

Bab V

Kesimpulan dan Saran

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data dan hasil analisis yang telah diperoleh dan dikelola dalam penelitian ini, kesimpulan yang dapat ditarik adalah potensi usaha *online* yang diakibatkan pandemi COVID-19 sangat besar dikarenakan perkembangan jaman di mana dunia serba digital kemudian ditambah dengan kemudahan yang diberikan oleh sistem belanja *online* membuat konsumen senang untuk berbelanja *online*, dan juga sangat cocok untuk jangka panjang karena ke depannya akan serba digital. Maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Potensi usaha *online* sangat tinggi dikarenakan pandemi COVID-19 dan juga perkembangan jaman. Konsumen senang dengan kemudahan-kemudahan yang diberikan sistem belanja *online* karena dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja tanpa perlu keluar rumah. Selain itu penawaran promo voucher dan gratis ongkos kirim menjadi faktor utama konsumen mulai mencoba berbelanja secara *online*.
2. Perubahan perilaku konsumen dari sebelumnya berbelanja secara *offline* sekarang menjadi *online* menambah potensi yang ada. Efisiensi yang ditawarkan media belanja *online* menjadi alasan utama mengapa belanja *online* sangat diminati konsumen ketika beradaptasi dengan perubahan yang ada. Produk beragam yang dapat diakses melalui telepon genggam tanpa harus keluar rumah dan pergi dari satu toko ke toko lain.
3. Inovasi yang dapat dilakukan pelaku usaha ialah tidak hanya menjual produk untuk di *resell* namun harus lebih fokus terhadap pengembangan merek dan menjadikan mall, sosial media, dan kompetitor sebagai referensi inovasi produk agar dapat bersaing. Pengembangan sistem pelayanan karena konsumen senang dengan respons yang cepat dan proses kerja yang cepat. Pemahaman pentingnya ulasan konsumen sebagai reputasi produk dan toko untuk peningkatan penjualan dengan memberikan pelayanan dan produk terbaik.

5.2 Saran

Berdasarkan implikasi penelitian, keterbatasan penelitian dan hasil kesimpulan, maka terdapat beberapa masukan dan saran yang dapat dipertimbangkan sebagai berikut.

5.2.1 Bagi Pelaku Usaha *Online*

1. Edukasi mengenai cara kerja *e-commerce* dan konsumen agar dapat memanfaatkan potensi yang ada.
2. Perbaiki kinerja untuk memaksimalkan kepuasan konsumen dengan tujuan peningkatan penjualan.
3. Inovasi produk dengan kualitas yang baik gunakan referensi *trend* yang digemari konsumen.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian ini hanya berfokus terhadap potensi dan inovasi yang dapat dilakukan pelaku usaha untuk beradaptasi dengan perubahan perilaku yang ada. Penelitian berikutnya dapat berfokus terhadap produk-produk yang diminati konsumen.
2. Jumlah informan dalam penelitian ini terbatas, dalam penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperoleh jumlah sampel yang lebih sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih mendalam.
3. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan secara *online*, diharapkan penelitian selanjutnya dalam dilakukan secara langsung agar dapat menghemat waktu dan data yang diperoleh lebih dalam.