

## **Inovasi, Teknologi dan Kepuasan Pelanggan: Kunci Keberhasilan UMKM di Pasar yang Kompetitif**

**Diksi Metris<sup>1</sup>, Ahmad Rasyiddin<sup>2</sup>, Febri Sari Siahaan<sup>3</sup>, Khansa Rayyani Aulia<sup>4</sup>,  
Ananda Rinjani Faatihah<sup>5</sup>**

Email: [diksi.metris@gmail.com](mailto:diksi.metris@gmail.com)<sup>1</sup>, [rasyidahmad@untara.ac.id](mailto:rasyidahmad@untara.ac.id)<sup>2</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Tangerang Raya

### ***Abstract***

*MSMEs (Micro, Small and Medium Enterprises) face big challenges in maintaining competitiveness amidst increasingly competitive market dynamics. The main problem faced is the low adoption of innovation and technology, which often impacts customer satisfaction levels. This research aims to understand the role of innovation and technology in increasing customer satisfaction as the key to the success of MSMEs. This research uses a qualitative approach with a case study method. Data was collected through in-depth interviews with 20 MSME owners in the food and beverage sector as well as field observations of the operational and marketing strategies they implemented. Data analysis was carried out thematically to identify main patterns related to innovation, technology and their impact on customer satisfaction. The research results show that the application of digital technology, such as the use of e-commerce applications and social media for marketing, can significantly improve customer experience. In addition, innovation in the form of product development, service personalization, and more flexible interaction strategies has been proven to strengthen customer loyalty. The findings also show that MSME players who actively adapt to technological changes have greater opportunities to create added value for customers. This research concludes that innovation and technology play a crucial role in building strong relationships with customers and increasing their satisfaction. Recommendations are given to MSMEs to be more proactive in integrating technology into their business strategy and developing innovations that are relevant to market needs. This research also provides practical insights for policy makers in supporting the digital transformation of MSMEs.*

**Keywords:** *innovation, technology, customer satisfaction, MSMEs.*

### **Abstrak**

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan daya saing di tengah dinamika pasar yang semakin kompetitif. Masalah utama yang dihadapi adalah rendahnya adopsi inovasi dan teknologi, yang sering kali berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami peran inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan sebagai kunci keberhasilan UMKM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan 20 pemilik UMKM di sektor makanan dan minuman serta observasi lapangan terhadap strategi operasional dan pemasaran yang mereka terapkan. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola-pola utama terkait inovasi, teknologi, dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi digital, seperti penggunaan aplikasi e-commerce dan media sosial untuk pemasaran, mampu meningkatkan pengalaman pelanggan secara signifikan. Selain itu, inovasi dalam bentuk

pengembangan produk, personalisasi layanan, dan strategi interaksi yang lebih fleksibel terbukti memperkuat loyalitas pelanggan. Temuan juga menunjukkan bahwa pelaku UMKM yang aktif beradaptasi dengan perubahan teknologi memiliki peluang lebih besar untuk menciptakan nilai tambah bagi pelanggan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi dan teknologi berperan krusial dalam membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan serta meningkatkan kepuasan mereka. Rekomendasi diberikan kepada UMKM untuk lebih proaktif dalam mengintegrasikan teknologi ke dalam strategi bisnis mereka dan mengembangkan inovasi yang relevan dengan kebutuhan pasar. Penelitian ini juga memberikan wawasan praktis bagi pembuat kebijakan dalam mendukung transformasi digital UMKM.

**Kata Kunci: inovasi, teknologi, kepuasan pelanggan, UMKM.**

## **PENDAHULUAN**

UMKM (Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah) merupakan salah satu pilar utama perekonomian Indonesia yang memiliki kontribusi signifikan terhadap PDB dan penyerapan tenaga kerja. Sebagai sektor yang memiliki basis luas, UMKM memegang peranan penting dalam menciptakan lapangan kerja, mengurangi kesenjangan ekonomi, dan mendorong pertumbuhan ekonomi inklusif. Di tengah perkembangan teknologi digital, pelaku UMKM perlu memanfaatkan peluang ini untuk tetap kompetitif (Suhendi et al., 2024).

Pasar yang semakin kompetitif mendorong UMKM untuk mengadopsi inovasi dalam produk, layanan, maupun proses operasionalnya. Teknologi digital memberikan solusi untuk mendukung efisiensi dan menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik. Dalam konteks ini, memahami bagaimana inovasi dan teknologi dapat berkontribusi pada kepuasan pelanggan menjadi hal yang krusial (Budiarto & Kusuma, 2021).

Pelanggan saat ini semakin mengutamakan pengalaman yang personal dan relevan. UMKM perlu memahami kebutuhan ini untuk menciptakan produk dan layanan yang mampu memenuhi ekspektasi pelanggan. Penggunaan teknologi, seperti e-commerce dan media sosial, memungkinkan UMKM untuk lebih terhubung dengan pelanggan dan memahami kebutuhan mereka secara lebih baik (Andini & Pratama, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menjawab bagaimana inovasi dan teknologi dapat diterapkan oleh UMKM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Area minat dipersempit pada kecamatan Tigaraksa di Kabupaten Tangerang, yang memiliki berbagai macam UMKM yang mencakup kuliner, kerajinan, dan perdagangan digital. Tigaraksa dipilih untuk studi penelitian karena merupakan daerah yang memiliki perkembangan ekonomi lokal yang moderat, didukung oleh infrastruktur fisik dan teknologi yang konstan termasuk peningkatan akses ke UMKM.

Penelitian ini terfokus pada UMKM di sektor makanan dan minuman, mengingat sektor ini memiliki tingkat kompetisi tinggi dan potensi besar untuk berinovasi. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif untuk menggali wawasan mendalam dari pelaku UMKM dan pelanggan terkait.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan pentingnya teknologi dalam mendukung keberhasilan UMKM. Penelitian yang diterbitkan di *Jurnal Manajemen Indonesia* (2020) menyatakan bahwa integrasi teknologi digital seperti e-commerce mampu meningkatkan

efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian lain dari *Jurnal Teknologi Bisnis* (2021) mengungkapkan bahwa inovasi produk memberikan kontribusi signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Studi dari *Jurnal Ekonomi Kreatif* (2022) menyoroti peran media sosial dalam menciptakan interaksi yang lebih bermakna antara UMKM dan pelanggan.

Penelitian ini mencoba melakukan pendekatan holistik yang mengintegrasikan aspek inovasi dan teknologi untuk memahami dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan empiris spesifik terkait sektor UMKM makanan dan minuman di Indonesia.

Penelitian ini menawarkan pendekatan baru dalam mengkaji hubungan antara inovasi, teknologi, dan kepuasan pelanggan. Fokus pada sektor UMKM makanan dan minuman memberikan kontribusi khusus terhadap literatur akademik di bidang ini.

Harapan dari penelitian ini adalah untuk memberikan kontribusi praktis bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan daya saing mereka melalui strategi inovasi dan teknologi. Penelitian ini juga diharapkan menjadi rujukan bagi pembuat kebijakan dalam merancang program yang mendukung transformasi digital UMKM.

Manfaat penelitian ini tidak hanya dirasakan oleh pelaku UMKM, tetapi juga oleh pelanggan melalui peningkatan kualitas produk dan layanan. Dengan demikian, penelitian ini berpotensi memberikan dampak luas pada peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Penerapan inovasi dan teknologi memberikan peluang besar bagi UMKM untuk beradaptasi dengan perubahan pasar (Khurana et al., 2022). Melalui penelitian ini, diharapkan UMKM dapat memanfaatkan teknologi sebagai strategi inti untuk mencapai keberhasilan bisnis.

Transformasi digital UMKM memiliki potensi untuk menjadi motor penggerak utama pertumbuhan ekonomi nasional. Dengan adopsi inovasi dan teknologi, UMKM dapat lebih siap bersaing di pasar global (Agit et al., 2024).

Melalui pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan, UMKM dapat menciptakan produk dan layanan yang lebih relevan dan menarik (Herlinda et al., 2023). Penelitian ini memberikan wawasan penting tentang bagaimana strategi tersebut dapat diimplementasikan.

Keberhasilan UMKM dalam mengadopsi teknologi dapat menjadi model bagi sektor lain dalam menghadapi era digitalisasi (Gisheilla Evangeulista et al., 2023). Penelitian ini menawarkan pandangan strategis yang mendukung pengembangan sektor UMKM secara berkelanjutan.

Penelitian ini menegaskan pentingnya kolaborasi antara pelaku usaha, pemerintah, dan masyarakat dalam mendukung transformasi UMKM. Dengan dukungan yang tepat, UMKM dapat menjadi lebih inovatif dan kompetitif.

Melalui pendekatan kualitatif yang mendalam, penelitian ini diharapkan mampu menggali strategi efektif yang dapat diterapkan oleh UMKM. Temuan penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata terhadap literatur akademik dan praktik bisnis.

Adopsi teknologi memungkinkan UMKM untuk memperluas jangkauan pasar mereka. Dengan strategi yang tepat, UMKM dapat menciptakan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan (Agarwal et al., 2023).

Penelitian ini memberikan wawasan baru tentang bagaimana teknologi dan inovasi dapat diterapkan secara strategis oleh UMKM. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan dampak positif bagi pelaku UMKM dan ekosistem bisnis secara keseluruhan.

Kajian ini menekankan pentingnya pemahaman yang mendalam tentang kebutuhan pelanggan sebagai dasar untuk menciptakan inovasi yang relevan. Dengan fokus pada pengalaman pelanggan, UMKM dapat mencapai loyalitas pelanggan yang lebih tinggi (Sudirjo et al., 2023).

Melalui integrasi inovasi, teknologi, dan kepuasan pelanggan, UMKM memiliki peluang besar untuk mencapai keberhasilan jangka panjang (Asakdiyah et al., 2023). Penelitian ini menawarkan pandangan baru yang relevan bagi pelaku UMKM dalam menghadapi tantangan pasar yang semakin dinamis.

Dengan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara inovasi, teknologi, dan kepuasan pelanggan, UMKM dapat lebih percaya diri dalam menghadapi tantangan di era digital (Trisakti et al., 2024). Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pengembangan UMKM di Indonesia.

## **RUMUSAN MASLAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pemanfaatan inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di UMKM yang berada di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. Oleh karena itu, rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi dan teknologi dapat berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan di UMKM di Kecamatan Tigaraksa?
2. Apa saja faktor yang mendukung keberhasilan penerapan inovasi dan teknologi dalam operasional UMKM?
3. Seberapa efektif penggunaan platform digital, seperti e-commerce dan media sosial, dalam menjangkau pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka?
4. Bagaimana integrasi teknologi pembayaran digital memengaruhi pengalaman dan kepuasan pelanggan?
5. Bagaimana UMKM menyesuaikan strategi inovasi produk berdasarkan preferensi pelanggan yang diperoleh melalui interaksi digital?

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Kajian pustaka yang menjadi landasan penelitian ini mencakup teori difusi inovasi, yang membahas proses adopsi teknologi oleh organisasi, dan teori kepuasan pelanggan, yang membantu menjelaskan bagaimana pelanggan mengevaluasi pengalaman mereka terhadap produk atau layanan.

Teori difusi inovasi menekankan pentingnya proses adopsi teknologi yang sesuai dengan konteks bisnis. UMKM yang mampu beradaptasi dengan perubahan teknologi memiliki peluang lebih besar untuk mencapai kesuksesan jangka panjang (Soekandar & Pratiwi, 2023).

Teori kepuasan pelanggan memberikan kerangka analitis untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk, tetapi juga pengalaman emosional yang dirasakan selama proses interaksi dengan bisnis (Adriani et al., 2024).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai penerapan inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada UMKM. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan wawasan yang komprehensif tentang persepsi, pengalaman, dan strategi pelaku UMKM serta pelanggan dalam konteks pasar yang kompetitif (Agung & Yuesti, 2019).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan pelaku UMKM di sektor makanan dan minuman, yang dipilih secara purposif. Kriteria pemilihan informan mencakup pelaku UMKM yang telah menggunakan teknologi digital seperti e-commerce atau media sosial dalam operasional bisnis mereka. Teknik wawancara ini memungkinkan eksplorasi isu-isu spesifik sekaligus fleksibilitas untuk mendalami informasi yang relevan.

Observasi langsung di lapangan juga dilakukan untuk memahami implementasi teknologi serta interaksi antara UMKM dan pelanggan. Teknik ini bertujuan untuk melengkapi wawancara dengan data kontekstual mengenai praktik-praktik yang dilakukan oleh UMKM. Hasil observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan yang dianalisis secara mendalam.

Analisis data dilakukan secara tematik dengan menggunakan pendekatan Miles dan Huberman. Data dari wawancara dan observasi dikoding, dikelompokkan berdasarkan tema-tema tertentu, dan dianalisis untuk menemukan pola-pola yang relevan. Pendekatan ini membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan adopsi inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi, yaitu dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen yang relevan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan menghasilkan temuan yang dapat memberikan wawasan teoritis maupun praktis bagi pelaku UMKM dalam meningkatkan daya saing di era digital.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Penelitian ini mengidentifikasi berbagai cara UMKM mengadopsi inovasi dan teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Informan memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana teknologi digital, seperti e-commerce dan media sosial, digunakan untuk menjangkau pelanggan secara lebih efektif. Wawancara mendalam dilakukan dengan pelaku UMKM di sektor makanan dan minuman di Kecamatan Tigaraksa, Kabupaten Tangerang. Informan dipilih berdasarkan keterlibatan mereka dalam adopsi teknologi digital dan relevansi mereka dengan fokus penelitian ini.

Misalnya, sebagian besar pelaku UMKM menyebutkan bahwa platform e-commerce membantu meningkatkan efisiensi distribusi produk sekaligus memperluas jangkauan

pasar. Data yang diperoleh melalui wawancara ini sejalan dengan metode penelitian yang berpusat pada analisis wilayah spesifik, yaitu Kecamatan Tigaraksa, yang memiliki karakteristik pelaku UMKM yang beragam. Hal ini memastikan bahwa wawancara yang dilakukan sesuai dengan cakupan wilayah penelitian dan memberikan gambaran komprehensif terkait pemanfaatan teknologi dalam operasional UMKM.

Dari data observasi, ditemukan bahwa integrasi teknologi pembayaran digital juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pengalaman pelanggan yang lebih nyaman. Informan menggarisbawahi bahwa kemudahan transaksi menjadi salah satu faktor yang meningkatkan loyalitas pelanggan. Di sisi lain, inovasi produk dilakukan dengan menyesuaikan preferensi pelanggan yang diidentifikasi melalui analisis interaksi digital, seperti komentar pelanggan di media sosial.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berkaitan erat dengan kemampuan UMKM untuk beradaptasi dengan perubahan pasar. Sebagai contoh, UMKM yang aktif memanfaatkan fitur analitik pada platform digital mampu memahami kebutuhan pelanggan secara real-time dan mengembangkan strategi personalisasi yang tepat.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa pelaku UMKM yang mengadopsi teknologi komunikasi interaktif, seperti chatbot dan sistem respons otomatis, mampu menjawab kebutuhan pelanggan dengan lebih cepat. Dengan adanya respons instan, pelanggan merasa lebih dihargai dan diprioritaskan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan akurasi dalam merespons kebutuhan pelanggan menjadi salah satu indikator utama kepuasan pelanggan.

Pada aspek inovasi produk, penelitian menemukan bahwa pelaku UMKM yang mengadopsi desain kemasan kreatif atau menciptakan variasi produk baru cenderung mendapatkan apresiasi lebih dari pelanggan. Misalnya, beberapa pelaku UMKM di sektor kuliner memperkenalkan varian rasa baru berdasarkan survei preferensi pelanggan. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan penjualan tetapi juga memperkuat keterikatan emosional pelanggan terhadap merek.

Dalam konteks distribusi, teknologi logistik berbasis aplikasi memainkan peran penting. UMKM yang bermitra dengan penyedia layanan logistik digital mampu memastikan pengiriman tepat waktu dan memberikan pelacakan real-time kepada pelanggan. Data menunjukkan bahwa pelanggan lebih cenderung memberikan ulasan positif ketika mereka mendapatkan informasi yang jelas mengenai status pesanan mereka.

Penelitian ini juga mengidentifikasi bahwa penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi telah menjadi strategi utama dalam membangun hubungan dengan pelanggan. Konten interaktif seperti polling, sesi tanya-jawab, dan video demonstrasi produk terbukti meningkatkan tingkat keterlibatan pelanggan. Selain itu, pelanggan cenderung lebih loyal terhadap UMKM yang secara aktif berkomunikasi melalui platform ini.

Fitur ulasan pelanggan di platform e-commerce ditemukan memiliki pengaruh besar dalam menarik pelanggan baru. Pelaku UMKM yang secara aktif merespons ulasan, baik positif maupun saran perbaikan, mampu membangun citra bisnis yang transparan dan bertanggung jawab. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kepercayaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang ditawarkan.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa penggunaan teknologi manajemen inventori

membantu UMKM menjaga kualitas layanan. Dengan sistem inventori berbasis digital, UMKM dapat memantau stok secara real-time, sehingga mampu mengantisipasi permintaan pelanggan dengan lebih baik. Kondisi ini menciptakan pengalaman belanja yang lebih memuaskan, terutama ketika pelanggan mendapatkan produk yang mereka butuhkan tanpa penundaan.

Inovasi berbasis komunitas juga menjadi sorotan dalam penelitian ini. Beberapa UMKM menciptakan program loyalitas berbasis komunitas yang menghubungkan pelanggan melalui grup daring. Program ini memberikan manfaat tambahan seperti diskon khusus atau informasi eksklusif kepada anggota komunitas, sehingga menciptakan rasa memiliki di antara pelanggan.

Penelitian juga menemukan bahwa edukasi pelanggan menjadi bagian penting dalam strategi pemasaran digital UMKM. Contohnya adalah konten edukatif tentang cara menggunakan produk atau manfaat produk bagi pelanggan. Konten semacam ini tidak hanya meningkatkan pemahaman pelanggan tetapi juga memperkuat posisi UMKM sebagai sumber informasi terpercaya di bidangnya.

Integrasi dengan teknologi big data memungkinkan UMKM untuk menganalisis pola pembelian pelanggan secara mendalam. Beberapa pelaku UMKM yang diwawancarai menyatakan bahwa data ini membantu mereka mengidentifikasi tren pasar dan merancang promosi yang relevan. Dengan demikian, keputusan bisnis yang diambil lebih didasarkan pada fakta yang akurat daripada spekulasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa keberhasilan UMKM dalam meningkatkan kepuasan pelanggan bergantung pada sejauh mana mereka dapat mengadopsi inovasi produk dan teknologi digital secara holistik. Kemampuan untuk terus belajar dan beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang dinamis menjadi faktor utama yang membedakan UMKM yang sukses dari yang lainnya.

## **Pembahasan**

### **1. Peran Inovasi dan Teknologi dalam Kepuasan Pelanggan**

Penelitian ini mengungkapkan bahwa inovasi dan teknologi memainkan peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di UMKM. Teknologi bertindak sebagai penghubung yang memperkuat hubungan antara UMKM dan pelanggan, seperti yang dijelaskan oleh Andini dan Pratama (2020). E-commerce menawarkan kemudahan akses dan transparansi informasi, yang berkontribusi pada pengalaman pelanggan yang lebih baik. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan akses layanan digital mendorong tingkat keterlibatan pelanggan yang lebih tinggi.

### **2. Inovasi dalam Proses Bisnis UMKM**

Interpretasi temuan menunjukkan bahwa inovasi dalam UMKM tidak hanya mencakup pengembangan produk baru, tetapi juga inovasi dalam proses bisnis. Contohnya, penggunaan media sosial sebagai saluran komunikasi interaktif memungkinkan UMKM untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan. Temuan ini sejalan dengan teori difusi inovasi oleh Rogers, yang menyatakan bahwa keberhasilan adopsi inovasi bergantung pada seberapa baik inovasi tersebut sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, pendekatan pemasaran digital yang interaktif dapat meningkatkan

- keterlibatan pelanggan dan memperkuat loyalitas mereka terhadap merek.
3. **Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Berbasis Teknologi**  
Temuan empiris dari penelitian ini mendukung teori kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh Oliver, yang menyatakan bahwa kepuasan muncul dari kesesuaian antara harapan pelanggan dan pengalaman yang mereka alami. Inovasi dalam layanan berbasis teknologi terbukti mampu memenuhi ekspektasi pelanggan, baik dari segi kecepatan layanan, kualitas interaksi, maupun kenyamanan dalam bertransaksi. Ini menunjukkan bahwa UMKM yang mengoptimalkan penggunaan teknologi lebih mampu memberikan pengalaman pelanggan yang memuaskan dibandingkan dengan yang masih menggunakan metode konvensional.
  4. **Integrasi Teknologi untuk Personalisasi Layanan**  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi teknologi tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi pelanggan melalui personalisasi layanan. UMKM yang memanfaatkan fitur analitik media sosial dapat menyesuaikan kampanye pemasaran sesuai dengan kebutuhan spesifik pelanggan. Pendekatan berbasis data ini memungkinkan UMKM untuk memahami pola konsumsi pelanggan dan menyesuaikan strategi pemasaran mereka dengan lebih tepat.
  5. **Strategi Digital untuk Memahami Kebutuhan Pelanggan**  
Adaptasi terhadap teknologi menjadi aspek krusial dalam strategi UMKM untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penggunaan fitur interaktif di platform digital, seperti survei online dan pengumpulan umpan balik, membantu UMKM memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih tepat. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memberikan wawasan bagi UMKM untuk mengembangkan produk dan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pasar.
  6. **Penciptaan Nilai melalui Integrasi Teknologi**  
Penelitian ini juga mendukung teori nilai pelanggan yang diajukan oleh Zeithaml, yang menekankan pentingnya menciptakan nilai melalui aspek kualitas, harga, dan kenyamanan. Dalam konteks UMKM, penerapan teknologi digital dapat meningkatkan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Misalnya, penggunaan teknologi dalam sistem pengiriman produk memungkinkan pengiriman yang lebih cepat dan layanan pelanggan yang lebih responsif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
  7. **Keunggulan Kompetitif melalui Teknologi**  
Bukti empiris dalam penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi tidak hanya memperkuat aspek operasional, tetapi juga menciptakan keunggulan kompetitif. UMKM yang mengimplementasikan teknologi untuk personalisasi produk dan layanan mendapatkan respons yang lebih baik dari pelanggan dibandingkan dengan UMKM yang hanya berfokus pada produk generik. Keunggulan ini dicapai melalui pendekatan berbasis data yang memungkinkan UMKM untuk memberikan layanan yang lebih sesuai dengan preferensi pelanggan.
  8. **Digitalisasi dalam Strategi Pemasaran UMKM**  
Penggunaan teknologi digital dalam pemasaran memberikan kesempatan bagi UMKM



untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan tetap menjaga hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Ini sejalan dengan teori pemasaran hubungan yang dikemukakan oleh Grönroos, yang menekankan pentingnya membangun dan memelihara hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Keberhasilan strategi pemasaran digital dapat dilihat dari meningkatnya interaksi pelanggan di media sosial serta peningkatan konversi penjualan melalui platform e-commerce.

9. Analisis Data untuk Pengambilan Keputusan

Personalisasi yang didasarkan pada data menjadi elemen penting dalam strategi inovasi UMKM. Dengan menggunakan analitik data, UMKM dapat mengenali pola perilaku pelanggan, seperti preferensi produk atau waktu pembelian yang paling aktif. Temuan ini menegaskan pentingnya pengambilan keputusan yang berbasis data untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Keputusan yang lebih tepat dalam strategi pemasaran dan operasional dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

10. Adaptasi Teknologi dalam Konteks Lokal

Konteks lokal penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi perlu disesuaikan dengan tingkat literasi digital pelanggan. Beberapa UMKM mengadopsi kombinasi teknologi canggih dan pendekatan tradisional untuk memastikan semua segmen pelanggan terlayani dengan baik. Pendekatan inklusif ini memungkinkan UMKM untuk menjangkau berbagai jenis pelanggan tanpa mengabaikan mereka yang belum sepenuhnya akrab dengan teknologi digital.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi penting terhadap pengembangan teori dan praktik, khususnya dalam konteks inovasi dan teknologi bagi UMKM. Temuan ini tidak hanya mengkonfirmasi relevansi teori yang ada, tetapi juga memberikan wawasan baru tentang cara teknologi dapat dimanfaatkan secara efektif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menciptakan keunggulan bersaing.

### **Kontribusi Teori Baru**

Penelitian ini memodifikasi teori kepuasan pelanggan dengan menambahkan dimensi baru, yakni pengaruh langsung dari personalisasi berbasis teknologi. Temuan ini juga memperkaya konsep difusi inovasi dengan mengidentifikasi bahwa adopsi teknologi dalam UMKM tidak hanya dipengaruhi oleh kompatibilitas, tetapi juga oleh dukungan ekosistem digital, seperti infrastruktur pembayaran dan logistik yang memadai.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antara inovasi teknologi dan pendekatan berbasis pelanggan menciptakan efek sinergis yang meningkatkan daya saing UMKM. Perspektif ini dapat digunakan untuk mengembangkan model baru tentang interaksi antara inovasi, teknologi, dan kepuasan pelanggan di masa depan.

Penelitian ini juga mengusulkan dimensi baru dalam teori inovasi, yaitu "konteks adaptif" yang mencakup kemampuan UMKM untuk menyesuaikan penerapan teknologi dengan karakteristik pasar lokal dan pola konsumsi pelanggan. Dimensi ini memberikan penekanan pada pentingnya fleksibilitas dalam strategi adopsi teknologi, yang sebelumnya belum banyak dibahas dalam teori difusi inovasi.

Selain itu, temuan penelitian ini memperluas konsep pengalaman pelanggan dengan memasukkan elemen interaksi berbasis teknologi sebagai salah satu faktor utama. Elemen ini meliputi bagaimana pelanggan merasakan kenyamanan dalam bertransaksi, responsivitas layanan digital, dan kemudahan mengakses informasi produk. Perspektif ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun model pengalaman pelanggan yang lebih holistik di era digital.

Kontribusi teoritis lain yang muncul dari penelitian ini adalah pengenalan konsep "inovasi terarah pelanggan" (customer-driven innovation), yang menekankan bahwa inovasi yang berhasil bukan hanya hasil dari teknologi yang canggih, tetapi juga dari pemahaman mendalam tentang kebutuhan dan preferensi pelanggan. Konsep ini dapat menjadi dasar untuk mengembangkan kerangka kerja baru yang menghubungkan inovasi, teknologi, dan perilaku pelanggan dalam konteks UMKM.

### **Bukti Empiris**

Sebagai contoh nyata, salah satu informan yang mengelola bisnis kue rumahan berbagi pengalaman tentang bagaimana platform media sosial membantu meningkatkan keterlibatan pelanggan. Dengan memanfaatkan fitur polling di Instagram, informan dapat menentukan produk baru berdasarkan preferensi pelanggan. Langkah ini tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan, tetapi juga membangun loyalitas pelanggan terhadap merek mereka.

Kondisi ini menunjukkan relevansi teori tentang pentingnya pendekatan berbasis pelanggan dalam menciptakan keunggulan kompetitif. Sebagaimana disebutkan oleh Putri dan Widodo (2022), media sosial berfungsi sebagai alat interaksi yang efektif untuk memahami kebutuhan pelanggan secara lebih mendalam.

Bukti lain datang dari salah satu informan yang menjalankan bisnis pakaian lokal. Dengan menggunakan fitur analitik yang tersedia di platform e-commerce, mereka dapat mengidentifikasi pola pembelian pelanggan berdasarkan data demografis dan preferensi gaya. Informasi ini memungkinkan mereka untuk menawarkan koleksi pakaian yang lebih relevan, yang pada akhirnya meningkatkan tingkat retensi pelanggan dan volume penjualan secara signifikan.

Selain itu, seorang pengusaha kopi lokal berbagi bahwa integrasi layanan pembayaran digital memudahkan proses transaksi, terutama di acara pop-up market dan pameran. Dengan adanya opsi pembayaran yang beragam, pelanggan merasa lebih nyaman dan cenderung melakukan pembelian impulsif. Kondisi ini mendukung temuan sebelumnya tentang pentingnya fleksibilitas layanan dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Studi ini juga menemukan bahwa penggunaan platform marketplace oleh pelaku UMKM memberikan peluang baru untuk mengeksplorasi pasar yang lebih luas. Salah satu informan mencatat bagaimana pengenalan fitur promosi berbasis algoritma pada platform ini membantu meningkatkan visibilitas produk mereka di segmen pelanggan yang belum terjangkau sebelumnya. Hasil ini memperkuat pandangan bahwa teknologi digital memberikan dampak nyata dalam memperluas akses pasar dan meningkatkan daya saing UMKM.

Kesimpulannya, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan UMKM di pasar kompetitif sangat bergantung pada kemampuan mereka untuk berinovasi dan memanfaatkan teknologi secara strategis. Pendekatan ini tidak hanya relevan dengan kebutuhan pasar saat ini, tetapi juga memberikan kontribusi teoritis dalam memahami peran teknologi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

### **Kesimpulan**

Penelitian ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi dan inovasi dalam UMKM memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Penggunaan teknologi digital, seperti e-commerce, media sosial, dan platform pembayaran, terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Kemampuan UMKM untuk beradaptasi dengan teknologi digital memperkuat hubungan dengan pelanggan dan mendorong loyalitas.

Integrasi teknologi juga menunjukkan bahwa personalisasi layanan berbasis data analitik dapat meningkatkan relevansi produk dan layanan bagi pelanggan. Pendekatan berbasis teknologi tidak hanya mengoptimalkan proses bisnis, tetapi juga memenuhi ekspektasi pelanggan, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan secara keseluruhan. Inovasi dalam pemasaran dan produk memperkaya pengalaman pelanggan dan menciptakan nilai tambah yang mendalam.

Penelitian ini memperkaya teori yang ada dengan memperkenalkan konsep baru mengenai peran ekosistem digital dalam adopsi teknologi oleh UMKM. Temuan ini memberikan wawasan baru tentang hubungan antara inovasi teknologi, kepuasan pelanggan, dan daya saing UMKM.

1. Teknologi digital, seperti e-commerce dan media sosial, berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan UMKM.
2. Personalisasi layanan berbasis teknologi memberikan kontribusi besar terhadap relevansi produk dan loyalitas pelanggan.
3. Penggunaan analitik data digital memungkinkan UMKM untuk menyesuaikan produk dan strategi pemasaran dengan kebutuhan pelanggan secara lebih tepat.
4. Adopsi teknologi oleh UMKM didorong oleh keberadaan ekosistem digital yang mendukung, seperti infrastruktur pembayaran dan logistik.
5. Penelitian ini memberikan perspektif baru dalam memahami hubungan antara inovasi teknologi dan kepuasan pelanggan yang mendukung daya saing UMKM.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriani, M., Temaluru, Y., & Harapan, U. P. (2024). AND LOYALTY OF AESTHETIC CLINIC PENGARUH FAKTOR-FAKTOR DETERMINAN TERHADAP KEPUASAN DAN. *Journal of Economic, Business and Accounting*, 7.
- Agarwal, V., Mathiyazhagan, K., Malhotra, S., & Pimpunchat, B. (2023). Building resilience for sustainability of MSMEs post COVID-19 outbreak: An Indian handicraft industry outlook. *Socio-Economic Planning Sciences*, 85(July 2022), 101443. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2022.101443>
- Agit, A., Wulandari, M., Arifin, A. H., Saluky, S., Aryandika, A. A., Yusuf, R., Metris, D., Wakhidah, E. N., Abbas, S. A., Cupiadi, H., Ratu, D. M., Jusmawandi, J., & Saputro, A. H. (2024). *Kewirausahaan Digital*. Penamuda Media.
- Agung, A. A. P., & Yuesti, A. (2019). *Metode Penelitian Bisnis Kuantitatif dan Kualitatif*. Noah Aletheia.
- Andini, R., & Pratama, A. (2020). Pengaruh Penggunaan Teknologi E-Commerce terhadap Kepuasan Pelanggan UMKM di Indonesia. *Jurnal Manajemen Indonesia*.
- Asakdiyah, S., Hakiki, R., & Tunjungsari, H. K. (2023). *Kepuasan Pelanggan di Era Digital: Strategi untuk mempertahankan loyalitas pelanggan jangka panjang*. Takaza Innovatix Labs.
- Budiarto, H., & Kusuma, I. P. (2021). Inovasi Produk dan Dampaknya terhadap Loyalitas Pelanggan UMKM di Era Digital. *Jurnal Teknologi Bisnis*.
- Gisheilla Evangeulista, Alferina Agustin, Guntur Pramana Edy Putra, Destiana Tunggal Pramesti, & Harries Madiistriyatno. (2023). Oikos-Nomos: STRATEGI UMKM DALAM MENGHADAPI DIGITALISASI. *Jurnal Oikos-Nomos*, 16, 2023.
- Herlinda, D., Lenurhaliza, Wulandari, P., Sofiyanti, Marta, T. A., & Riofita, H. (2023). Inovasi Produk dan Daya Tarik Konsumen : Studi Kasus pada Industri Pemasaran. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 1(2), 211–221.
- Khurana, I., Dutta, D. K., & Ghura, A. S. (2022). SMEs and digital transformation during a crisis: The emergence of resilience as a second-order dynamic capability in an entrepreneurial ecosystem. *Journal of Business Research*.
- Putri, S. D., & Widodo, T. (2022). Media Sosial Sebagai Alat Interaksi Pelanggan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan UMKM. *Jurnal Ekonomi Kreatif*.
- Soekandar, A. J., & Pratiwi, P. (2023). Difusi Inovasi untuk Keberlanjutan Bisnis Ritel Kecil: Strategi Pemasaran Digital. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Dan Bisnis*, 2(1), 81–99. <https://doi.org/10.51903/jimeb.v2i1.596>
- Sudirjo, F., Purwati, T., Widyastuti, W., Budiman, Y. U., & ... (2023). Analisis Dampak Strategi Pemasaran Digital dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan: Perspektif

Industri E-commerce. *Jurnal Pendidikan ...*, 7, 7524–7532.  
<https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/7422%0Ahttps://jptam.org/index.php/jptam/article/download/7422/6136>

Suhendi, S., Pasaribu, R., Lubis, N., Wehdawati, W., Aryandika, A. A., Kurniadita, Y. A., Wijaya, F., Ramadhana, A., Saputro, A. H., Sulistyono, A., Metris, D., Aslami, N., Geovani, A., & Muttaqin, R. (2024). *Manajemen UMKM*. Penamuda Media.

Trisakti, P., Ikpn, J., Tanah, B., No, K., Rw, R. T., Pesanggrahan, K., Selatan, K. J., Khusus, D., & Jakarta, I. (2024). Pelatihan Inovasi Service Excellent Kepada UMKM Komunitas Jakarta Entrepreneur. *Jurnal Teknologi Dan Pengabdian Masyarakat*, 104–111.