

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan mengenai “*Logistics Service Innovation* sebagai Strategi dalam Meningkatkan Kinerja Bisnis Kurir di Indonesia”, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pada umumnya kinerja bisnis perusahaan kurir di Indonesia berada pada kategori baik dimana variabel *dynamic logistics capabilities* dalam perusahaan kurir merupakan variabel yang terukur paling tinggi pencapaiannya dibandingkan dengan variabel *environmental turbulence*, *entrepreneurial orientation policies*, dan *logistics service innovation*. Secara empiris hal ini jelas mencerminkan karakteristik perusahaan kurir yang memiliki kemampuan kurir dinamis yang terdiri dari dimensi *dynamic capability*, *flexible operational capability*, dan *customer response capability*.
2. *Environmental turbulence* berpengaruh secara langsung terhadap *dynamic logistics capabilities*. Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang berbanding lurus dimana semakin tinggi pengaruh lingkungan eksternal dalam hal ini lingkungan yang *turbulence* meningkatkan *dynamic logistics capabilities*.
3. *Dynamic logistic capabilities* memediasi pengaruh *environmental turbulence* dan *entrepreneurial orientation policies* pada perusahaan kurir di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa *dynamic logistics capabilities* sebagai suatu kemampuan internal mengurangi pengaruh *environmental turbulence* dalam memformulasikan kebijakan-kebijakan yang berorientasi pada kewirausahaan.
4. *Entrepreneurial orientation policies* memediasi pengaruh *dynamic logistics capabilities* dan *logistics service innovation* pada perusahaan kurir di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa formulasi *entrepreneurial orientation policies* dirumuskan berdasarkan pada kemampuan internal perusahaan yang mempengaruhi implementasi dari *logistics service innovation*.

Noneng Nurjanah, 2024

LOGISTICS SERVICE INNOVATION SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KINERJA BISNIS PERUSAHAAN KURIR DI INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

5. *Logistics Service innovation* tidak memediasi pengaruh *dynamic logistics capabilities* dan *business performance* pada perusahaan kurir di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh langsung dari *dynamic logistics capabilities* mampu mempengaruhi kinerja bisnis secara langsung tanpa memerlukan adanya variabel perantara yang memfasilitasi kemampuan tersebut.
6. *Entrepreneurial orientation policies* tidak memediasi pengaruh *dynamic logistics capabilities* dan *business performance* pada perusahaan kurir di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan atau pengaruh langsung dari *dynamic logistics capabilities* mampu mempengaruhi kinerja bisnis secara langsung tanpa memerlukan adanya variabel perantara yang memfasilitasi kemampuan tersebut.
7. *Logistics service innovation* memediasi pengaruh *entrepreneurial orientation policies* dan *business performance* pada perusahaan kurir di Indonesia. Hal ini mempertegas bahwa formulasi strategi tidak dapat memberikan pengaruh langsung pada kinerja bisnis, melainkan harus melalui variabel intervening yang dalam hal ini adalah bentuk variabel yang dikonstruksikan sebagai implementasi *program, procedure, dan budget* yang berkaitan dengan inovasi pada layanan logistik.

5.2. Implikasi

Penelitian ini menghadirkan strategi *logistics service innovation* pada perusahaan kurir sebagai upaya meningkatkan kinerja bisnis perusahaan kurir. Perusahaan kurir pada dasarnya telah memiliki sumberdaya dan kapabilitas yang *valuable* dan *rarely*, melalui penelitian ini dilakukan pembuktian empiris bahwa kemampuan membangun kapabilitas dan menghasilkan inovasi layanan logistik menjadi penting untuk dikembangkan, agar sumber daya tersebut menjadi *inimitable* dan *non-substitutable* sehingga mampu bersaing dalam kondisi lingkungan yang bergejolak yang berkaitan dengan perubahan pasar, perubahan teknologi, dan kondisi persaingan.

Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif *logistics service innovation* terhadap *business performance* secara langsung, mengindikasikan *logistics*

Noneng Nurjanah, 2024

LOGISTICS SERVICE INNOVATION SEBAGAI STRATEGI PENINGKATAN KINERJA BISNIS PERUSAHAAN KURIR DI INDONESIA

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

service innovation mempengaruhi kinerja bisnis perusahaan kurir. Semakin baik implementasi *logistics service innovation* yang dilakukan perusahaan kurir maka akan berdampak langsung dalam meningkatkan pencapaian kinerja bisnis perusahaan. *Logistic service innovation* menjadikan perusahaan bertransformasi dari hanya sekedar penyedia jasa kiriman reguler yang berhubungan dengan kegiatan *courier, express, dan parcel* sampai mampu memberikan layanan yang flexible sesuai dengan permintaan dan kebutuhan konsumen (*customized order*). Inovasi jasa logistik (*logistics service innovation*) melampaui penggunaan teknologi tetapi juga penggunaan kreatif dari ilmu pengetahuan (*knowledge*) dan penggunaan sumber daya bersama dan kolaborasi dalam hubungan jaringan (*relationship networks*) yang lebih baik. *Logistics service innovation* dapat membantu perusahaan kurir untuk meningkatkan *delivery times, reduce costs*, dan meningkatkan pengalaman pelanggan secara menyeluruh yang berakibat pada kinerja bisnis.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa *dynamic logistics capabilities* dan *environmental turbulence* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *entrepreneurial orientation policies*, yang mengindikasikan bahwa terdapat hubungan *dynamic logistics capabilities* dan *environmental turbulence* yang akan berpengaruh positif terhadap *entrepreneurial orientation policies*. Semakin kuat pengaruh *environmental turbulence* terhadap perusahaan dan semakin baik kondisi *dynamic logistics capabilities* maka akan berdampak langsung dalam menganalisa dan memformulasikan strategi perusahaan yang dipilih dan atau ditetapkan yang selanjutnya akan diimplementasikan dalam *logistics service innovation*.

Implikasi praktis dari hasil temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam menyusun format *logistics service innovation* dalam rangka meningkatkan kinerja bisnis perusahaan kurir dengan berbasiskan pada *entrepreneurial orientation policies, dynamic logistics capabilities, dan environmental turbulence*. Penelitian ini dapat dijadikan rujukan oleh peneliti lain untuk memperdalam keilmuan dalam bidang manajemen stratejik terutama kajian

mengenai *logistics service innovation*, *entrepreneurial orientation policies*, *dynamic logistics capabilities*, dan *environmental turbulence*.

5.3.Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh maka rekomendasi yang diajukan antara lain sebagai berikut:

1. Dalam memastikan *ontime delivery* dan *security*, perusahaan kurir dapat menggunakan aplikasi *tracking system* yang disediakan oleh pemerintah bernama STaTIS (*System Track and Trace Information System*) yang dapat diunduh dan digunakan secara gratis, berkaitan dengan kemampuan menyediakan sistem informasi untuk *tracking & tracing* yang belum memunjukkan capaian yang tinggi.
2. Perusahaan kurir mempertimbangkan pentingnya hubungan dan jaringan pada rantai pasok baik *up and down the supply chain*. Perusahaan kurir dapat membangun dan mengembangkan aliansi strategis dengan mitra-mitra dalam rantai pasok untuk meningkatkan kinerja operasi, sehingga dapat berpengaruh pada kinerja perusahaan.
3. Perusahaan kurir dapat merancang pedoman berbasis orientasi kewirausahaan pada aspek penelitian dan pengembangan R&D, panduan umum berkaitan dengan pengambilan resiko berkaitan dengan layanan-layanan khusus yang diminta oleh konsumen, dan dukungan terhadap program atau kegiatan yang dirancang untuk menghadapi perubahan lingkungan.
4. Perusahaan kurir harus mampu mengembangkan *dynamic logistics capabilities* yang berorientasi pada pelanggan dengan mengidentifikasi dan membangun kemampuan yang responsive. PP No. 15 Tahun 2013 juga mengatur standar pelayanan kurir adalah menyediakan layanan penanganan pengaduan, penerimaan saran dan pengelolaan informasi. Penanganan aduan harus diselesaikan paling sedikit dalam waktu 2 x 24 jam terhitung sejak aduan diterima.

5. Pemerintah dapat membangun kebijakan publik untuk menstimulus peningkatan kinerja bisnis perusahaan kurir seperti mempromosikan iklim persaingan usaha yang sehat dengan kebijakan harga yang kompetitif, dan menekan biaya logistik, baik yang bersumber dari pungutan ilegal maupun legal seperti pungutan daerah. mendorong adanya interkoneksi dan kolaborasi perusahaan kurir.
6. Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam pengembangan manajemen stratejik dalam kaitannya dengan peningkatan kinerja bisnis perusahaan dengan mempertimbangkan *environmental turbulence* dan *dynamic logistics capabilities* yang menjadi dasar dalam memformulasikan *entrepreneurial orientation policies* yang sesuai dan diimplementasikan melalui *logistics service innovation*. panjang untuk mengorganisasikan strategi *logistics service innovation*.