

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Transformasi digital adalah langkah krusial bagi KS dalam menghadapi tantangan bisnis di era digital. Berdasarkan analisis dan penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil terkait kesiapan KS untuk melakukan transformasi digital, serta implikasi dari penerapan strategi ini.

##### **1. Pentingnya Sumber Daya Manusia yang Kompeten**

Kesiapan transformasi digital di KS sangat bergantung pada kompetensi sumber daya manusia. Para pekerja harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam teknologi digital. Pelatihan dan pengembangan keterampilan pekerja menjadi kunci untuk memastikan bahwa transformasi digital dapat dijalankan dengan efektif. Evaluasi keterampilan pekerja saat ini serta penyelenggaraan pelatihan berkelanjutan sangat penting untuk mencapai tujuan ini.

##### **2. Pemanfaatan Data yang Optimal**

Data memainkan peran sentral dalam transformasi digital di KS. Pengumpulan, pengelolaan, dan analisis data yang baik dapat memberikan wawasan berharga yang mendukung pengambilan keputusan strategis. Data pelanggan, data penjualan, dan data operasional lainnya dapat digunakan untuk meningkatkan efisiensi, mengembangkan produk inovatif, dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Keamanan data juga harus menjadi prioritas utama untuk melindungi informasi yang berharga.

##### **3. Inovasi Berbasis Teknologi**

Inovasi adalah elemen penting dalam transformasi digital. KS harus fokus pada inovasi yang meningkatkan operasional, seperti pengaturan inventori dan distribusi pengiriman. Penggunaan teknologi software dalam operasional dapat memberikan solusi yang lebih efisien dan efektif, serta meningkatkan pengalaman pelanggan. Inovasi yang didasarkan pada data dan pengujian yang komprehensif akan memberikan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

#### 4. Peningkatan Nilai Pelanggan

Transformasi digital tidak hanya tentang penerapan teknologi, tetapi juga tentang menciptakan nilai yang berkelanjutan bagi pelanggan. KS harus memahami kebutuhan pelanggan dan menyesuaikan proposisi nilai mereka sesuai dengan perubahan tersebut. Dengan meningkatkan efisiensi operasional melalui digitalisasi, KS dapat memberikan layanan yang lebih baik dan memperkuat hubungan dengan pelanggan.

#### 5. Evaluasi dan Adaptasi Berkelanjutan

Proses transformasi digital harus disertai dengan evaluasi dan adaptasi yang berkelanjutan. KS perlu mengembangkan mekanisme evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas implementasi teknologi digital dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan melakukan evaluasi secara rutin, KS dapat terus beradaptasi dan memastikan bahwa strategi digital mereka tetap relevan dan efektif.

#### 6. Budaya Inovasi

Mengembangkan budaya perusahaan yang mendukung inovasi dan adaptasi terhadap teknologi baru sangat penting dalam proses transformasi digital. Lingkungan kerja yang mendorong karyawan untuk berinovasi dan mengusulkan ide-ide baru akan membantu KS dalam menghadapi perubahan di era digital. Manajemen harus mempromosikan nilai-nilai keterbukaan terhadap perubahan dan pengembangan diri di antara karyawan.

Secara keseluruhan, kesiapan KS untuk melakukan transformasi digital menunjukkan bahwa dengan strategi yang tepat, perusahaan dapat mengatasi tantangan dan memanfaatkan peluang di era digital. Transformasi digital tidak hanya akan meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga akan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan dan perusahaan secara keseluruhan. Dengan komitmen yang kuat dari manajemen dan karyawan, KS dapat menjadi pemimpin dalam inovasi dan transformasi digital di industri ritel.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kesiapan transformasi digital di KS, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk memastikan suksesnya implementasi strategi digital dan peningkatan daya saing perusahaan.

### 1. Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia

Penting bagi KS untuk terus mengembangkan keterampilan digital karyawan melalui program pelatihan yang terstruktur. Mengadakan workshop, seminar, dan kursus online yang berfokus pada teknologi digital, manajemen data, dan inovasi dapat meningkatkan kompetensi karyawan. Selain itu, perusahaan dapat mempertimbangkan untuk merekrut talenta baru dengan keterampilan digital yang relevan untuk mempercepat proses transformasi.

### 2. Optimalisasi Penggunaan Data

KS sebaiknya meningkatkan sistem pengelolaan data untuk memastikan data yang dikumpulkan akurat, relevan, dan dapat diakses dengan mudah. Implementasi solusi big data dan analitik dapat membantu perusahaan memahami pola dan tren yang berguna untuk pengambilan keputusan strategis. Selain itu, keamanan data harus dijaga dengan menggunakan enkripsi dan protokol keamanan yang kuat untuk melindungi informasi sensitif dari ancaman siber.

### 3. Investasi dalam Teknologi Inovatif

Investasi dalam teknologi terbaru seperti Internet of Things (IoT), kecerdasan buatan (AI), dan blockchain dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi KS. Teknologi-teknologi ini dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Perusahaan harus terus memantau perkembangan teknologi dan beradaptasi sesuai dengan kebutuhan dan tren pasar.

### 4. Fokus pada Pelanggan

Transformasi digital harus diarahkan untuk memberikan nilai tambah yang lebih besar kepada pelanggan. KS perlu mendengarkan umpan balik dari pelanggan dan menyesuaikan produk serta layanan mereka sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Personalisasi pengalaman

pelanggan melalui penggunaan data analitik dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

#### 5. Evaluasi dan Adaptasi Berkelanjutan

Proses evaluasi yang berkelanjutan diperlukan untuk menilai efektivitas strategi transformasi digital yang telah diterapkan. KS harus mengembangkan mekanisme untuk memantau kinerja teknologi digital dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dengan melakukan evaluasi berkala, perusahaan dapat memastikan bahwa transformasi digital berjalan sesuai dengan tujuan yang diinginkan dan dapat menyesuaikan strategi jika diperlukan.

#### 6. Pengembangan Budaya Inovasi

Membangun budaya perusahaan yang mendukung inovasi adalah kunci untuk kesuksesan jangka panjang. Manajemen harus mendorong karyawan untuk berinovasi dan berkontribusi dengan ide-ide baru. Menciptakan lingkungan kerja yang kolaboratif dan mendukung pengembangan diri akan membantu KS menjadi perusahaan yang adaptif dan inovatif.

#### 7. Kolaborasi dengan Pihak Eksternal

KS dapat mempertimbangkan untuk bekerjasama dengan pihak eksternal seperti konsultan dan pihak-pihak lainnya yang dapat bekerja sama untuk mengakses teknologi terbaru dan ide-ide inovatif. Kemitraan strategis dengan rekan bisnis yang mengerti dunia digital dapat memberikan akses kepada solusi digital yang lebih canggih dan mendukung implementasi transformasi digital dengan lebih efisien.

Dengan mengikuti saran-saran ini, KS dapat meningkatkan kesiapan mereka dalam melakukan transformasi digital dan memanfaatkan teknologi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Transformasi digital yang berhasil akan membawa dampak positif tidak hanya pada efisiensi operasional, tetapi juga pada kepuasan pelanggan dan pertumbuhan bisnis secara keseluruhan.

### **5.3 Implikasi**

#### 1. Peningkatan Investasi dalam Pelatihan dan Pengembangan SDM

KS perlu mengalokasikan anggaran yang signifikan untuk pelatihan dan pengembangan keterampilan digital karyawan. Hal ini termasuk penyelenggaraan workshop, kursus online, dan sertifikasi teknologi. Investasi ini akan memastikan bahwa karyawan memiliki pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan transformasi digital dengan sukses.

## 2. Penggunaan Data sebagai Aset Strategis

Dengan pemanfaatan data yang optimal, KS dapat mengimplementasikan sistem pengumpulan dan analisis data yang lebih canggih. Data ini dapat digunakan untuk membuat keputusan yang lebih tepat dan strategis, seperti prediksi tren pasar, peningkatan layanan pelanggan, dan optimalisasi operasional. Keamanan data juga harus ditingkatkan untuk menghindari kebocoran informasi yang berharga.

## 3. Adopsi Teknologi Inovatif dalam Operasional

KS harus terus mengadopsi teknologi baru yang dapat meningkatkan efisiensi operasional. Ini bisa mencakup penggunaan software manajemen inventori yang lebih canggih, sistem otomasi untuk proses distribusi, dan aplikasi berbasis AI untuk analisis data. Inovasi teknologi ini akan membantu perusahaan untuk tetap kompetitif dan responsif terhadap perubahan pasar.

## 4. Fokus pada Pengalaman dan Nilai Pelanggan

Transformasi digital harus berorientasi pada peningkatan nilai pelanggan. KS perlu memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam melalui analisis data dan interaksi langsung. Dengan demikian, perusahaan dapat menawarkan produk dan layanan yang lebih relevan dan bernilai tambah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat hubungan bisnis.

## 5. Mekanisme Evaluasi dan Adaptasi Berkelanjutan

KS harus mengembangkan mekanisme evaluasi yang berkelanjutan untuk mengukur efektivitas implementasi digitalisasi. Ini bisa berupa laporan rutin, KPI yang terukur, dan feedback loop dari karyawan dan pelanggan. Dengan evaluasi yang berkelanjutan, perusahaan

dapat melakukan penyesuaian yang diperlukan untuk tetap relevan dan efektif dalam strategi digitalnya.

## 6. Pengembangan Budaya Inovasi dalam Perusahaan

Budaya perusahaan yang mendukung inovasi dan adaptasi teknologi baru harus diperkuat. Manajemen perlu mempromosikan lingkungan kerja yang kreatif, di mana karyawan didorong untuk mengemukakan ide-ide baru dan berinovasi. Ini bisa dilakukan melalui program penghargaan, sesi brainstorming reguler, dan komunikasi yang transparan tentang pentingnya inovasi dalam mencapai tujuan perusahaan.

Secara keseluruhan, dengan mengimplementasikan langkah-langkah ini, KS dapat memastikan bahwa transformasi digital tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pelanggan dan perusahaan secara keseluruhan. Komitmen yang kuat dari manajemen dan karyawan adalah kunci untuk menjadikan KS sebagai pemimpin dalam inovasi dan transformasi digital di industri ritel.

## DAFTAR PUSTAKA

- 8 Key Steps to a Successful Digital Transformation Strategy. (n.d.). Kanban Software for Agile Project Management. <https://businessmap.io/digital-transformation/strategy>
- Barrington, R. (2023, November 28). *What is a PESTEL analysis? - Oxford College of Marketing Blog*. Oxford College of Marketing Blog. <https://blog.oxfordcollegeofmarketing.com/2016/06/30/pestel-analysis/>
- Ensign, P. C. (2001). Value Chain Analysis and Competitive Advantage. *Journal of General Management*, 27(1), 18–42. <https://doi.org/10.1177/030630700102700102>
- Hendrian, S., Hakim, A. R., & Syafii, A. (2023). Strategi Pemasaran Digital Dan Dampaknya Terhadap Pertumbuhan Bisnis: Studi Komparatif Pada Industri Ritel. *Cakrawala Repositori IMWI*, 6(6), 2348–2353. <https://doi.org/10.52851/cakrawala.v6i6.444>
- International Data Corporation, & Veronesi, L. (2020). HOW INFORMATION MANAGEMENT SUPPORTS THE DIGITAL TRANSFORMATION NEEDS OF TOMORROW'S AUTOMOTIVE INDUSTRY. *Open Text*, 2.
- Jane, O. (2022, March). *STRATEGIC MANAGEMENT + - PT. REFIKA ADITAMA*. PT. REFIKA ADITAMA. <https://refika.co.id/580-strategic-management-.html>
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A. (2015). Digital Transformation Strategies. *Business & Information Systems Engineering*, 57(5), 339–343. <https://doi.org/10.1007/s12599-015-0401-5>
- Rogers, D. L. (2016). *The Digital Transformation Playbook: Rethink Your Business for the Digital Age*. [https://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/index.php?p=show\\_detail&id=10834](https://dlibrary.ittelkom-pwt.ac.id/index.php?p=show_detail&id=10834)
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.

Sundari, A., Syaikhudin, A. Y., & Syihabuddin, M. A. (2021). *Manajemen Ritel (Teori dan Strategi dalam Bisnis Ritel)*. Academia Publication.

[http://books.google.ie/books?id=jLk1EAAAQBAJ&pg=PP1&dq=Sundari,+Ariefah,+Ahmad+Yani+Syaikhudin,+and+Muhammad+Arif+Syihabuddin.&hl=&cd=1&source=gbs\\_api](http://books.google.ie/books?id=jLk1EAAAQBAJ&pg=PP1&dq=Sundari,+Ariefah,+Ahmad+Yani+Syaikhudin,+and+Muhammad+Arif+Syihabuddin.&hl=&cd=1&source=gbs_api)

*The birth of the Web* | CERN. (2024, June 25). <https://home.cern/science/computing/birth-web>

Thompson, A. A., Peteraf, M., Gamble, J. E., & Strickland, A. J. (2017). *Crafting and Executing Strategy*. McGraw-Hill Higher Education.

[http://books.google.ie/books?id=S7h\\_vgAACAAJ&dq=Thompson,+A.A.%3B+Peteraf,+M.A.%3B+Gamble,+J.E.+%26+Strickland+III,+A.+J.+\(2018\).+Crafting+%26+Executing+Strategy+%E2%80%93+The+Quest+for+Competitive+Advantage:+Concepts+%26+Cases.+21st+Edition.+New+York:+McGraw+%E2%80%93+Hill+Education.&hl=&cd=1&source=gbs\\_api](http://books.google.ie/books?id=S7h_vgAACAAJ&dq=Thompson,+A.A.%3B+Peteraf,+M.A.%3B+Gamble,+J.E.+%26+Strickland+III,+A.+J.+(2018).+Crafting+%26+Executing+Strategy+%E2%80%93+The+Quest+for+Competitive+Advantage:+Concepts+%26+Cases.+21st+Edition.+New+York:+McGraw+%E2%80%93+Hill+Education.&hl=&cd=1&source=gbs_api)

Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital*. Harvard Business Review

Press.[http://books.google.ie/books?id=CWhbBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Westerman,+George,+Didier+Bonnet,+and+Andrew+McAfee.+Leading+Digital:+Turning+Technology+into+Business+Transformation.+Harvard+Business+Review+Press,+n.d.&hl=&cd=1&source=gbs\\_api](http://books.google.ie/books?id=CWhbBAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Westerman,+George,+Didier+Bonnet,+and+Andrew+McAfee.+Leading+Digital:+Turning+Technology+into+Business+Transformation.+Harvard+Business+Review+Press,+n.d.&hl=&cd=1&source=gbs_api)