

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

1.1 Simpulan

Hasil penelitian diperoleh simpulan mengenai gambaran karakteristik perusahaan logistik kurir di Indonesia berdasarkan 65 perusahaan logistik kurir yang menjadi subjek dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis terhadap variabel *dynamic environment*, *dynamic capability*, strategi *design thinking*, program *partnership*, program *eco-innovation* dan *business performance* perusahaan logistik kurir di Indonesia sebagai berikut:
 - a. *Dynamic environment* merupakan faktor external seringkali mengalami perubahan yang sangat cepat dan sulit untuk diprediksi oleh perusahaan logistik kurir di Indonesia berada pada pengaruh pada kategori tinggi. Dimensi pesaing memperoleh skor tertinggi. Sehingga perusahaan logistik kurir harus mampu menghadapi ketatnya persaingan pasar dengan melakukan berbagai strategi untuk memenangkan perebutan pasar.
 - b. Adanya lingkungan yang dinamis, maka perusahaan logistik kurir memerlukan kapabilitas dinamis (*dynamic capability*) untuk menghadapi perubahan yang dinamis untuk bertahan dan mencapai keunggulan bersaing. Variabel *dynamic capability* merupakan salah satu variabel yang diteliti dengan hasil penelitian menunjukkan pada kategori cukup tinggi. Dimensi tertinggi terdapat pada dimensi *adaptive capability*. *Dynamic capability* sangat erat kaitannya dengan kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan dalam menciptakan produk, membentuk ulang produk, dan melakukan asimilasi pengetahuan maupun ketrampilan agar perusahaan mampu bertahan dalam menghadapi persaingan pada lingkungan yang dinamis.
 - c. *Design thinking* merupakan cara untuk memecahkan berbagai masalah yang berfokus pada pengguna atau *user* berada pada kategori cukup baik. Skor tertinggi diperoleh dari dimensi *high creative* pada pertanyaan dan pada dimensi *hands on*. Oleh karena itu penerapan strategi *design thinking* pada

perusahaan logistik kurir menjadi hal yang penting untuk memberikan suatu solusi dalam memecahkan permasalahan perusahaan terkait dengan kebutuhan pelanggan dan pemilihan dalam mengadopsi teknologi yang akan dipergunakan perusahaan agar mendapatkan hasil sesuai dengan yang telah direncanakan.

- d. *Partnership* atau kemitraan merupakan bentuk kerjasama antara dua atau lebih perusahaan dalam mencapai tujuan bersama yang saling menguntungkan berada pada kategori cukup baik artinya program *partnership* mempunyai pengaruh positif terhadap perusahaan logistik kurir dan memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kinerja bisnis yang telah direncanakan. Skor tertinggi dari variabel program *partnership* diperoleh dimensi *procedure*
 - e. Program *eco-innovation* mempunyai peran yang penting bagi perusahaan logistik kurir berada pada kategori cukup baik dalam mendukung kelestarian lingkungan. Perusahaan logistik kurir harus mengimplementasikan program *eco-innovation* untuk memperoleh manfaat secara ekonomi dan lingkungan. Pada variabel program *eco-innovation* skor tertinggi terdapat pada dimensi *budget*. Perusahaan logistik kurir harus mempunyai komitmen dalam mengimplementasikan program *eco-innovation* sebagai modal dalam menghadapi persaingan pasar global untuk meningkatkan *kinerja bisnis*
 - f. *Business performance* merupakan variabel yang diteliti dengan hasil penelitian menunjukkan pada kategori cukup tinggi, skor tertinggi pada dimensi citra perusahaan. Perusahaan logistik kurir harus mempunyai komitmen yang tinggi untuk memperoleh profit yang tinggi dengan memperhatikan layanan terhadap pelanggan dengan cara memberikan kepuasan pelanggan, memperhatikan produk yang diminati oleh pelanggan, dan melakukan evaluasi terhadap biaya operasional yang dipergunakan untuk mendukung kelancaran aktivitas perusahaan.
2. Faktor eksternal seperti *dynamic environment* merupakan faktor yang dapat berubah dengan cepat dan sulit untuk diprediksi ternyata tidak memberikan pengaruh langsung terhadap *business performance*. *Dynamic environment* tidak

memberikan pengaruh langsung terhadap program *eco-innovation*. Disisi lain pengaruh program *eco-innovation* terhadap *business performance* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan. (hasil pengujian hipotesis 1). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia dapat mengimplementasikan program *eco-innovation* agar mampu bertahan dan mencapai kinerja bisnis yang telah ditetapkan.

3. *Dynamic environment* ternyata tidak memberikan pengaruh langsung terhadap Program *eco-innovation*. Selanjutnya *dynamic environment* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap strategi *design thinking*. Disisi lain pengaruh strategi *design thinking* terhadap program *eco-innovation* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan. (hasil pengujian hipotesis 2). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia dapat meningimplementasikan program *eco-innovation* melalui penerapan dengan menggunakan tahapan *design thinking* untuk mendapatkan program *eco-innovation* yang tepat pada perusahaan logistik kurir untuk memperoleh manfaat dari segi ekonomi dan lingkungan serta mendapat reputasi yang baik.
4. *Dynamic environment* ternyata tidak memberikan pengaruh langsung terhadap Program *Eco-innovation*. *Dynamic environment* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap program *partnership*. Disisi lain pengaruh program *partnership* terhadap program *eco-innovation* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan. (hasil pengujian hipotesis 3). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia dapat meningimplementasikan program *eco-innovation* melalui program *partnership* agar program *eco-innovation* dapat terlaksana sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dengan memegang prinsip saling menguntungkan dan saling percaya serta transparansi terhadap seluruh informasi dalam lingkup kerjasama.
5. *Dynamic environment* ternyata memberikan pengaruh langsung terhadap *dynamic capability*, selanjutnya terhadap *dynamic capability* memberikan pengaruh langsung terhadap strategi *design thinking*. Sehingga dapat dikatakan bahwa *dynamic environment* berpengaruh terhadap strategi *design thinking* melalui *dynamic capability* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan. (hasil pengujian hipotesis 4). Dengan demikian

perusahaan logistik kurir di Indonesia dapat menerapkan strategi *design thinking* melalui *dynamic capability* dengan dukungan kapabilitas perusahaan terkait dengan ketersediaan sumber daya yang dimiliki untuk meningkatkan kinerja perusahaan.

6. *Dynamic capability* ternyata memberikan pengaruh langsung terhadap strategi *design thinking*, selanjutnya strategi *design thinking* memberikan pengaruh langsung terhadap program *eco-innovation*. Sehingga dapat dikatakan bahwa *dynamic capability* berpengaruh terhadap program *eco-innovation* melalui strategi *design thinking* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan (hasil pengujian hipotesis 5). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia harus mengimplementasikan program *eco-innovation* melalui *design thinking* untuk mendapatkan program *eco-innovation* yang tepat pada perusahaan logistik kurir agar memperoleh manfaat dari segi ekonomi dan lingkungan serta mendapat reputasi yang baik dengan memperhatikan kapabilitas yang dimiliki oleh perusahaan.
7. *Dynamic capability* ternyata tidak memberikan pengaruh langsung terhadap Program *eco-innovation*. Selanjutnya *dynamic capability* tidak memiliki pengaruh langsung terhadap *business performance*. (hasil pengujian hipotesis 6). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia tidak dapat secara langsung untuk mencapai kinerja bisnisnya dengan cara melihat perubahan yang dinamis dan mengimplementasikan program *eco-innovation*. Oleh karena itu perusahaan perlu dukungan kapabilitas yang dimiliki untuk dapat mengimplementasikan program *eco-innovation*.
8. Strategi *design thinking* merupakan pendekatan yang bersumber pada manusia, sehingga perusahaan logistik kurir di Indonesia sudah sangat perlu untuk menggunakan *design thinking* sebagai strategi dalam upaya peningkatan kinerja bisnis perusahaan. Strategi *design thinking* ternyata tidak memberikan pengaruh langsung terhadap *business performance*. Selanjutnya pengaruh strategi *design thinking* terhadap program *eco-innovation* ternyata positif dan terbukti dapat memberikan pengaruh yang signifikan. Disisi lain program *eco-innovation* memiliki pengaruh langsung terhadap *business performance*. (hasil pengujian hipotesis 7). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia

dapat mencapai kinerja bisnis yang telah ditetapkan dengan mengimplementasikan program *eco-innovation* sebagai bentuk dukungan pelestarian lingkungan

9. Program *partnership* merupakan suatu program yang berisi aktivitas perusahaan untuk melakukan kerjasama dengan mitra lain dalam upaya mencapai kinerja perusahaan. Program *partnership* ternyata memiliki pengaruh langsung terhadap program *eco-innovation*, selanjutnya program *eco-innovation* memiliki pengaruh terhadap terhadap *business performance* secara positif dan signifikan (hasil pengujian hipotesis 8). Dengan demikian perusahaan logistik kurir di Indonesia dapat mencapai kinerja bisnis yang telah ditetapkan dengan mengimplementasikan program *partnership* dengan pola kerjasama yang saling menguntungkan.

1.2 Implikasi

Penelitian ini menyajikan program *design thinking* pada perusahaan logistik kurir sebagai strategi dalam upaya meningkatkan kinerja bisnis perusahaan logistik kurir. Banyak perusahaan logistik kurir di Indonesia yang telah memiliki kemampuan untuk menghadapi faktor dari lingkungannya yang dapat menimbulkan masalah baik yang berasal dari internal maupun eksternal. Faktor eksternal seperti lingkungan yang dinamis merupakan faktor yang perlu mendapat perhatian dari perusahaan logistik kurir, kemampuan perusahaan logistik kurir dalam menghadapi lingkungan yang dinamis merupakan peluang sekaligus tantangan yang dapat dilakukan oleh perusahaan logistik kurir seperti 1) kebijakan pemerintah mengenai perusahaan logistik kurir yaitu tentang aturan perdagangan dan transaksi elektronik 2) pertumbuhan yang sangat cepat dari perusahaan logistik kurir yang saling bersaing, 3) perkembangan teknologi informasi menjadi salah satu pondasi bagi perusahaan logistik kurir, sehingga ketiga hal tersebut bisa dijadikan dasar bagi perusahaan logistik kurir dalam menciptakan inovasi baru melalui pendekatan strategi *design thinking*.

Dynamic environment dan *dynamic capability* merupakan dorongan kuat bagi perusahaan untuk melakukan inovasi. Selain itu, terdapat kelemahan pada *dynamic environment* dan *dynamic capability* sebagai dampak dari pelaksanaan program *partnership* dan program *eco-innovation*, sehingga perlu perhatian khusus, selain

menjadi pendorong yang kuat dan mempunyai kelemahan *dynamic environment* dan *dynamic capability* dapat ditingkatkan secara bersamaan dengan cara melakukan evaluasi yang baik dan perlunya fasilitas pendukung untuk menjalankan segala aktivitas yang dapat menjadi kekuatan sebuah perusahaan logistik kurir. Selain faktor internal yang perlu ditingkatkan, pendekatan strategi *design thinking* yang baik menunjukkan bahwa pola pikir perusahaan logistik kurir berjalan dengan baik. strategi *design thinking* dapat dilakukan dengan tahapan dalam proses iteratif, yaitu 1) *empathise* untuk mendapatkan pemahaman yang empatik terhadap masalah yang coba dipecahkan; 2) *define* untuk mengumpulkan informasi selama *fase berempati* ; 3) *ideate* dalam menghasilkan ide; 4) prototipe untuk menghasilkan produk baru dengan biaya rendah atau karakteristik produk tertentu untuk mendapatkan solusi atas masalah pada tahap sebelumnya, dan 5) *test* untuk menguji secara ketat semua produk menggunakan solusi terbaik yang diidentifikasi selama pembuatan *prototype* .

Setiap perusahaan perlu menerapkan strategi untuk meningkatkan *business performance*. Salah satu strategi yang digunakan oleh perusahaan logistik kurir adalah *design thinking* yang memungkinkan perusahaan logistik kurir untuk selalu melakukan inovasi produk baru dengan memperhatikan lingkungan yang selalu berubah dan kemampuan perusahaan. Jika dikaitkan dengan peluang dan tantangan yang ada saat ini, perusahaan logistik kurir dapat melakukan strategi *design thinking* dalam upaya meningkatkan kinerja bisnisnya.

1.3 Rekomendasi

Hasil penelitian kemudian dilakukan pembahasan, selanjutnya untuk diambil kesimpulan, dengan mengacu dari hasil dan pembahasan diperoleh kesimpulan yaitu adanya kontribusi positif dan signifikan antara *design thinking* dan *partnership*, tetapi tidak berpengaruh terhadap *dynamic capability*, artinya kapabilitas yang dinamis yang dipengaruhi oleh lingkungan yang dinamis menjadi hal yang positif dalam membangun ide dan inovasi produk maupun layanan untuk meningkatkan produktivitas perusahaan, maka penulis memberikan rekomendasi kepada berbagai pihak yaitu:

1. Bagi perusahaan

- a. Perusahaan logistik kurir dapat menggunakan *design thinking* sebagai strategi untuk meningkatkan *business performance* karena *design thinking* merupakan model yang berpusat pada manusia yang menekankan pada sikap empati, kolaborasi, dan kreatif untuk mencari solusi dalam penyelesaian masalah dengan cara yang kreatif dan inovatif. Beberapa faktor yang harus diperhatikan perusahaan adalah
- 1) Lingkungan eksternal mempunyai pengaruh terhadap kapabilitas dimanis, dimensi yang harus diperhatikan adalah pesaing pada “indikator layanan terhadap pelanggan untuk menumbuhkan loyalitas mempunyai pengaruh yang” memperoleh skor yang paling tinggi
 - 2) Kapabilitas dinamis mempunyai pengaruh terhadap *design thinking*, dimensi yang harus diperhatikan adalah *adaptive capability* pada “indikator kemampuan dalam mengalokasikan sumber daya dalam menyusun strategi perusahaan”.
 - 3) *Desing thinking* mempunyai pengaruh terhadap program *partnership* dan program *eco-innovation*, dimensi yang harus diperhatikan adalah *high creative* pada indikator “mengidentifikasi ide sebagai dasar untuk membuat disain produk” dan dimensi *hands on* pada “indikator “membangun prototipe produk yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna”.
 - 4) Program *eco-innovation* mempunyai pengaruh terhadap *business performance* dimensi yang harus diperhatikan adalah *budget* pada indikator “alokasi budget untuk melakukan *research and development*”.
 - 5) Program *partnership* pengaruh terhadap *business performance* dimensi yang harus diperhatikan adalah *procedure* pada indikator “menjalankan standar operasional prosedur untuk keberhasilan kerjasama”
- b. Strategi *design thinking* tidak berpengaruh langsung terhadap *business performance* sehingga diperlukan adanya kebijakan dari manajemen perusahaan untuk menetapkan kebijakan dalam upaya meningkatkan *business performance* yaitu dengan melakukan implementasi program *partnership* dan/atau program *eco-innovation*.

- c. Perusahaan perlu menyediakan/meningkatkan kemampuan sumber daya terutama pada sumber daya manusia dalam penguasaan *design thinking* untuk mendukung dalam mencapai *business performance*.
2. Bagi Peneliti selanjutnya agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lengkap, disarankan tidak hanya menggunakan kuisioner sebagai instrumen penelitian tetapi perlu dilengkapi dengan instrumen lainnya misalnya dengan melakukan observasi atau wawancara. Untuk menambah wawasan dan pemahaman secara keilmuan, maka peneliti berikutnya disarankan juga dapat mencoba faktor lain atau menambah indikator yang bisa memperkuat hasil penelitian yang dapat dipergunakan sebagai landasan bagi perusahaan logistik kurir dalam meningkatkan kinerjanya.

