

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penelitian lakukan dengan Pengaruh Teknologi Informasi dan Orientasi Pelanggan terhadap Kinerja E-Bisnis Pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart dapat di Tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Teknologi Informasi di Alfamart, pelaku usaha ritel, menunjukkan performa yang cukup memuaskan. Analisis rekapitulasi data mengungkapkan bahwa rata-rata setiap indikator berada pada tingkat yang cukup baik. Lima indikator yang dievaluasi meliputi perangkat keras, perangkat lunak, infrastruktur jaringan komunikasi, sistem basis data, dan sumber daya manusia. Di antara kelima indikator tersebut, fasilitas jaringan komunikasi tercatat sebagai indikator dengan nilai terendah, meskipun masih dalam kategori cukup baik. Sementara itu, sistem basis data muncul sebagai indikator dengan nilai tertinggi. Secara keseluruhan, evaluasi terhadap variabel Teknologi Informasi di Alfamart menunjukkan hasil yang cukup baik.
2. Orientasi pelanggan pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart menunjukkan performa yang cukup memuaskan. Evaluasi ini didasarkan pada tiga indikator utama: komitmen penyediaan layanan, kemudahan pengembalian bagi pelanggan, dan fleksibilitas pengiriman serta pembayaran. Dari ketiga indikator tersebut, kemudahan pengembalian bagi pelanggan tercatat sebagai indikator dengan nilai terendah, meskipun masih dalam kategori cukup baik. Sementara itu, fleksibilitas pengiriman dan pembayaran muncul sebagai indikator dengan nilai tertinggi. Secara keseluruhan, penilaian terhadap variabel orientasi pelanggan di

Alfamart menunjukkan hasil yang cukup baik, mengindikasikan adanya upaya positif dalam melayani kebutuhan pelanggan namun masih terdapat ruang untuk peningkatan.

3. Kinerja E-Bisnis pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart menunjukkan performa yang cukup memuaskan. Evaluasi ini didasarkan pada tiga indikator utama: Efisiensi, Reliabilitas, dan Fulfillment. Di antara ketiga indikator tersebut, aspek Fulfillment tercatat sebagai indikator dengan nilai terendah, meskipun masih dalam kategori cukup baik. Sementara itu, Reliabilitas muncul sebagai indikator dengan nilai tertinggi. Secara keseluruhan, penilaian terhadap variabel Kinerja E-Bisnis di Alfamart menunjukkan hasil yang cukup baik, mengindikasikan adanya upaya positif dalam menjalankan bisnis elektronik mereka, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam aspek Fulfillment.
4. Berdasarkan hasil analisis verifikatif dapat di simpulkan
 - a. Teknologi Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kinerja E-Bisnis
 Pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart, jika Teknologi Informasi di kembangkan maka akan berpengaruh terhadap Kinerja E-Bisnis, dimana bila yang mempengaruhi terdapat perubahan kearah yang lebih baik maka sama halnya dengan yang di pengaruhi akan berubah juga.
 - b. Orientasi Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja E-Bisnis
 Pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart, jika Orientasi Pelanggan di kembangkan maka akan berpengaruh terhadap Kinerja E-Bisnis, dimana bila yang mempengaruhi terdapat perubahan kearah yang lebih baik maka sama halnya dengan yang di pengaruhi akan berubah juga.

- c. Teknologi Informasi dan Orientasi Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja E-Bisnis Pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart, jika Teknologi Informasi dan Orientasi Pelanggan sama-sama di kembangkan maka akan berpengaruh terhadap Kinerja E-Bisnis, dimana bila yang mempengaruhi terdapat perubahan kearah yang lebih baik maka sama halnya dengan yang di pengaruhi akan berubah juga.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian mengenai Pengaruh Teknologi Informasi dan Orientasi Pelanggan terhadap Kinerja E-Bisnis Pada Pelaku Usaha Ritel Alfamart, penelitian mengemukakan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Pelaku Usaha Ritel Alfamart:

1. Berdasarkan hasil evaluasi, Alfamart dapat mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan implementasi Teknologi Informasi. Prioritas utama sebaiknya diberikan pada peningkatan infrastruktur jaringan komunikasi, mengingat ini merupakan indikator dengan nilai terendah. Investasi dalam peningkatan kualitas dan kecepatan jaringan di seluruh gerai dan pusat distribusi akan sangat bermanfaat. Meskipun sistem basis data sudah menjadi indikator terkuat, Alfamart dapat terus mengoptimalkannya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengambilan keputusan berbasis data. Program pelatihan berkala untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menggunakan teknologi informasi terbaru juga penting dilakukan. Selain itu, Alfamart perlu melakukan evaluasi dan pembaruan perangkat keras dan lunak secara berkala, meningkatkan integrasi sistem, memperkuat keamanan data, dan terus

berinovasi dalam adopsi teknologi baru yang relevan dengan bisnis ritel. Melakukan benchmarking dengan praktik terbaik di industri, menciptakan sistem umpan balik dari karyawan dan pelanggan, serta menjalin kemitraan strategis dengan perusahaan teknologi juga dapat membantu Alfamart dalam meningkatkan kinerja teknologi informasinya secara keseluruhan.

2. Berdasarkan evaluasi tersebut, Alfamart dapat mengambil beberapa langkah untuk meningkatkan orientasi pelanggannya. Fokus utama sebaiknya diberikan pada perbaikan proses pengembalian produk, mengingat ini merupakan indikator dengan nilai terendah. Alfamart dapat mempertimbangkan untuk menyederhanakan prosedur pengembalian, memperjelas kebijakan, dan melatih staf untuk menangani pengembalian dengan lebih efisien dan ramah serta mempertimbangkan untuk melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik langsung dan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan kinerja bisnis secara keseluruhan.
3. Berdasarkan evaluasi tersebut, Alfamart dapat mengambil beberapa langkah strategis untuk meningkatkan kinerja E-Bisnisnya. Fokus utama sebaiknya diberikan pada peningkatan aspek Fulfillment, mengingat ini merupakan indikator dengan nilai terendah. Alfamart dapat mempertimbangkan untuk mengoptimalkan proses pemenuhan pesanan, mulai dari manajemen inventaris yang lebih akurat, peningkatan efisiensi dalam pengepakan dan pengiriman, hingga komunikasi yang lebih baik dengan pelanggan mengenai status pesanan pelanggan.

4. Studi ini masih memiliki beberapa batasan dan area yang dapat ditingkatkan.

Oleh karena itu, direkomendasikan untuk melakukan penelitian lanjutan yang lebih komprehensif guna menyempurnakan pemahaman tentang topik ini. Untuk mencapai hasil yang lebih mendalam dan akurat, penelitian masa depan sebaiknya mempertimbangkan untuk memperluas cakupan dengan memasukkan variabel dan faktor tambahan yang berpotensi memengaruhi Kinerja E-Bisnis. Pendekatan ini akan membantu menghasilkan wawasan yang lebih holistik dan relevan terhadap dinamika Kinerja E-Bisnis dalam konteks yang lebih luas.