

ABSTRAK

Transformasi digital menjadi suatu keharusan bagi perusahaan yang ingin menjaga keberlanjutan usahanya. Digitalisasi melalui *e-commerce* menjadi sumber kekuatan perusahaan dalam melakukan perluasan pasar. Namun, ada fakta yang berbeda di mana *e-commerce implementation* tidak selalu memengaruhi kinerja perusahaan. Hal ini menciptakan ruang untuk penyelidikan lebih lanjut. Mengacu pada *Resource Advantage Theory of Competition (RAToC)*, penelitian ini menggali perspektif baru mengenai sumber daya informasional dan relasional yang dapat meningkatkan kinerja perusahaan.

Penelitian ini menggunakan perspektif *RAToC* untuk mengusulkan konsep *diversified viral marketing* sebagai upaya penyampaian nilai kepada konsumen yang terklasifikasi dalam beberapa kelompok potensial secara cepat dan meluas. Pertanyaan penelitian yang diajukan adalah bagaimana kontribusi *e-commerce implementation* dalam meningkatkan kinerja perusahaan melalui diversifikasi pemasaran yang bersifat cepat dan luas. Tujuan penelitian ini adalah membangun model konseptual baru untuk memaksimalkan penerapan teknologi pemasaran dan mengatasi kesenjangan antara *e-commerce implementation* dan kinerja perusahaan.

Model ini menguji peran *e-commerce implementation*, *diversified viral marketing*, *operational ambidexterity*, *customer acquisition optimization*, dan *SMEs performance* dengan menggunakan prosedur *Structural Equation Modelling*, 438 data responden diolah dan didapatkan bahwa kelima hipotesis diterima dan satu ditolak. Berdasarkan hasil penelitian hubungan mediasi dapat disimpulkan bahwa perusahaan yang menerapkan *diversified viral marketing* dan *customer acquisition optimization* akan meningkatkan kinerja usaha. Penelitian ini memberikan penegasan pada *RAToC* dalam menjelaskan proses penggunaan sumber daya berupa hubungan informasional dan relasional bersifat *speedy wide-spread* yang mampu meningkatkan kinerja perusahaan.

Kata kunci: *e-commerce implementation*, *customer acquisition optimization*, *diversified viral marketing*, *operational ambidexterity*, *performance*, UKM