

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian ini, ada beberapa hal yang dapat disimpulkan diantaranya :

6.1.1 Apa saja kebutuhan pelanggan terhadap aplikasi MyTelkomsel?

Berikut kebutuhan pelanggan terhadap aplikasi MyTelkomsel :

1. Terdapat harga terjangkau untuk pembelian paket/pulsa di MyTelkomsel.
2. Harga menu paket di MyTelkomsel bersaing dengan provider lain.
3. Terdapat paket yang dapat digunakan ketika berada di luar negeri di MyTelkomsel.
4. Terdapat variasi paket/pulsa di MyTelkomsel.
5. Terdapat fitur *merchant* yang lengkap di MyTelkomsel.
6. Terdapat beberapa pilihan paket untuk telepon, sms, dan *entertainment* di MyTelkomsel.
7. Terdapat masa aktif paket yang bervariasi di MyTelkomsel.
8. Terdapat fasilitas pembayaran non-tunai di MyTelkomsel.
9. Terdapat menu *customer service* di MyTelkomsel.
10. Terdapat fitur untuk registrasi ulang di MyTelkomsel.
11. Terdapat fasilitas login untuk masuk aplikasi MyTelkomsel.
12. Terdapat menu keamanan/privasi di aplikasi MyTelkomsel.
13. Terdapat menu tambahan selain pembelian paket/pulsa yang dapat memberikan kelancaran kepada pelanggan di MyTelkomsel.
14. Terdapat beberapa opsi dalam setiap fitur di MyTelkomsel.
15. Terdapat fitur bagi paket/pulsa di MyTelkomsel.
16. Terdapat promo menarik di setiap waktu di MyTelkomsel.
17. Terdapat diskon untuk beli paket/pulsa di MyTelkomsel.

18. Terdapat menu unggulan/*recomended* di MyTelkomsel.
19. Terdapat *cashback* untuk pembelian paket di MyTelkomsel.
20. Terdapat bonus yang menarik di MyTelkomsel.
21. Terdapat *event* menarik di MyTelkomsel.
22. Terdapat pembarian *reward* untuk customer di MyTelkomsel.
23. Terdapat *feedback* jika terjadi kehabisan paket/pulsa di MyTelkomsel.
24. Akses menu yang tidak *lemot* di MyTelkomsel.
25. Terdapat notifikasi di MyTelkomsel.
26. Tema latar / *background* yang *update* di MyTelkomsel.

6.1.2 Apa saja fitur-fitur yang harus diprioritaskan di dalam aplikasi MyTelkomsel untuk perbaikan mengacu kepada kebutuhan pelanggan?

Berikut prioritas dari fitur-fitur di aplikasi MyTelkomsel :

Prioritas pertama :

1. Menu *Browse Package* (Menu pembelian paket)
2. Menu *T-Cash offer* (Menu pembelian kuota internet)
3. Menu *Add credit* (Menu pembelian pulsa)

Prioritas kedua :

1. Menu bantuan (Menu untuk mencari bantuan, seperti *customer service*)
2. Pengaturan akun
3. Telkomsel *Poin* (Menu *merchant*)
4. Pembaruan Aplikasi
5. Indikator saldo paket/pulsa (Fasilitas pengecekan saldo)
6. Menu *Explore* (Menu untuk mencari layanan tambahan)
7. Paket *Roaming* (Menu paket luar negeri)
8. *T-Cash Merchant* (Opsis pembayaran non-tunai)

6.1.3 Apa saja usulan perbaikan aplikasi MyTelkomsel yang dapat diberikan kepada perusahaan?

Berikut usulan yang dapat diberikan untuk perusahaan :

1. Pilihan pembelian pulsa dengan nominal yang murah (contohnya Rp 1.000, Rp 5.000, dan Rp 6.000)
2. Fasilitas penukaran poin menjadi pulsa (contohnya 1 poin dapat ditukar menjadi pulsa sebesar Rp 1.000)
3. Fasilitas pembelian pulsa yang fleksibel (pelanggan bisa membeli pulsa dengan kelipatan Rp 100, misalnya Rp 1.100, Rp 1.200 dan pelanggan juga dapat membeli masa aktif, misalnya 3 hari seharga Rp 2.000)
4. Pilihan pembelian kuota internet yang murah (seperti Rp 1.000, Rp 5.000, Rp 10.000, Rp 20.000)
5. Fasilitas pemberian diskon yang cukup besar untuk pembelian kuota internet (seperti diskon hingga 50% untuk pembelian kuota internet seharga Rp 99.000 menjadi Rp 49.500)
6. Fasilitas pembelian paket yang fleksibel (pelanggan bisa membeli paket sesuai keinginannya, misalnya membeli kuota internet sebesar 1 GB, telepon 20 menit, SMS 50, entertainment sebesar 1 GB dan pelanggan dapat juga membeli masa aktif, misalnya 3 hari seharga Rp 2.000)
7. Pilihan pembelian paket lengkap yang murah (sudah termasuk internet, telepon, sms, dan *entertainment*) (seperti Rp 5.000, Rp 10.000, dan Rp 20.000)
8. Fasilitas pemberian diskon yang cukup besar untuk pembelian paket lengkap (seperti diskon untuk paket *Combo/Best Deal* hingga 50% untuk pembelian seharga Rp 180.000 menjadi Rp 90.000)
9. Fasilitas pembelian kuota internet malam yang berbonus (seperti gratis 20 menit telepon setiap membeli kuota sebesar Rp 2.000)

10. Fasilitas pembelian paket lengkap yang berbonus (seperti gratis 1 GB kuota internet dan 20 kupon mengikuti undian untuk pembelian minimal seharga Rp 50.000)
11. Pengaturan tampilan yang menarik (ada fitur untuk mengatur tampilan seperti memilih *Avatar*, *Font/tulisan*, *Background*, Tema, dan bentuk menu)
12. Fasilitas *login* yang terhubung dengan media sosial (seperti menggunakan media sosial berupa *Instagram*)
13. Pilihan penukaran poin yang menarik (seperti Simpati menyediakan pembelian paket lengkap seperti *Best Deal* dan *Super Deal*, Kartu As menyediakan pembelian paket hemat untuk internet, telepon, SMS, dan juga *Whatsapp*, *Line*, *Instagram*, *BBM*, dan Loop menyediakan pembelian paket entertainment seperti *Video Max*, *Youtube*, *HOOQ*, *VIU*, musik berupa *Music Max*, *Spotify*, *JOOX*, dan *games* berupa *Game Max* dan *Voucher*)
14. Layanan untuk menghubungi *customer service* yang praktis (seperti terdapat fitur chat yang langsung terhubung dengan *customer service* di aplikasi MyTelkomsel, tanpa melewati aplikasi lain)
15. Layanan pembayaran non tunai yang menarik (seperti bonus kuota 1 GB dan *cashback* sebesar 10% ketika memakai *T-Cash merchant*)
16. Peningkatan performa yang *update* sehingga terbebas dari *lemot* (seperti pembaruan aplikasi setiap 1 minggu sekali)

6.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas jangkauan penelitian hingga wilayah Jawa Barat dan mengikutsertakan pengguna Kartu Halo agar mendapatkan kebutuhan pelanggan dengan lebih beragam. Peneliti juga mengusulkan untuk meneliti aplikasi *merchant* yang sedang menjadi *trendsetter* seperti OVO, GoPay, dan lainnya untuk kemudian dihubungkan dengan usulan aplikasi MyTelkomsel, mengingat

aplikasi MyTelkomsel saat ini sedang mengembangkan fitur Telkomsel Poin agar fasilitas *merchant* yang disediakan semakin lengkap.

