

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai penerapan *Product Service System* (PSS) pada UMKM di wilayah Jabodetabek, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat penerapan *Product Service System* (PSS) pada UMKM masih didominasi oleh model *Product-Oriented* PSS, terutama pada kategori *Food and Beverage* (FnB) dan *Retail*. Sementara itu, kategori *Fashion*, *Otomotif*, dan *Cleaning Services* menunjukkan tingkat integrasi layanan yang lebih tinggi dan memiliki potensi untuk berkembang menuju PSS yang lebih mengutamakan pelayanan seperti *Result-Oriented*.
2. Hasil analisis kelayakan menunjukkan adanya perbedaan antara kondisi eksisting dan kondisi yang diinginkan oleh UMKM dalam penerapan PSS. Keterbatasan sumber daya, sistem operasional, dan kesiapan usaha menjadi faktor yang memengaruhi kemampuan UMKM dalam mengimplementasikan model *Use-Oriented* maupun *Result-Oriented* PSS. Misalnya pada kategori *Food & Beverage* dan *Retail* yang berfokus pada penjualan produk (*Product-Oriented*) akan ada penambahan kesulitan dalam mengimplementasikan PSS yang lebih lanjut.
3. Seperti yang terlihat pada bab 4, Kuadran 7 (*Product Pooling*) merupakan kuadran yang paling potensial untuk diadopsi UMKM karena memiliki jumlah UMKM layak terbanyak pada hampir seluruh kategori usaha lalu dilanjutkan dengan kuadran 3 (*Advice & Consulting*), lalu kuadran 2 (*Product Related Services*) dan 8 (*Outsourcing*).
4. Pengembangan PSS pada UMKM perlu dilakukan secara bertahap sesuai tingkat kesiapan masing-masing usaha. *Business Model Canvas* (BMC) dapat digunakan sebagai alat strategis untuk merancang integrasi produk dan layanan serta mendukung transformasi UMKM menuju model bisnis yang lebih berorientasi pada layanan dan berkelanjutan. Misalnya dengan

merumuskan model bisnis yang sesuai pada kuadran PSS tertentu agar menjadi *feasible*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

Saran Praktis (Untuk Pelaku UMKM)

1. **Mengembangkan layanan secara bertahap dari yang paling sederhana.**

UMKM disarankan untuk tidak langsung mengadopsi model PSS yang kompleks, tetapi memulai dari penguatan layanan dasar seperti *delivery*, *custom order*, dan pelayanan pelanggan.

2. **Memanfaatkan model bisnis berbasis relasi jangka panjang.**

Implementasi sistem *membership*, langganan, atau *repeat service* dapat meningkatkan loyalitas pelanggan sekaligus membuka peluang menuju *Use-Oriented* PSS.

3. **Mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya yang ada.**

Strategi seperti *product pooling* atau *sharing* dapat menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi tanpa membutuhkan investasi besar.

4. **Memanfaatkan teknologi digital sebagai *enabler* layanan.**

Penggunaan *platform digital* seperti media sosial, aplikasi pemesanan, dan sistem pencatatan sederhana dapat membantu meningkatkan kualitas layanan dan interaksi dengan pelanggan.

5. **Menggunakan *Business Model Canvas* sebagai alat evaluasi dan perencanaan.**

UMKM dapat secara berkala mengevaluasi dan mengembangkan model bisnisnya agar lebih terintegrasi antara produk dan layanan.

Saran Kebijakan (Untuk Pemerintah dan Stakeholder)

1. Menyediakan program pelatihan terkait PSS dan inovasi model bisnis.

Pemerintah dan lembaga terkait dapat memberikan edukasi mengenai konsep PSS dan implementasinya secara praktis bagi UMKM.

2. Mendorong digitalisasi UMKM secara terarah.

Dukungan berupa pelatihan, subsidi, atau platform digital dapat membantu UMKM dalam mengintegrasikan layanan berbasis teknologi.

3. Memberikan akses pembiayaan untuk pengembangan layanan.

Skema pembiayaan yang fleksibel diperlukan agar UMKM dapat mengembangkan layanan tambahan tanpa terbebani modal awal yang besar.

4. Membangun ekosistem kolaborasi antar UMKM.

Kolaborasi dalam bentuk *sharing resources*, kemitraan, atau komunitas dapat mempercepat implementasi model PSS.

Saran Akademik (Untuk Peneliti Selanjutnya)

1. Mengembangkan penelitian dengan cakupan wilayah yang lebih luas.

Penelitian selanjutnya dapat dilakukan di luar wilayah Jabodetabek untuk memperoleh perbandingan yang lebih komprehensif.

2. Menggunakan pendekatan kuantitatif atau *mixed-method*.

Hal ini dapat memberikan hasil yang lebih terukur terkait tingkat pengaruh PSS terhadap kinerja UMKM.

3. Menganalisis dampak implementasi PSS terhadap kinerja bisnis.

Penelitian lanjutan dapat fokus pada pengaruh PSS terhadap profitabilitas, loyalitas pelanggan, dan keberlanjutan usaha.

4. Mengembangkan model implementasi PSS yang lebih spesifik per sektor.

Setiap kategori UMKM memiliki karakteristik yang berbeda, sehingga diperlukan model PSS yang lebih kontekstual dan aplikatif.