

**ANALISIS PERKEMBANGAN BISNIS KELUARGA DARI GENERASI
MILENIAL KE GENERASI Z DALAM MEWUJUDKAN ADAPTASI
TEKNOLOGI, INOVASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS: STUDI
KASUS SHENDA FLORIST**

SKRIPSI



Diajukan Oleh :

AMANDA CITRANI AJI
22014010004/FEB/EK

**PROGRAM STUDI EKONOMI KEWIRAUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

**ANALISIS PERKEMBANGAN BISNIS KELUARGA DARI GENERASI
MILENIAL KE GENERASI Z DALAM MEWUJUDKAN ADAPTASI
TEKNOLOGI, INOVASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS: STUDI
KASUS SHENDA FLORIST**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Kewirausahaan
Program Studi Kewirausahaan**



Diajukan Oleh :

AMANDA CITRANI AJI
22014010004/FEB/EK

PROGRAM STUDI EKONOMI KEWIRAUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"

JAWA TIMUR

2026

SKRIPSI

**ANALISIS PERKEMBANGAN BISNIS KELUARGA DARI GENERASI
MILENIAL KE GENERASI Z DALAM MEWUJUDKAN ADAPTASI
TEKNOLOGI, INOVASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS: STUDI
KASUS SHENDA FLORIST**

Disusun Oleh

AMANDA CITRANI AJI
22014010004/FEB/EK

**Telah Dipertahankan dan Diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Kewirausahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 5 Juni 2026**

Pembimbing Utama



Devinta Nur Arumsari, S.E., M.E.
NIP. 21219920410357

**Tim Penguji
Ketua**



Muhammad Ahmi Husein S.Si., M.Sc
NIP. 21119901113355

Anggota



Egan Evanzha Yudha Amriel, SMN., MM.
NIP.21119921008354

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur**



Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amanda Citrani Aji
NPM : 22014010004
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Kewirausahaan
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen hasil karya penulisan ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 23 Juni 2026

Yang Membuat Pernyataan



Amanda Citrani Aji
22014010004

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Perkembangan Bisnis Keluarga dari Generasi Milenial ke Generasi Z dalam Mewujudkan Adaptasi Teknologi, Inovasi, dan Keberlanjutan Bisnis: Studi Kasus Shenda Florist”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Kewirausahaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT. selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Dr. Hesty Prima Rini, S.E., M.M. selaku Koordinator Program Studi Kewirausahaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Devinta Nur Arumsari, S.E., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen Program Studi Kewirausahaan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
6. Kedua orang tua penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala doa, kasih sayang, dukungan moral maupun material, pengorbanan, serta kepercayaan yang tidak pernah berhenti diberikan kepada penulis.
7. Adik penulis, Shevira Cahyarani, yang selalu memberikan semangat, hiburan, dan dukungan di tengah proses penyusunan skripsi yang penuh tantangan. Terima kasih karena selalu hadir sebagai tempat berbagi cerita dan mampu menciptakan suasana yang membuat penulis tetap kuat menjalani proses ini hingga akhir.
8. Seluruh pihak Shenda Florist yang telah memberikan izin penelitian, membantu proses pengumpulan data, serta bersedia menjadi informan dalam penelitian ini. Terima kasih atas kesempatan, pengalaman, bantuan, dan kerja sama yang diberikan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
9. Pacar penulis, Faishal, yang selalu hadir menemani setiap proses penyusunan skripsi ini, baik dalam keadaan sulit maupun senang. Terima kasih atas segala dukungan, perhatian, kesabaran, doa, serta semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih karena selalu menjadi tempat bercerita, mendengarkan keluh kesah penulis, dan membantu penulis untuk tetap percaya pada diri sendiri selama menyelesaikan skripsi ini.

10. Teman-teman “CAMP CERIA” dan seluruh sahabat penulis yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan penulis. Terima kasih atas kebersamaan, bantuan, dukungan, cerita, pengalaman, dan tawa yang diberikan. Kehadiran kalian menjadi salah satu alasan penulis dapat melewati berbagai proses dengan lebih ringan dan penuh kenangan baik.
11. Teman-teman Program Studi Kewirausahaan angkatan 21 yang telah bersama-sama berjuang selama masa perkuliahan. Terima kasih atas dukungan, kerja sama, pengalaman, dan semangat yang telah diberikan satu sama lain selama menjalani proses akademik hingga tahap akhir perkuliahan.
12. Diri penulis sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tetap kuat menghadapi berbagai tantangan, keraguan, tekanan, dan rasa lelah selama perjalanan perkuliahan. Terima kasih karena telah percaya bahwa semua proses yang dijalani akan membawa penulis sampai pada titik ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini. Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan referensi dalam penelitian mengenai bisnis keluarga, adaptasi teknologi, inovasi, dan keberlanjutan bisnis.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Perkembangan Bisnis.....	10
2.2.2 Bisnis Keluarga.....	12
2.2.3 Transisi Generasi dalam Bisnis Keluarga.....	16
2.2.4 Generasi Milenial dan Generasi Z dalam Bisnis	18

2.2.5 Adaptasi Teknologi dan Inovasi Bisnis	23
2.2.6 Keberlanjutan Bisnis.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	34
3.3 Fokus Penelitian	35
3.4 Subjek Penelitian.....	35
3.5 Teknik Penentuan Informan	36
3.6 Jenis dan Sumber Data	37
3.6.1 Data Primer.....	37
3.6.2 Data Sekunder.....	37
3.7 Teknik Pengumpulan Data	38
3.7.1 Observasi	38
3.7.2 Wawancara.....	39
3.7.3 Dokumentasi	40
3.8 Instrumen Penelitian.....	41
3.9 Teknik Analisis Data	42
3.10 Keabsahan Data.....	43

3.11	Prosedur Penelitian.....	45
3.12	Etika Penelitian.....	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		49
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	49
4.2	Profil Informan Penelitian.....	52
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	54
4.3.1	Perkembangan Bisnis Shenda Florist.....	54
4.3.2	Transisi Generasi dalam Bisnis Keluarga.....	57
4.3.3	Peran Generasi Z dalam Adaptasi Teknologi.....	60
4.3.4	Peran Generasi Z dalam Inovasi Bisnis.....	68
4.3.5	Dampak Transisi terhadap Karyawan dan Pelanggan.....	75
4.3.6	Keberlanjutan Bisnis Shenda Florist.....	79
BAB V PENUTUP.....		85
5.1	Kesimpulan.....	85
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....		88
LAMPIRAN.....		91

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Perkembangan Shenda Florist (2021-2025).....	50
Tabel 4. 2 Profil Informan Penelitian.....	53
Tabel 4. 3 Data Omset Shenda Florist	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4. 1 Instagram Shenda Florist.....	62
Gambar 4. 2 TikTok Shenda Florist.....	63
Gambar 4. 3 <i>Website</i> Shenda Florist untuk Katalog Produk.....	63
Gambar 4. 4 Dokumentasi Pencatatan Manual Tahun 2023.....	66
Gambar 4. 5 Tampilan <i>Website</i> Pencatatan Shenda Florist	66
Gambar 4. 6 Variasi Produk Inovatif Shenda Florist.....	69
Gambar 4. 7 Kegiatan <i>Workshop</i> Shenda Florist.....	71
Gambar 4. 8 Kegiatan <i>Open Booth</i> Shenda Florist.....	71
Gambar 4. 9 Perbandingan Logo Sebelum dan Sesudah	73
Gambar 4. 10 Ulasan Google terkait Pelayanan Shenda Florist	77

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Pengajuan Penyusunan Skripsi.....	91
Lampiran 2 Surat Penugasan Pembimbing Skripsi	92
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Informan Generasi Milenial	93
Lampiran 4 Transkrip Wawancara Informan Generasi Z	95
Lampiran 5 Transkrip Wawancara Informan Karyawan Internal 1	97
Lampiran 6 Transkrip Wawancara Informan Karyawan Internal 2	98
Lampiran 7 Transkrip Wawancara Informan Pelanggan 1	100
Lampiran 8 Transkrip Wawancara Informan Pelanggan 2	101
Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian	103
Lampiran 10 Data Omset Penjualan (Bulan Februari 2026).....	104
Lampiran 11 Dokumentasi Produk dan Aktivitas Usaha	105
Lampiran 12 LoA Jurnal	106

ANALISIS PERKEMBANGAN BISNIS KELUARGA DARI GENERASI MILENIAL KE GENERASI Z DALAM MEWUJUDKAN ADAPTASI TEKNOLOGI, INOVASI, DAN KEBERLANJUTAN BISNIS: STUDI KASUS SHENDA FLORIST

Oleh:
Amanda Citrani Aji
22014010004/FEB/EK

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perkembangan bisnis keluarga Shenda Florist dari Generasi Milenial ke Generasi Z serta menjelaskan peran Generasi Z dalam adaptasi teknologi dan inovasi bisnis untuk mendukung keberlanjutan usaha. Bisnis keluarga merupakan salah satu bentuk usaha yang memerlukan kemampuan adaptasi terhadap perubahan zaman, khususnya dalam menghadapi perkembangan teknologi dan perubahan perilaku konsumen. Keterlibatan Generasi Z dalam pengelolaan bisnis keluarga menjadi faktor penting dalam mendorong perkembangan bisnis melalui pendekatan yang lebih modern dan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari Generasi Milenial, Generasi Z, karyawan, dan pelanggan Shenda Florist. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahap reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Penelitian dilakukan di Shenda Florist Surabaya pada Februari 2026 hingga April 2026.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perkembangan bisnis Shenda Florist berlangsung secara bertahap sejak meningkatnya keterlibatan Generasi Z dalam pengelolaan usaha. Perkembangan tersebut ditandai dengan adaptasi teknologi melalui penggunaan media sosial, *live streaming*, *website*, dan sistem pencatatan digital, serta inovasi produk dan layanan seperti *bouquet modern*, *flower box*, *flower basket*, *flower class*, dan *workshop*. Keterlibatan Generasi Z juga berdampak pada peningkatan omset, perluasan pasar, serta penguatan *branding* bisnis. Temuan penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z memiliki peran penting sebagai agen perubahan dalam transformasi digital dan inovasi bisnis keluarga yang mendukung keberlanjutan usaha Shenda Florist.

Kata Kunci: Bisnis Keluarga; Generasi Z; Adaptasi Teknologi; Inovasi Bisnis; Keberlanjutan Bisnis