

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN FITUR TIKTOK
SHOP PADA APLIKASI MEDIA SOSIAL TIKTOK
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Komputer**



Dibuat Oleh:

BELLA ARESTA KADANG

190710372

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN FITUR TIKTOK SHOP PADA APLIKASI MEDIA SOSIAL TIKTOK
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

yang disusun oleh

Bella Aresta Kadang

190710372

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 25 Juli 2023

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Herlina, S.Kom., M.Eng	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng, Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Joanna Ardhyanti Mita N, S.Kom., M.Kom	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 25 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : [Bella Aresta Kadang](#)
NPM : [190710372](#)
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : [Analisis Faktor Kesuksesan Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Media Sosial Tiktok Menggunakan Model Delone dan McLean](#)

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, [25 Juni 2023](#)

Yang menyatakan,

[Bella Aresta Kadang](#)

[190710372](#)

PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap Pembimbing : [Nama Lengkap Pembimbing Lapangan](#)
Jabatan : [Jabatan Pembimbing Lapangan](#)
Departemen : Departemen Asal Pembimbing Lapangan

Menyatakan dengan ini:

Nama Lengkap : [Nama Lengkap Mahasiswa](#)
NPM : [Nomor Pokok Mahasiswa](#)
Program Studi : Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : [Judul Tugas Akhir](#)

1. Penelitian telah selesai dilaksanakan pada perusahaan.
 2. Perusahaan telah melakukan sidang internal berupa kelayakan penelitian ini dan akan mencantumkan lembar penilaian secara tertutup kepada pihak universitas sebagai bagian dari nilai akhir mahasiswa.
 3. Memberikan kepada Instansi Penelitian dan Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
- Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

[Kota, Tanggal Bulan Tahun](#)

Yang menyatakan,

[Nama Pembimbing Lapangan](#)

Jabatan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini saya persembahkan untuk Bapak, Mama, Kakak Christie, Adik Ririn, serta semua teman mahasiswa yang tak henti-hentinya memberikan doa serta dukungan.

“Matahari tidak menyakiti engkau pada waktu siang, atau bulan pada waktu malam. TUHAN akan menjaga engkau terhadap segala kecelakaan; Ia akan menjaga nyawamu.”

-Mazmur 121: 6 & 7-

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya, tugas akhir “Analisis Faktor Kesuksesan Fitur Tiktok Shop Pada Aplikasi Media Sosial Tiktok Menggunakan Model Delone dan McLean” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana komputer dari Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan tugas akhir ini mendapatkan banyak kontribusi dari berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu menyertai dalam segala situasi, menyatakan kasih-Nya, dan memberkati penulis selalu.
2. Dr. Ir. A. Teguh Siswantoro, M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Ibu Herlina, S.Kom., M.Eng., selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 25 Juni 2023

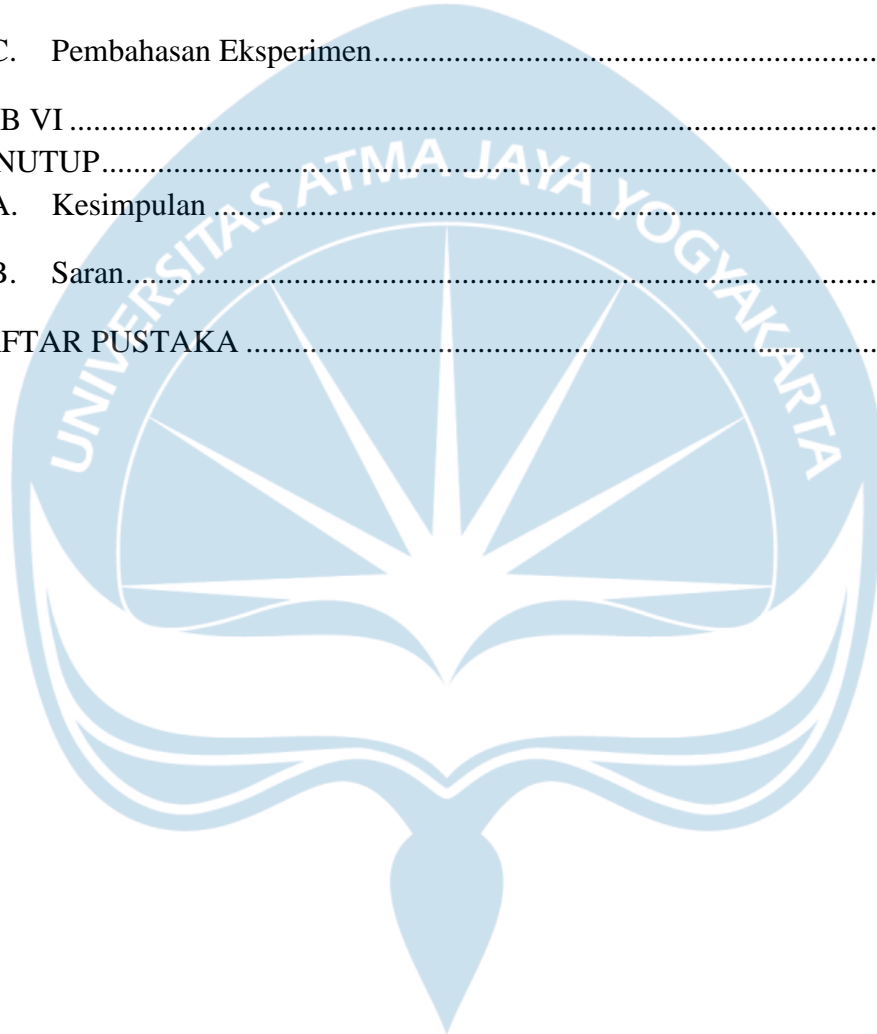
Bella Aresta Kadang

190710372

DAFTAR ISI

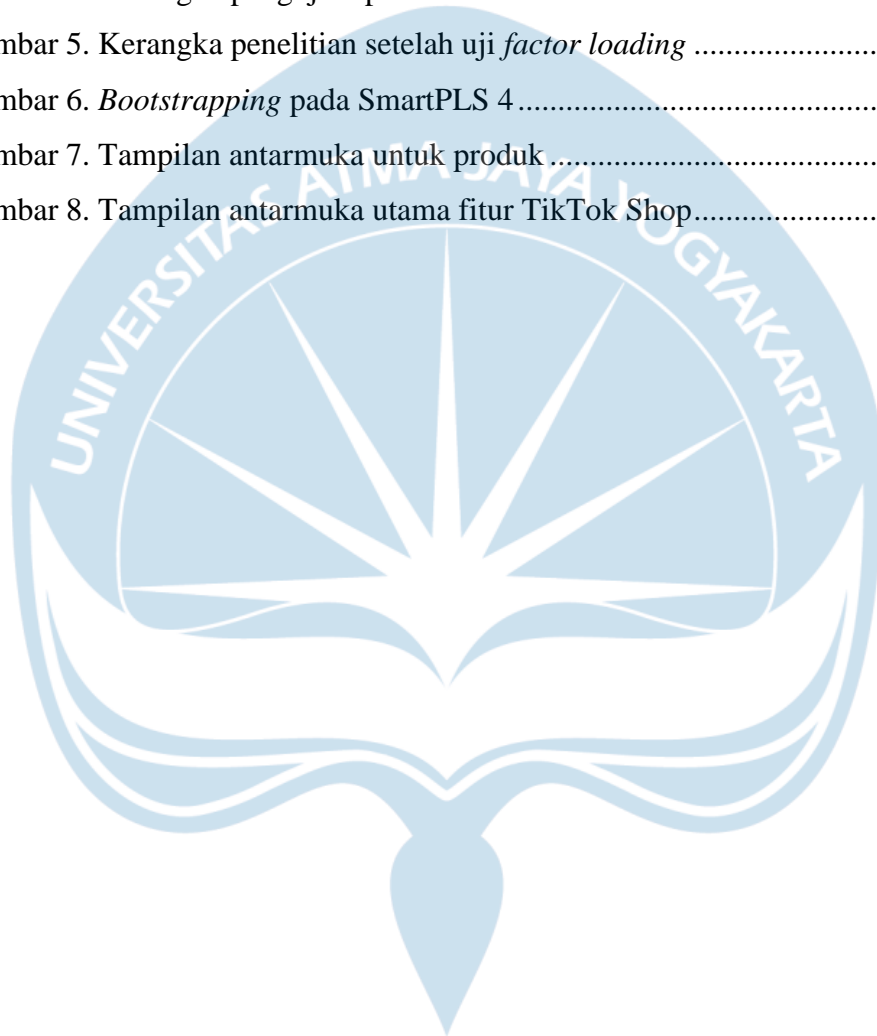
JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN DARI INSTANSI ASAL PENELITIAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR PERSAMAAN	xi
INTISARI.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Batasan Masalah.....	2
D. Tujuan Penelitian	1
E. Metode Penelitian.....	1
F. Sistematika Penulisan	2
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA	4
BAB III	14
LANDASAN TEORI.....	14
A. Model Delone dan McLean.....	14
B. Fitur TikTok Shop pada Aplikasi TikTok.....	15
C. <i>E-commerce</i>	16
D. Pendekatan Rumus Slovin	18
BAB IV	19
ANALISIS DAN PERANCANGAN EKSPERIMEN	19
A. Deskripsi Permasalahan	19

B. Analisis Kebutuhan Eksperimen	20
C. Perancangan Eksperimen	24
BAB V	28
HASIL EKSPERIMEN DAN PEMBAHASAN	28
A. Deskripsi Eksperimen	28
B. Hasil Eksperimen	30
C. Pembahasan Eksperimen	35
BAB VI	41
PENUTUP	41
A. Kesimpulan	41
B. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram alir penelitian.....	2
Gambar 2. Skema hubungan variabel model Delone dan McLean 2003.....	15
Gambar 3. Kerangka penelitian.....	20
Gambar 4. Kerangka pengujian pada SmartPLS 4.....	28
Gambar 5. Kerangka penelitian setelah uji <i>factor loading</i>	30
Gambar 6. <i>Bootstrapping</i> pada SmartPLS 4.....	34
Gambar 7. Tampilan antarmuka untuk produk.....	39
Gambar 8. Tampilan antarmuka utama fitur TikTok Shop.....	40



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Ringkasan penelitian	8
Tabel 2. Hipotesis penelitian.....	20
Tabel 3. Rincian skala likert.....	21
Tabel 4. Indikator kualitas sistem	22
Tabel 5. Indikator kualitas informasi	22
Tabel 6. Indikator kualitas layanan	23
Tabel 7. Indikator kepuasan pengguna.....	23
Tabel 8. Indikator penggunaan.....	23
Tabel 9. Indikator manfaat bersih	24
Tabel 10. Karakteristik responden	26
Tabel 11. Nilai <i>factor loading</i> tiap indikator	29
Tabel 12. Nilai AVE tiap variabel.....	30
Tabel 13. Nilai <i>fornell-larcker</i>	31
Tabel 14. Nilai <i>cross-loadings</i> variabel dengan indikator	32
Tabel 15. Nilai <i>composite reliability</i> tiap variabel.....	33
Tabel 16. Nilai <i>cronbach's alpha</i>	33
Tabel 17. Nilai <i>path coefficients</i>	34

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 1. Metode Slovin.....	18
Persamaan 2. Hasil perhitungan jumlah minimal sampel	21



INTISARI

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN FITUR TIKTOK SHOP PADA APLIKASI MEDIA SOSIAL TIKTOK MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Intisari

Bella Aresta Kadang

190710372

Saat ini masyarakat telah dimudahkan oleh teknologi dalam melakukan transaksi jual beli. Para pelaku usaha saat ini dapat bertransaksi menggunakan jaringan internet, atau yang dikenal sebagai *e-commerce*. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), pada tahun 2021 tercatat sebanyak 2.361.423 usaha di Indonesia menggunakan *e-commerce* dalam melakukan transaksi. Ada banyak platform *e-commerce* yang dapat digunakan di Indonesia. Salah satunya adalah fitur TikTok Shop pada aplikasi media sosial TikTok. TikTok Shop cukup ramai di kalangan masyarakat. Pada tahun 2022, GMV (Gross Merchandise Value) atau total nilai barang yang dibeli pada TikTok Shop melebihi US\$ 4,4 miliar atau sekitar Rp. 68 triliun di Asia Tenggara. Tentunya ada banyak faktor yang menjadi alasan dibalik kesuksesan dari TikTok Shop. Sehingga penelitian ini akan menganalisis apa saja faktor kesuksesan dari TikTok Shop menggunakan model Delone dan McLean. Selain itu, pada penelitian ini, kita juga akan mengetahui bagaimana hubungan antara keenam variabel yang ada pada model Delone dan McLean, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih jika diterapkan pada fitur TikTok Shop.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga populasi dari penelitian ini merupakan mahasiswa perguruan tinggi Daerah Istimewa Yogyakarta. Didapatkan sebanyak 400 sampel dan data dari sampel akan diolah menggunakan *software* SmartPLS 4. Pada SmartPLS 4, dilakukan beberapa pengujian pada data terlebih dahulu. Pengujian tersebut berupa uji validitas serta uji reliabilitas. Setelah kedua pengujian tersebut dilakukan dan memenuhi standar, maka uji hipotesis dapat dilakukan.

Melalui penelitian ini, dapat diketahui bahwa besarnya penggunaan pada aplikasi TikTok Shop dipengaruhi oleh kualitas informasi serta kualitas layanan. Besarnya kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan penggunaan. Terakhir, manfaat bersih yang dirasakan oleh pengguna dapat dipengaruhi oleh besarnya penggunaan.

Kata Kunci: *e-commerce*, TikTok Shop, faktor kesuksesan, model Delone dan McLean, SmartPLS 4.

Dosen Pembimbing I : Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.

Dosen Pembimbing II : Herlina, S.Kom., M.Eng.

Jadwal Sidang Tugas Akhir : xxx

