

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisis data yang didapat peneliti tentang pengaruh covid-19 terhadap bisnis ritel toko Arafah bisnis model canvas toko retail Arafah tentang inovasi yang telah dilakukan dalam merespon membesarnya pasar ekonomi bawah karena covid-19.

1. Adanya pandemic Covid-19 ini turut mempengaruhi keberlangsungan toko Arafah mulai dari sisi operasional, jumlah konsumen yang belanja, maupun dari sisi keuangannya. Hal ini dikarenakan adanya peraturan dari pemerintah untuk menekan pertumbuhan *covid-19* seperti diberlakukannya jam malam, pembatasan maksimum orang dalam ruangan, dll. *Coronavirus-19* juga menyebabkan kekhawatiran kepada para masyarakat, ketidakpastian kapan *pandemic* ini akan berakhir dan bagaimana kedepannya nanti membuat masyarakat lebih berhati-hati dan lebih hemat dalam melakukan pengeluaran untuk berbelanja untuk memenuhi kebutuhannya.
2. Toko Arafah telah melakukan inovasi untuk mempertahankan dan meningkatkan keuntungannya. Berdasarkan Analisa toko Arafah menggunakan metode *10 types of Innovation*, Type inovasi yang diambil adalah Inovasi Service, dengan menggunakan Taktik *Loyalty Program* dan Taktik *Self-Service* dengan penjelasan sebagai berikut :
 - a. *Loyalty Program*: Teknik ini dilakukan toko Arafah Program loyalitas bertujuan untuk membangun hubungan dengan pelanggan sehingga akan menjadikan pelanggan tersebut loyal dimana akan sangat membantu perusahaan dalam mempertahankan pelanggan, meningkatkan kepuasan, meningkatkan keuntungan dan menjaga agar pelanggan tidak tergiur oleh berbagai tawaran yang diberikan oleh kompetitor lain.
 - b. *Self-service* : Toko Arafah juga menggunakan taktik self-service adalah contoh dari customer service yang dioptimalkan, yang memberikan pelanggan lebih banyak kontrol di tangan mereka sendiri dibanding sebelumnya. Sehingga pelanggan memiliki kuasa penuh atas barang yang dipilih.
3. Toko Arafah ini menggunakan business model canvas untuk mengetahui bisnis model yang bertujuan untuk menghadapi permasalahan yang dimiliki toko Arafah. Karena *Busines Model Canvas* mampu menggambarkan secara visual bagian-bagian penting

sebuah bisnis dengan detail dan saling terkait satu sama lain. Dengan demikian, pemilik usaha mampu mengevaluasi tentang adanya kesalahan konsep dan melakukan perbaikan dalam proses menjalankan usahanya. Business model canvas toko Arafah yaitu proporsi nilai : sebuah toko yang menjual bahan pokok dengan harga yang terjangkau dengan kualitas yang baik dengan pelayanan yang ramah terhadap pelanggannya. Target konsumen : masyarakat kalangan menengah kebawah, masyarakat dan pelaku umkm sekitar. Channels : toko Arafah menyampaikan informasi dan mendistribusikan produknya langsung melalui toko dan menjalin hubungan dengan pelanggan pada saat direct selling. Elemen pendapatan : keuntungan 10% - 30% dari keuntungan. Supplier dan partner : distributor rokok, minuman, telur dll. Aset / sumber daya : pegawai, tempat usaha, peralatan dan perlengkapan yang menunjang operasional. Kegiatan produksi : melayani konsumen, mencatat stok barang, order barang habis. Struktur biaya : biaya listrik, biaya pegawai, biaya belanja produk yang habis.

5.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mempunyai beberapa saran untuk beberapa pihak khususnya untuk toko Arafah, agar toko Arafah ini bisa berkembang dan lebih baik lagi. Diantaranya peneliti memberikan rekomendasi berikut :

1. Bagi usaha Toko Arafah

Inovasi yang dilakukan oleh Arafah secara umum sudah baik dan sudah berjalan. Namun saat ini baru melakukan *self-service* dan *loyalty program* yang sudah dilakukan. Masih banyak inovasi lainnya dari *10 types of innovation* yang bisa dimanfaatkan toko Arafah untuk mengembangkan usahanya.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam peneliti selanjutnya diharapkan bisa menggunakan metode yang berbeda dengan penelitian ini yang membahas inovasi usaha ritel dalam meningkatkan keuntungan dalam merespon perkembangannya pasar kelas menengah kebawah karena pandemic covid-19, serta bermanfaat bagi masyarakat yang memerlukan pengetahuan terhadap toko ritel