

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian mengenai pengaruh *e-commerce* dan *product innovation* terhadap *business success* dengan jumlah UMKM sebanyak 43 responden. Ditemukan bahwa karakteristik responden UMKM sepatu cibaduyut didominasi oleh jenis kelamin laki-laki, berusia 30-40 tahun, memiliki status sudah menikah, dan tingkat pendidikan terakhir SMA/ K sederajat. Karakteristik usaha UMKM sepatu cibaduyut didominasi oleh lama usaha 6-10 tahun dengan jumlah karyawan lebih dari 5 orang, memiliki pendapatan sebesar Rp5.000.000 – Rp10.000.000 dan Rp10.000.000 – Rp15.000.000 dengan jumlah produksi sebanyak 500 – 1.000 pasang sepatu dalam 1 bulan, dan platform *e-commerce* yang banyak digunakan yaitu Tokopedia. Penelitian sudah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan analisis jalur (*path analysis*), sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Gambaran *e-commerce*, *product innovation* dan *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut, Kota Bandung.
 - a. Gambaran mengenai *e-commerce* dapat dilihat dari dimensi yang terdiri dari *product information*, *ease of use*, *security level*, *level of trust*, dan *convenience* yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut menunjukkan indikasi yang **hampir seluruhnya** berada kategori **baik**. Sementara dimensi yang memperoleh peringkat pertama atau memiliki tanggapan dengan nilai paling tinggi adalah dimensi *product information*, kedua *convenience*, ketiga *ease of use*, keempat *security level*, dan kelima *level of trust*.
 - b. Gambaran mengenai *product innovation* dapat dilihat dari dimensi yang terdiri dari *design changes*, *technical innovation*, dan *product development* yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut menunjukkan indikasi yang **hampir seluruhnya** berada pada kategori **baik**. Sementara dimensi yang memperoleh peringkat pertama atau memiliki tanggapan dengan nilai paling tinggi adalah *technical innpvation*, kedua *design changes*, dan ketiga *product development*.

- c. Gambaran mengenai *business success* dapat dilihat dari dimensi yang terdiri dari *competitive advantage*, *profitability*, *customer satisfaction*, dan *company survival* yang berada pada kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat *product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut menunjukkan indikasi yang **hampir seluruhnya** berada pada kategori **baik**. Sementara dimensi yang memperoleh peringkat pertama atau memiliki tanggapan dengan nilai paling tinggi yaitu *company survival*, kedua *competitive advantage*, ketiga *customer satisfaction*, dan keempat *profitability*.
2. *E-Commerce* memiliki pengaruh signifikan positif dikategori **lemah** terhadap *Business Success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut.
 3. *Product Innovation* memiliki pengaruh signifikan positif dikategori **sangat lemah** terhadap *Business Success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut.
 4. *E-commerce* dan *product innovation* memiliki pengaruh signifikan positif dikategori **lemah** terhadap *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut. Hal tersebut diasumsikan bahwa semakin baik tingkat *e-commerce* dan *product innovation* yang dilakukan oleh pelaku usaha, maka akan semakin baik juga *business success* yang dilakukan konsumen pada perusahaan tersebut.
 5. Hasil uji pengaruh langsung variabel *e-commerce* dan *product innovation* terhadap *business success* diketahui bahwa pengaruh langsung *e-commerce* dan *product innovation* terhadap *business success* yang paling dominan adalah variabel *e-commerce*.
 6. Dari hasil penelitian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa tidak ada variabel independen yang dapat meningkatkan variabel independen lainnya terhadap *business success*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan hal-hal mengenai pengaruh *e-commerce* dan *product innovation* terhadap *business success*, sebagai berikut:

1. *E-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut Kota Bandung masuk pada kategori **baik**, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan penilaian dari tanggapan responden yang paling rendah. Masing-masing dari dimensi *level of trust*, *security level*, *ease of use*, *convenience*, dan *product information* terdapat

pernyataan yang lemah menurut pelaku usaha sepatu Cibaduyut, pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan sebagai berikut.

- a. Penilaian *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *level of trust* pada pernyataan “Kepercayaan terhadap platform *e-commerce* yang digunakan dalam melindungi data perusahaan” memiliki skor yang paling rendah. Perusahaan disarankan untuk memilih platform *e-commerce* yang memiliki reputasi baik dalam keamanan data serta memiliki kebijakan dan keamanan yang jelas dan transparan. Selain itu juga, perusahaan harus memastikan bahwa platform tersebut menyediakan mekanisme backup data secara berkala, sehingga data perusahaan tetap aman.
- b. Penilaian *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *security level* pada pernyataan “Efektivitas tindakan pencegah penipuan (*fraud prevention*) yang dilakukan oleh platform *e-commerce*” memiliki skor yang paling rendah. Tindakan pencegah penipuan merupakan tindakan yang sangat penting karena ini berkaitan dengan keamanan. Dengan tindakan ini, perusahaan dapat melindungi data yang bersifat sensitive dari pencurian atau penyalahgunaan yang nantinya dapat berdampak negative pada operasional. Maka dari itu efektivitas tindakan pencegah penipuan ini harus terus ditingkatkan agar keamanan data terjamin.
- c. Penilaian *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *ease of use* pada pernyataan “Kemudahan menemukan bantuan teknis ketika mengalami kesulitan di platform *e-commerce*”. Dalam menemukan bantuan teknis, perusahaan disarankan untuk melakukan beberapa langkah yang paling termudah yaitu perusahaan dapat melihat informasi dibagian pusat bantuan atau FAQ yang menampilkan pertanyaan mengenai masalah teknis yang dihadapi. Jika perusahaan tidak menemukan pertanyaan yang sesuai dengan masalah yang dihadapi maka perusahaan dapat melihat tutorial video atau panduan tertulis yang mencakup cara menangani masalah teknis yang telah disediakan oleh platform *e-commerce*. Perusahaan juga dapat memanfaatkan live chat yang disediakan platform *e-commerce* yang memungkinkan untuk berbicara secara langsung.
- d. Penilaian *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *convenience* pada pernyataan “Kemudahan mengakses toko online perusahaan di platform *e-commerce*” memiliki skor paling rendah. Agar lebih mudah dalam

mengakses toko online di *e-commerce*, perusahaan dapat menggunakan aplikasi mobile *e-commerce* yang digunakan. Kemudian perusahaan dapat memanfaatkan fitur dashboard penjualan yang disediakan oleh platform *e-commerce*. Perusahaan disarankan memahami sepenuhnya cara kerja dashboard, hal ini membantu mempermudah akses dan lebih efisiensi.

- e. Penilaian *e-commerce* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *product information* pada pernyataan “Menyertakan ulasan pelanggan pada halaman produk sepatu di platform *e-commerce*”. Ulasan pelanggan pada halaman produk merupakan hal yang sangat penting karena dapat meningkatkan kepercayaan bahwa produk yang ditawarkan sudah digunakan dan nilai oleh orang lain. Selain itu juga, ulasan positif dapat membangun reputasi dan menciptakan reputasi yang baik di mata pelanggan baru. Maka perusahaan dapat mengirimkan pesan atau notifikasi pengingat setelah pelanggan menerima atau menggunakan produk untuk memberikan ulasan.
2. *Product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut Kota Bandung masuk pada kategori **baik**, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan penilaian dari tanggapan responden yang paling rendah. Masing-masing dari dimensi *product development*, *design changes*, dan *technical innovation* terdapat pernyataan yang lemah menurut pelaku usaha sepatu Cibaduyut, pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan sebagai berikut.
 - a. Penilaian *product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *product development* pada pernyataan “Frekuensi mengembangkan produk baru di industri sepatu” memiliki skor paling rendah. Perusahaan dapat mengembangkan produk baru dengan fokus pada pemecahan masalah yang dihadapi. Artinya produk yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan konsumen karena dengan ini perusahaan memiliki peluang lebih besar untuk sukses. Perusahaan juga dapat menawarkan produk yang dapat disesuaikan dengan keinginan konsumen. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan nilai tambah.
 - b. Penilaian *product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *design changes* pada pernyataan “Tingkat kreativitas perusahaan dalam pengembangan desain baru untuk produk sepatu” memiliki skor paling rendah. Pada saat pengembangan desain baru, perusahaan dapat melakukan riset tren salah satu melalui media sosial dengan ini perusahaan akan

mendapatkan inspirasi dari berbagai tren yang dapat mendorong pengembangan desain baru yang inovatif. Perusahaan juga dapat memfasilitasi pelatihan pengembangan keterampilan yang dapat meningkatkan kreativitas. Menciptakan lingkungan yang dapat mendorong kreativitas dalam mengembangkan desain produk sehingga dapat menghasilkan produk yang lebih menarik dan sesuai dengan kebutuhan pasar.

- c. Penilaian *product innovation* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *technical innovation* pada pernyataan “Penerapan teknologi baru dalam proses produksi sepatu” memiliki skor paling rendah. Penerapan teknologi dalam proses produksi merupakan hal yang sangat penting terutama untuk keberlangsungan bisnis. Maka perusahaan dapat memilih teknologi sesuai dengan kebutuhan yang dapat mendukung upaya keberlanjutan perusahaan. Selain itu, perusahaan dapat mengadakan pelatihan atau workshop yang diadakan secara khusus untuk mengajarkan keterampilan dalam pengoperasian teknologi baru. Dengan melakukan hal tersebut dapat meningkatkan efisiensi produksi serta dapat memastikan bahwa teknologi akan bermanfaat dalam jangka panjang.
3. *Business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut Kota Bandung masuk pada kategori **baik**, namun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan berdasarkan penilaian dari tanggapan responden yang paling rendah. Masing-masing dari dimensi *profitability*, *customer satisfaction*, *competitive advantage*, dan *company survival* terdapat pernyataan yang lemah menurut pelaku usaha sepatu Cibaduyut, pernyataan-pernyataan tersebut diuraikan sebagai berikut.
 - a. Penilaian *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *profitability* pada pernyataan “Pertumbuhan laba perusahaan dalam tiga tahun terakhir” memiliki skor paling rendah. Agar laba perusahaan dapat meningkat maka disarankan dapat meningkatkan penjualan dengan memperluas jangkauan pasar serta dapat melakukan pemasaran secara digital menggunakan platform online seperti media sosial sehingga perusahaan mendapatkan target pelanggan yang tepat. Dengan meningkatnya laba maka perusahaan dapat beroperasi secara efisien dan dapat menghadapi atau bertahan dari tantangan bisnis yang ada.
 - b. Penilaian *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *customer satisfaction* pada pernyataan “Rating pelanggan terhadap

penjualan produk sepatu di platform *e-commerce*” memiliki skor paling rendah. Meningkatkan rating penjualan produk di platform *e-commerce* merupakan hal yang penting untuk membangun kepercayaan dan mendorong penjualan yang lebih tinggi. Untuk meningkatkan rating, perusahaan dapat memberikan notifikasi otomatis yang dapat mengingatkan pelanggan agar memberikan ulasan setelah menerima produk. Memiliki penjualan yang tinggi menandakan bahwa produk yang ditawarkan oleh perusahaan telah diterima dengan baik oleh pelanggan.

- c. Penilaian *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *competitive advantage* pada pernyataan “Keunikan desain sepatu yang perusahaan tawarkan dibandingkan dengan pesaing” memiliki skor paling rendah. Desain yang unik sangat penting di berbagai aspek bisnis terutama pada industri sepatu yang sangat kompetitif. Perusahaan dapat membuat desain yang memiliki ciri khas sehingga produk akan lebih mudah diingat dan dikenali oleh konsumen. Dengan desain yang unik pada produk dapat memberikan nilai lebih yang bisa membuat produk lebih menarik, lebih relevan dan diinginkan oleh konsumen.
 - d. Penilaian *business success* pada pelaku usaha sepatu Cibaduyut terhadap dimensi *company survival* pada pernyataan “Pertumbuhan penjualan dalam tiga tahun terakhir” memiliki skor paling rendah. Meningkatkan penjualan merupakan salah satu kunci untuk pertumbuhan bisnis. Perusahaan harus memahami kebutuhan pelanggan dengan menawarkan produk yang dapat menyelesaikan masalah pelanggan. Kemudian agar penjualan meningkat, perusahaan dapat meningkatkan kualitas produk dengan melakukan inovasi secara berkala agar produk tetap relevan dengan kebutuhan pasar serta perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan dengan menampilkan testimoni atau ulasan positif dari pelanggan yang sudah melakukan pembelian produk sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dari calon pelanggan.
4. Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan, salah satunya yaitu penelitian ini dilakukan pada suatu waktu (*cross sectional*), sehingga terdapat kemungkinan bahwa perilaku individu yang cepat berubah dari waktu ke waktu. Maka pada penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk menganalisis lebih lanjut teori dan faktor-faktor yang digunakan pada *e-commerce*, *product innovation*, dan *business success*.