

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan.

Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Strategi korporat perusahaan yang terpilih adalah Strategi Pengembangan Produk (*Product Development*). Berikut merupakan penjelasan lebih lanjut mengenai strategi ini :

- Pengembangan Produk. (*Product Development*).

Strategi Pengembangan Produk (*Product Development*). Strategi ini merupakan strategi dimana perusahaan melakukan perbaikan produk yang sudah ada selama ini, atau mengembangkan produk yang baru, sehingga dapat meningkatkan penjualan perusahaan. Strategi pengembangan produk yang dapat dilakukan PT.Telkom yaitu meliputi :

- Melakukan kerja sama dengan anak perusahaan untuk mengembangkan produk *all-in mobile* (Internet, Telepon, IPTV).
- Melakukan transformasi infrastruktur secara menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi fiber optik.
- Menciptakan produk baru dengan mengembangkan segmentasi yang sudah ada.
- Melakukan survey kebutuhan konsumen secara berkala.
- Melakukan pengembangan konten produk dengan melakukan kerja sama dengan anak perusahaan untuk menciptakan produk baru.
- Menjalinkan kerja sama dengan perusahaan aplikasi dan konten supaya konten yang disediakan memiliki variasi dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Meningkatkan *customer retention* dengan meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
- Menjalinkan komunikasi dengan ex pelanggan dan pelanggan pesaing.

- Melakukan pembenahan mengenai sistem pelayanan terhadap adanya keluhan pelanggan.
- Memanfaatkan *Voice of Customer* sebagai bentuk *feedback* dalam melakukan *improvement* layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
- Meningkatkan kualitas pelatihan karyawan mengenai tren teknologi masyarakat di masa yang akan datang.
- Melakukan training secara berkala kepada seluruh personil perusahaan didampingi dengan supervisor yang kompeten.
- Melakukan pembenahan sistem kontrak untuk karyawan outsourcing
- Melakukan pelatihan pada mitra.
- Mengembangkan kebijakan reward untuk karyawan yang berhasil berinovasi dalam mengembangkan produk baru.
- Melakukan kebijakan reward untuk karyawan *outsourcer*.
- Melakukan kaderisasi.
- Memastikan bahwa semua personal yang terlibat dalam layanan kepada pelanggan memiliki pemahaman mengenai *great spirit Always the Best* untuk mendukung *Service Excellence*.
- Melakukan program edukasi kepada *customer service* yang berorientasi kepada *customer satisfaction*.

2. Berikut usulan strategi pemasaran model ROSE meliputi *Product & Service, Delivery System, Service Mindset* dan *Relationship*.

- *Product & Service*.

Tabel 6.1
Usulan Strategi berdasarkan *Product & Service*

Jenis	Usulan Strategi
Harga Produk	Menetapkan biaya berlanggan sesuai dengan segmentasi konsumen sehingga harga dapat lebih kompetitif dibandingkan dengan pesaing. (P)(PD)
	Meningkatkan promo gratis telepon lokal / interlokasi 1000 menit pada paket Indihome dengan melakukan survey konsumen secara berkala sehingga promo yang dilakukan perusahaan dapat disukai dan diminati konsumen. (P)(PD)
	Menetapkan harga yang kompetitif dibandingkan dengan pesaing dengan melakukan survey konsumen secara berkala. (P)(PD)
	Menambah variasi fitur tambahan layanan dan konten produk yang menarik seperti mengembangkan produk <i>all-in mobile</i> (Internet, Telepon, IPTV) melalui kerja sama dengan anak perusahaan. (P)(PD)
	Mempertahankan harga produk untuk variasi harga paket. (P)(PD)
	Mempertahankan kemudahan <i>bundling</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan harga biaya pasang baru. (P)(PD)
	Mempertahankan fitur unlimited kuota internet. (P)(PD)
	Mempertahankan harga produk agar sesuai dengan manfaat. (P)(PD)
Internet	Meningkatkan kecepatan akses internet saat <i>download</i> dan <i>upload</i> dengan melakukan transformasi infrastruktur menyeluruh dari layanan berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Meningkatkan kestabilan internet dalam mengakses <i>video streaming</i> dengan melakukan transformasi menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan dan meningkatkan kestabilan akses internet, kecepatan internet dan kecepatan respon ketika bermain <i>game</i> melalui peningkatan kualitas jaringan dengan melakukan transformasi menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan kualitas modem. (P)(PD)
	Mempertahankan kecepatan akses internet saat <i>browsing</i> . (P)(PD)
Telepon	Meningkatkan kualitas jaringan telepon dan internet untuk mencegah terjadinya gangguan dengan melakukan transformasi menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan dan meningkatkan kejernihan suara pada produk telepon dengan melakukan transformasi menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan kemudahan dalam melakukan panggilan untuk produk telepon. (P)(PD)

Tabel 6.1
Usulan Strategi berdasarkan *Product & Service* (lanjutan)

Jenis	Usulan Strategi
UseeTv	Melakukan survey kebutuhan konsumen untuk melengkapi variasi channel USeeTv yang disukai konsumen. (P)(PD)
	Meningkatkan kecepatan respon pilihan menu pada UseeTv dan fitur TVOD dengan melakukan pengembangan konten sehingga fitur UseeTv sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. (P)(PD)
	Meningkatkan koneksi UseeTV untuk mencegah terjadinya gangguan dengan melakukan transformasi menyeluruh layanan yang berbasis tembaga menjadi <i>fiber optik</i> . (P)(PD)
	Mempertahankan dan mengembangkan fitur <i>pause & rewind</i> dan VOD pada produk UseeTV melalui kerja sama dengan perusahaan aplikasi dan konten supaya konten yang ditawarkan memiliki variasi dan sesuai dengan kebutuhan konsumen. (P)(PD)
	Mempertahankan kualitas dekoder. (P)(PD)
	Mempertahankan kualitas gambar yang bagus untuk UseeTv. (P)(PD)
	Mempertahankan kualitas suara yang bagus untuk USeeTv. (P)(PD)
	Mempertahankan kemudahan operasi untuk produk USeeTv. (P)(PD)

Keterangan :

(P) = Usulan Strategi dikembangkan dari *Positioning* Perusahaan.

(PD) = Usulan Strategi dikembangkan dari Pengembangan Produk.

- *Delivery System*.

Tabel 6.2
Usulan Strategi berdasarkan *Delivery System*

Jenis	Usulan Strategi
Layanan Pembayaran	Meningkatkan kemudahan, kecepatan, pemenuhan janji dan keakuratan informasi tagihan konsumen
	Meningkatkan dan mempertahankan kemudahan layanan pembayaran dengan memberlakukan program edukasi kepada karyawan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan kepada karyawan layanan penjualan, <i>training</i> secara berkala, pemanfaatan <i>VOC</i> sebagai <i>feedback</i> , dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> (PD)
	Mempertahankan kemudahan konsumen dalam mendapatkan informasi tagihan. (PD)

Tabel 6.2
Usulan Strategi berdasarkan *Delivery System* (lanjutan 1)

Jenis	Usulan Strategi
Layanan Penjualan	Meningkatkan kemudahan, kecepatan, pemenuhan janji dan keakuratan informasi tagihan konsumen melalui pembenahan sistem pelayanan, komunikasi
	Meningkatkan kerapian ketika instalasi produk dengan memberlakukan <i>training</i> secara berkala kepada karyawan Layanan Penjualan. (PD)
	Meningkatkan dan mempertahankan kemudahan menu registrasi dan kelengkapan informasi penjualan via web dengan memperbaharui <i>web</i> dan melakukan <i>training</i> kepada karyawan di layanan penjualan mengenai tren teknologi konsumen yang akan datang. (PD)
	Mempertahankan kemudahan dan kualitas hasil instalasi pasang baru. (PD)
Plasa Telkom FH Internet	Meningkatkan kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan respon karyawan Plasa Telkom FH Internet dan <i>attitude</i> karyawan melalui <i>training</i> secara berkala, penerapan program edukasi kepada <i>customer service</i> yang berorientasi kepada <i>customer satisfaction</i> , pemanfaatan <i>VOC</i> sebagai <i>feedback</i> , dan pemahaman karyawan mengenai visi perusahaan untuk mendukung <i>Service Excellence</i> . (PD)
	Meningkatkan kecepatan informasi mengenai waktu penyelesaian gangguan dari petugas Plasa Telkom FH Internet dengan memberlakukan <i>training</i> secara berkala, pemanfaatan <i>VOC</i> sebagai <i>feedback</i> , dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . (PD)
	Meningkatkan dan mempertahankan kemudahan panduan perbaikan gangguan untuk petugas Plasa Telkom FH Internet dengan cara memperbaharui <i>guidance</i> dan melakukan <i>training</i> secara berkala. (PD)
	Mempertahankan <i>attitude</i> yaitu keramahan petugas Plasa Telkom FH Internet (PD)
Plasa Telkom FH Telepon	Meningkatkan kecepatan informasi mengenai waktu penyelesaian gangguan dari petugas Plasa Telkom FH Telepon dengan memberlakukan <i>training</i> secara
	Meningkatkan dan mempertahankan kemudahan panduan perbaikan gangguan untuk petugas Plasa Telkom FH Telepon dengan cara memperbaharui <i>guidance</i> dan melakukan <i>training</i> secara berkala. (PD)
	Mempertahankan kualitas petugas Plasa Telkom FH Telepon yaitu dengan menjaga keramahan, memiliki sikap membantu kepada konsumen dan respon yang cepat atas gangguan. (PD)

Tabel 6.2
Usulan Strategi berdasarkan *Delivery System* (lanjutan 2)

Jenis	Usulan Strategi
Plasa Telkom FH UseeTV	Meningkatkan kecepatan respon petugas Plasa Telkom atas permasalahan gangguan melalui <i>training</i> secara periodik, penerapan program edukasi yang beorientasi kepada <i>customer satifcation</i> , pemanfaatn VOC dan pemahaman karyawan mengenai visi perusahaan untuk mendukung <i>Service Excellence</i> . (PD)
	Meningkatkan kecepatan informasi mengenai waktu penyelesaian gangguan dari petugas Plasa Telkom FH UseeTV dengan memberlakukan training secara berkala, pemanfaatan <i>VOC</i> sebagai <i>feedback</i> , dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . (PD)
	Meningkatkan kualitas karyawan yaitu <i>attitude</i> yang ramah, dan peningkatkan panduan perbaikan gangguan melalui training secara berkala, penerapan program edukasi kepada <i>customer service</i> yang berorientasi kepada <i>customer satifcation</i> , pemanfaatan <i>VOC</i> sebagai <i>feedback</i> , pemahaman karyawan mengenai visi perusahaan untuk mendukung <i>Service Excellence</i> .
	Mempertahankan <i>attitude</i> yaitu sikap ingin membantu konsumen dari petugas Plasa Telkom FH USeeTV (PD)
Teknisi FH Internet	Meningkatkan kemampuan dan kredibilitas petugas teknisi FH Internet melalui <i>training</i> yang didampingi <i>supervisor</i> kompeten, penerapan kebijakan <i>reward</i> juga melengkapi kelengkapan alat kerja petugas teknisi. (PD)
	Meningkatkan kerapihan petugas dan kecepatan konfirmasi petugas teknisi Internet atas gangguan yang sudah diselesaikan melalui training yang didampingi supervisor kompeten, penerapan kebijakan <i>reward</i> . (PD)
	Meningkatkan kualitas karyawan yang meliputi sikap, kerapian petugas teknisi FH Internet melalui <i>training</i> secara berkala, penerapan kebijakan
	Mempertahankan pengetahuan petugas teknisi FH Internet atas permasalahan pelanggan. (PD)
Teknisi FH Telepon	Meningkatkan pengetahuan petugas teknisi FH Telepon terhadap permasalahan pelanggan dan ketepatan memenuhi janji kedatangan dengan melakukan <i>training</i> dan menerapkan kebijakan <i>reward</i> . (PD)
	Meningkatkan kecepatan konfirmasi petugas penerima gangguan atas gangguan yang sudah diselesaikan melalui <i>training</i> yang didampingi <i>supervisor</i> kompeten, penerapan kebijakan <i>reward</i> juga melengkapi kelengkapan alat kerja petugas teknisi.(PD)
	Meningkatkan kualitas dan kerapian pelayanan teknisi FH Telepon dengan melakukan <i>training</i> dan penerapan kebijakan <i>reward</i> untuk petugas teknisi (PD)
	Mempertahankan kualitas teknisi FH Telepon dengan menjaga kerapihan dan kelengkapan alat kerja. (PD)
Teknisi UseeTv	Meningkatkan kecepatan teknisi UseeTV dalam menyelesaikan gangguan melalui <i>training</i> yang didampingi supervisor kompeten, penerapan kebijakan <i>reward</i> juga melengkapi kelengkapan alat kerja petugas teknisi (PD)
	Meningkatkan kecepatan konfirmasi petugas teknisi UseeTV penerima gangguan atas gangguan yang sudah diselesaikan melalui training yang didampingi supervisor kompeten, penerapan kebijakan <i>reward</i> . (PD)
	Meningkatkan kualitas karyawan yang meliputi kerapian petugaas, kualitaas hasil penyelesaian gangguan dan kerapian pekerjaan melalui <i>training</i> secara berkala, penerapan kebijakan <i>reward</i> untuk teknisi. Bagi karyawan teknisi yang <i>outsorce</i> , akan dilakukan pembenahan sistem kontrak sehingga meningkatkan kepuasan karyawan <i>outsorce</i> . (PD)
	Mempertahankan kualitas pelayanan petugas teknisi UseeTV dengan ramah terhadap konsumen, ketepatan janji kedatangan, kelengkapan alat dan pengetahuan petugas teknisi atas permasalahan pelanggan. (PD)

Keterangan :

(P) = Usulan Strategi dikembangkan dari *Positioning* Perusahaan.

(PD) = Usulan Strategi dikembangkan dari Pengembangan Produk.

- *Service Mindset*.

Tabel 6.3
Usulan Strategi berdasarkan *Service Mindset*

Jenis	Usulan Strategi
Kinerja Petugas Lapangan / Teknisi	Meningkatkan kinerja teknisi melalui peningkatan kerapuhan, pengetahuan, keahlian dan ketepatan memenuhi janji dengan dilakukannya <i>training</i> kepada teknisi didampingi <i>supervisor</i> yang kompeten dan penerapan kebijakan <i>reward</i> . Bagi karyawan teknisi yang <i>outsource</i> , akan dilakukan pembenahan sistem kontrak sehingga meningkatkan kepuasan karyawan <i>outsource</i> . (PD)
	Meningkatkan dan mempertahankan kecepatan dan respon petugas teknisi dalam menyelesaikan masalah dengan dilakukannya <i>training</i> kepada teknisi didampingi <i>supervisor</i>
	Mempertahankan kinerja petugas teknisi dengan meningkatkan keramahan petugas dan kelengkapan alat kerja petugas. (PD)
Kinerja Petugas Plasa Telkom	Meningkatkan kinerja petugas plasa telkom dengan keakuratan dan kecepatan petugas dalam merespon konsumen dengan memberlakukan program edukasi <i>customer satisfaction-oriented training</i> secara berkala, pemanfaatan VOC sebagai <i>feedback</i> dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . Untuk kasus karyawan yang berusia 40 tahun, usulan diambil dari kasus perusahaan besar seperti Intel Corp., Toyo Kogyo Company yang menangani karyawan yang berusia 40 tahun dengan dilakukannya <i>job rotation</i> . Maka dari itu penulis mengusulkan karyawan 40 tahun ke atas untuk dilakukan <i>job rotation</i> . Selain dari usulan di atas, karena 90% karyawan berusia 40 tahun ke atas sebaiknya perlu dipertimbangkan perencanaan kaderisasi. (PD)
	Meningkatkan dan mempertahankan <i>attitude</i> petugas plasa telkom dan kemampuan komunikasi melalui program edukasi <i>customer satisfaction-oriented training</i> secara berkala, pemanfaatan VOC sebagai <i>feedback</i> dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . Bagi karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun dapat diberlakukan <i>job rotation</i> dan pertimbangkan perencanaan kaderisasi. (PD)
	Mempertahankan kinerja petugas plasa telkom dan dengan meningkatkan kemampuan komunikasi, dan keramahan petugas. (PD)
Kinerja Petugas Sales Force	Meningkatkan <i>attitude</i> petugas <i>sales force</i> dengan memberlakukan program edukasi <i>customer satisfaction-oriented training</i> secara berkala, pemanfaatan <i>Voice of Customer</i> sebagai <i>feedback</i> dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . Bagi karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun dapat diberlakukan <i>job rotation</i> dan pertimbangkan perencanaan kaderisasi. (PD)
	Meningkatkan dan mempertahankan <i>attitude</i> petugas <i>sales force</i> , kemampuan komunikasi petugas dan penampilan petugas melalui program edukasi <i>customer satisfaction-oriented training</i> secara berkala, pemanfaatan VOC sebagai <i>feedback</i> dan pemahaman karyawan mengenai visi misi perusahaan yang mendukung <i>Service Excellence</i> . Bagi karyawan yang berusia lebih dari 40 tahun dapat diberlakukan <i>job rotation</i> dan pertimbangkan perencanaan kaderisasi. (PD)

Keterangan :

(P) = Usulan Strategi dikembangkan dari *Positioning* Perusahaan.

(PD) = Usulan Strategi dikembangkan dari Pengembangan Produk.

- *Relationship.*

Tabel 6.4
Usulan Strategi berdasarkan *Relationship*

Jenis	Usulan Strategi
Media Layanan/Channel Plasa Telkom	Meningkatkan dan melengkapi sarana prasana di Channel Plasa Telkom. (PD)
Media Layanan/Channel Plasa Telkom	Meningkatkan kelengkapan jenis layanan yang dapat ditangani dengan melakukan survey konsumen secara berkala dan memanfaatkan <i>Voice of Customer</i> sebagai <i>feedback</i> untuk melengkapi jenis layanan yang ada. (P) (PD)
Media Layanan/Channel Plasa Telkom	Mempertahankan sistem antrian dan kebersihan dan kerapiah di Channel Plasa Telkom. (PD)
Program Promo	Meningkatkan variasi program promo dengan melakukan survey secara berkala sehingga promo yang ditawarkan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan konsumen. (PD)
	Mempertahankan dan meningkatkan kemenarikan dan manfaat dari program promo. (PD)

Keterangan :

(P) = Usulan Strategi dikembangkan dari *Positioning* Perusahaan.

(PD) = Usulan Strategi dikembangkan dari Pengembangan Produk.

6.2. Saran.

Berikut merupakan saran yang diberikan agar penelitian selanjutnya dapat dilakukan lebih baik lagi :

- Sebaiknya dilakukan penelitian untuk mengetahui motivasi karyawan yang 90% berusia 40 tahun lebih terhadap kinerja perusahaan.