

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 1.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis jalur antara dimensi *e business* yaitu *Acquiring customers*, *Optimizing conversions*, *Maximizing Web site performance*, *Ensuring a positive user experience* dan *Use Web analytics* terhadap inovasi usaha (Studi Kasus pada Sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung) maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *e business* pada sentra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung berada pada kategori cukup baik, dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden dapat mengimplementasikan *e business* di sentra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab, Bandung. Adapun penjelasan perdimensi sebagai berikut:
  - a. Gambaran *acquiring customers* dengan indikator seringnya kunjungan konsumen pada website, menanggapi komentar konsumen, testimonial dari konsumen, menanggapi pesan dari konsumen, mengembangkan inovasi, tidak menanggapi pesan dari konsumen, kurang menanggapi keluhan konsumen, strategi *website*, membuat iklan, kurang mengembangkan inovasi *website*, menciptakan strategi konten menarik, konten, strategi arahan pasca-klik, kemampuan arahan pasca-klik, penawaran dan promosi, kurang melakukan penawaran dan promosi pada *website*, penurunan kunjungan konsumen, strategi promosi, menggunakan berbagai media sosial dan tidak dapat menggunakan *social media* lebih dari satu. Pernyataan mengembangkan inovasi memiliki persentase penilaian paling tinggi, sedangkan pernyataan keluhan memiliki presentase penilaian paling rendah.
  - b. Gambaran *optimizing website conversions* dengan indikator konsumen aktif pada website, konsumen yang mengunjungi website meningkat, Konsumen yang mengunjungi website menurun, konsumen yang menghubungi *customer service*, konsumen yang menanyakan informasi produk,

Penjualan produk meningkat, *web design* yang menarik, kurang kemampuan dalam membuat *web design*, mengisi konten dan mendeskripsikan produk, keterampilan berinovasi pada website, kurang keterampilan berinovasi pada *webiste*, keterampilan mengelola *website*, kurang memperhatikan website, inovasi pada *website*, menyediakan banyak fitur *website*, menyediakan halaman *customer service*, mempermudah pengunjung untuk menghubungi *customer service*, situs web yang profesional, menyertakan informasi kontak lengkap pada situs web. Pernyataan konten *website* memiliki persentase penilaian paling tinggi, sedangkan pernyataan keterampilan berinovasi pada *website* memiliki presentase penilaian paling rendah.

- c. Gambaran *maximizing website performance* dengan indikator kemudahan navigasi *website*, menyediakan fitur *live chat*, tidak mampu menyediakan fitur *live chat*, menyediakan *navigasi contact*, menyediakan *navigasi* akun *social media*, menyediakan *navigasi social networking*, membuat konten web yang menarik, membuat *layout* menarik, memberikan konten *website* yang mudah dibaca, tampilan di situs web, kurang mampu dalam memperbarui tampilan di situs web, memberikan kata atau gambar yang membuat konsumen tertarik, menaikkan kinerja situs web, menguji kecepatan *website*, menyediakan fitur *chat online*, kurang mampu memberikan kata atau gambar yang membuat konsumen tertarik, menggunakan *keyword* atau deskripsi *website* yang menarik. Pernyataan konten *website* yang mudah dibaca memiliki persentase penilaian paling tinggi, sedangkan pernyataan memberikan kata dan gambar menarik pada *website* memiliki presentase penilaian paling rendah.
- d. Gambaran *ensuring a positif user experience* dengan indikator kunjungan konsumen pada *website* meningkat, testimonial positif dari konsumen, testimonial konsumen yang negatif, konsumen sering melakukan transaksi, mengabaikan keranjang pembelian di *website*, survei pengalaman konsumen, memaksimalkan kotak saran dan keluhan, keluhan konsumen pada *website* meningkat, melakukan analisa terhadap konsumen, kualitas produk, kesulitan pada penggunaan komponen, memberikan kemudahan

pada penggunaan navigasi web, menyediakan fitur informasi, *feedback* yang diberikan konsumen baik, kualitas layanan perusahaan baik, harga produk. Pernyataan konten kualitas produk memiliki persentase penilaian paling tinggi, sedangkan pernyataan harga produk memiliki presentase penilaian paling rendah.

- e. Gambaran *use web analytics* dengan indikator mampu dalam penggunaan alat analisis web, kurang mampu dalam mengelola alat analisis web, keterampilan dalam pemakaian alat analisis web, kemampuan dalam mengelola alat analisis web, keefektivitasan situs web, kurangnya keterampilan dalam pemakaian alat analisis web, *Website* perusahaan kurang efektif, meninjau keefektivitasan *website*, mampu menggunakan alat analisis web, kurangnya kemampuan perusahaan menyediakan alat analisis web, kurangnya perusahaan meninjau keefektivitasan *website*, kurangnya keterampilan dalam penggunaan alat analisis web, kurangnya meninjau kinerja *website*, meninjau kinerja *website*. Pernyataan keterampilan mengelola alat analisis web dan meninjau kinerja *website* memiliki persentase penilaian paling tinggi, sedangkan pernyataan meninjau keefektivitasan *website* memiliki presentase penilaian paling rendah.
2. Gambaran inovasi usaha pada sentra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung berada pada kategori cukup baik. Artinya kondisi pada sentra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung sudah menunjukkan inovasi usaha, sehingga perusahaan di sentra Topi Rahayu dapat berkembang dan bersaing. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah dimensi *product system* dan dimensi *channel* dengan perolehan tanggapan paling rendah.
3. Berdasarkan hasil penelitian besarnya pengaruh dimensi *e business* terhadap inovasi usaha secara parsial yaitu, sub variabel *acquiring customers* berpengaruh signifikan terhadap variabel inovasi usaha, sub variabel *optimizing website conversions* dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel inovasi usaha, sub variabel *maximizing website performance* dinyatakan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel inovasi usaha, sub variabel *ensuring a positif user experience* dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel inovasi usaha, sub variabel *use web analytics* dinyatakan

tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel inovasi usaha. Adapun secara simultan (keseluruhan) terdapat pengaruh dimensi *e business* terhadap inovasi usaha pada sentra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung.

## 1.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai Pengaruh *E Business* terhadap Inovasi Usaha pada Sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung, yaitu:

1. *E business* pada setra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung dapat ditingkatkan pada aspek *retaining customers* dan *use web analytics* karena memiliki nilai pengaruh yang paling rendah, berikut penjelasan rekoendasi perdimensi:
  - a. Dimensi *acquiring customers* pada variabel *e business* secara menyeluruh memiliki pengaruh yang cukup baik pada sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung, tetapi ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu:
    - 1) Perusahaan sebaiknya menanggapi pesan dari konsumen dengan cara selalu membuka *website* dan meninjau aktivitas konsumen pada *website*.
    - 2) Perusahaan sebaiknya melakukan promosi di website atau social media perusahaan, membuat jadwal dan waktu untuk melakukan promosi.
    - 3) Perusahaan sebaiknya sering melakukan inovasi dan pembaharuan pada produk dan konten *website*, sehingga kunjungan konsumen pada *website* tidak turun.
  - b. Dimensi *optimizing website conversions* pada variabel *e business* secara menyeluruh memiliki pengaruh yang cukup baik pada sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung, tetapi ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu:
    - 1) Perusahaan sebaiknya menjelaskan deskripsi dan informasi produk, dengan cara memberi konten khusus yang menarik mengenai informasi inforasi produk.
    - 2) Perusahaan sebaiknya sering meninjau tampilan, konten, produk yang update dan aktivitas konsumen pada website.

- c. Dimensi *maximizing website performance* pada variabel *e business* secara menyeluruh memiliki pengaruh yang cukup baik pada sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung, tetapi ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu:
- 1) Perusahaan sebaiknya memberikan fitur *live chat* dan dapat menanggapi pertanyaan dari konsumen pada website
  - 2) Perusahaan sebaiknya memperbaharui tampilan di website, dengan cara memberikan template, konten, gambar agar menarik konsumen untuk berkunjung pada website dan membeli produk perusahaan.
- d. Dimensi *ensuring a positif user experience* pada variabel *e business* memiliki pengaruh cukup baik pada variabel inovasi usaha, sehingga pelaku usaha sentra sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung perlu untuk meningkatkan keterampilan *ensuring a positif user experience* dalam menjalankan usahanya supaya mencapai kepuasan konsumen online dan memiliki suatu kemampuan lebih yang dapat mengungguli pesaingnya.
- e. Dimensi *use web analytics* pada variabel *e business* secara menyeluruh memiliki pengaruh yang cukup baik pada sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung, tetapi ada beberapa yang perlu dilakukan perbaikan yaitu:
- 1) Perusahaan sebaiknya memahami dalam mengelola alat analisis website, yaitu dengan cara lebih sering mencari informasi mengenai alat analisis web agar perusahaan dapat mengelola alat analisis web.
  - 2) Perusahaan sebaiknya lebih sering meninjau keefektivitasan website, dengan cara sering membuka situs website dan melihat perkembangan pengunjung atau sebaliknya, dan mengupdate tampilan serta produk pada website.
  - 3) Perusahaan sebaiknya menyediakan alat analisis web agar perusahaan dapat meninjau perkembangan website seperti melihat kunjungan konsumen, dengan cara mengikuti pelatihan-pelatihan seperti penjualan online atau penjualan menggunakan website, maka

perusahaan dapat informasi bagaimana cara agar perusahaan memiliki alat analisis web yang baik dan akurat.

2. Inovasi usaha sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung dipengaruhi oleh dimensi *e business*. Inovasi usaha pada setra topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung dapat ditingkatkan pada aspek *channel* karena memiliki nilai pengaruh yang paling rendah, perusahaan dapat menaikkan aspek *channel* dengan cara membuat produk yang tersedia di banyak tempat. Tingkat aspek *channel* yang tinggi akan meningkatkan potensi penjualan wirausaha topi Rahayu, sehingga usaha yang dijalankan dapat terus bersaing dan berkembang.
3. Pengaruh dimensi *e business* terhadap inovasi usaha pada sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung berada dikategori tinggi. Maka perusahaan di sentra topi Rahayu dapat mempertahankan dan meningkatkan aspek *e business* untuk meningkatkan inovasi usaha, agar perusahaan dapat mengoptimalkan kekuatan berkompetensi di pasar.

Kelemahan pada penelitian ini diantaranya adalah penelitian yang dilakukan pada satu waktu (*cross sectional*) sehingga ada kemungkinan perilaku individu yang cepat berubah dari waktu ke waktu, selain itu variabel yang digunakan dalam penelitian ini belum mewakili semua faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi usaha.

Oleh karena itu penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk memperbarui kembali teori mengenai *e business* dan inovasi usaha serta melakukan penelitian menggunakan dimensi-dimensi lain yang berpengaruh terhadap inovasi usaha seperti *environmental*, *human capital* dan *intellectual capital* yang bisa digunakan di Sentra Topi Rahayu Kec. Margaasih Kab. Bandung.