	37
Gambar 4. 6 Proses Pembuatan Konten <i>Laundry Riss</i>	38
Gambar 4. 7 Video edukasi <i>Laundry Riss</i>	39
Gambar 4. 8 Video Paket <i>laundry Laundry Riss</i>	40
Gambar 4. 9 Konten <i>Before-After Laundry Riss</i>	41
Gambar 4. 10 Konten Musik Viral <i>Laundry Riss</i>	42

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 <i>Key Informant</i> Konsumen <i>Laundry Riss</i>	26
Tabel 4. 1 Hasil Wawancara	29
Tabel 4. 2 Perencanaan Konten	32
Tabel 4. 3 Tabel Implementasi	45
Tabel 4. 4 Hasil Uji Coba Konten <i>TikTok Laundry Riss</i>	47
Tabel 4. 5 Data Pendapatan Transaksi 3 Bulan Terakhir Februari-April	51
Tabel 4. 6 Data Pendapatan Transaksi Setelah Adanya Tiktok	51

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Surat Permohonan Pengambilan Data
- LAMPIRAN 2: Surat Izin Pengambilan Data
- LAMPIRAN 3: Surat Balasan Dari Perusahaan
- LAMPIRAN 4: Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- LAMPIRAN 5: Lembar Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- LAMPIRAN 6 : Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
- LAMPIRAN 7: Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
- LAMPIRAN 8: Lembar Kunjungan Mahasiswa ke Perusahaan/Instansi
- LAMPIRAN 9: Lembar Rekomendasi Laporan Akhir
- LAMPIRAN 10 : Berita Acara Serah Terima
- LAMPIRAN 11: Surat Pernyataan Penggunaan Rancangan
- LAMPIRAN 12: Surat Perjanjian
- LAMPIRAN 13: Lembar Revisi Laporan Akhir
- LAMPIRAN 14: Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir
- LAMPIRAN 15: Hasil Wawancara
- LAMPIRAN 16: Surat Izin Usaha
- LAMPIRAN 17: Dokumentasi