
BAB 6

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Hasil analisis pengolahan data yang telah dilakukan, menghasilkan kesimpulan sebagai berikut :

- a. Faktor-faktor yang menjadi pertimbangan pelanggan untuk menggunakan dan memilih produk operator CDMA, yaitu:

Tabel 6.1.
Faktor-faktor yang dipertimbangkan oleh pelanggan untuk menggunakan dan memilih produk operator CDMA

1	Kualitas suara komunikasi di telepon lebih jernih
2	Hubungan telepon jarang terputus
3	Signal selalu ada di setiap tempat
4	Mendukung (<i>support</i>) dipergunakannya fasilitas internet (GPRS, WAP)
5	Kecepatan transfer data yang tinggi
6	Perusahaan <i>provider</i> jasa telekomunikasi terbaik
7	Membayar tagihan telepon dapat di ATM
8	Membayar tagihan telepon di <i>service point</i> tidak mengantri
9	Ada penggantian kartu perdana yang rusak (<i>error</i>)
10	Ada penggantian voucher yang rusak (<i>error</i>)
11	Terdapat pilihan penggunaan pasca bayar atau pra bayar
12	Biaya pulsa lebih rendah
13	Harga voucher lebih murah dari pulsa yang didapat
14	Bonus pulsa gratis bila membeli kartu perdana
15	Telepon ke sesama pengguna dalam satu operator lebih murah
16	Adanya program tatap muka (pameran) pada mal-mal di kota Bandung
17	Adanya program <i>sponsorship</i> di salah satu bidang (olah raga, musik, dll)
18	Program gratis menelepon sesama pengguna selama 1 bulan untuk pelanggan baru
19	Adanya program undian berhadiah bagi pelanggan baru
20	Iklan di media-media (TV, billboard, radio, koran, dll)
21	Kartu perdana mudah didapatkan dimana saja di Kota Bandung
22	<i>Voucher</i> pulsa isi ulang mudah diperoleh

- b. Urutan tingkat kepentingan faktor-faktor di atas berdasarkan Rata-rata Skor Maksud Membeli yaitu :

Tabel 6.2.
**Urutan Tingkatan Kepentingan Faktor-faktor yang menjadi
Pertimbangan Pelanggan dalam memilih Operator CDMA**

Nomor Peringkat	Item ke	Nama item	Total Skor
1	19	Adanya program undian berhadiah bagi pelanggan baru	1144
2	20	Iklan di media (TV, billboard, radio, koran, dll)	1143
3	22	Voucher pulsa isi ulang mudah diperoleh	1140
4	10	Ada penggantian voucher yang rusak (<i>error</i>)	1125
5	18	Program gratis menelepon sesama pengguna dalam satu operator selama 1 bulan untuk pelanggan baru	1122
6	11	Terdapat pilihan penggunaan pasca bayar atau pra bayar	1119
7	17	Program <i>sponsorship</i> di salah satu bidang (olahraga, musik, dll)	1118
8	16	Program tatap muka pada mal-mal di kota Bandung	1113
9	12	Biaya pulsa lebih rendah dibandingkan produk CDMA yang lain	1105
10	15	Telepon ke sesama pengguna satu operator lebih murah	1102
11	13	Harga <i>voucher</i> lebih murah dari pulsa yang didapat	1088
12	14	Bonus pulsa gratis bila membeli kartu perdana	1070
13	9	Ada penggantian kartu perdana yang rusak (<i>error</i>)	1070
14	21	Kartu perdana mudah didapatkan dimana saja	1068
15	7	Dapat membayar tagihan telepon di ATM	1059
16	8	Membayar tagihan telepon di <i>service point</i> tidak mengantri	1039
17	6	<i>Brand image</i> perusahaan <i>provider</i> jasa telekomunikasi	1012
18	5	Kecepatan transfer data yang tinggi	1001
19	4	Mendukung dipergunakannya fasilitas internet	989
20	3	Signal selalu ada di setiap tempat	968
21	2	Hubungan telepon jarang terputus	965
22	1	Kualitas suara telepon lebih jernih	906

Sumber : Perhitungan Penulis, 2005

- c. Dari hasil skor total persepsi responden, dapat diketahui keunggulan Telkom Flexi dibandingkan dengan pesaing lainnya dari sudut pandang konsumen, yaitu :
1. Kualitas suara komunikasi di telepon lebih jernih dibandingkan pesaing, karena menggunakan menggunakan Teknologi *Fixed Wireless Terminal* sehingga terhindar dari penggandaan (*cloning*), dan tidak mudah diinterferensi (*anti jamming*).

2. Hubungan telepon jarang terputus, karena Telkom Flexi memiliki 55 BTS dan menggunakan Teknologi *Fixed Wireless Terminal*.
3. Signal selalu ada di setiap, hal ini karena Telkom Flexi dapat diakses di semua frekuensi mulai 450 MHz, 800 MHz, hingga 1900 MHz.
4. Mendukung (*support*) dipergunakannya fasilitas internet (GPRS, WAP), hal ini karena Telkom Flexi menggunakan teknologi CDMA 2000-1X.
5. Memiliki kecepatan transfer data yang tinggi, karena Telkom Flexi membuka *channel* GPRS, dan menggunakan teknologi CDMA 2000-1X untuk melakukan transfer data dengan kecepatan tinggi.
6. Perusahaan *provider* jasa telekomunikasi terbaik, karena Telkom Flexi Telkom sebagai pionir operator CDMA dan merupakan *provider* jasa telekomunikasi terlama di Indonesia.
7. Membayar tagihan telepon di *service point* tidak mengantri, karena Telkom Flexi memiliki Plasa Telkom yang siap melayani nasabah dan memiliki karyawan yang cukup banyak dan handal.
8. Memberikan penggantian kartu perdana yang rusak (*error*), karena di setiap *service point* Telkom Flexi memiliki terdapat banyak stok kartu perdana dan bagian dari *service* mereka kepada pelanggan.
9. Memberikan penggantian *voucher* yang rusak, karena di setiap *service point* Telkom Flexi memiliki terdapat banyak stok *voucher* dan bagian dari *service* mereka kepada pelanggan.
10. Terdapat pilihan penggunaan pasca bayar atau pra bayar, karena Telkom Flexi memiliki produk *Flexi City* yang terdiri dari *Flexy Trendy* (prabayar) dan *Classy* (pascabayar).
11. Harga *voucher* lebih murah dari pulsa yang didapat, karena harga *voucher* Telkom Flexi saat ini lebih murah dibandingkan produk pesaing.
12. Memberikan bonus pulsa gratis bila membeli kartu perdana, karena terdapat selisih harga yang lebih banyak antara harga jual kartu perdana Telkom Flexi dengan pulsa nominal pulsa pada kartu perdana.

13. Telepon ke sesama pengguna dalam satu operator lebih murah, karena Telkom Flexi memiliki keunggulan biaya yang lebih murah terhadap sesama produk Telkom Flexi dengan biaya per menit Rp 300,-.
 14. Program undian berhadiah bagi pelanggan baru, Telkom Flexi memiliki keunggulan dalam program undian berhadiah karena setiap sebulan sekali Flexi selalu mengadakan undian berhadiah bagi pelanggan Flexi *Classy*.
 15. *Voucher* pulsa isi ulang mudah diperoleh, kartu voucher dan pulsa elektronik Telkom Flexi banyak dijual di outlet-outlet di kota Bandung.
- d. Strategi bersaing yang diusulkan kepada operator CDMA Telkom Flexi adalah :
1. Meningkatkan kerjasama dengan sejumlah bank, sehingga pembayaran tagihan melalui ATM dapat dilakukan dengan mudah oleh pelanggan dari berbagai jenis ATM bank.
 2. Keberanian untuk menurunkan biaya pulasanya.
 3. Harus meningkatkan program tatap muka (pameran) di mal-mal supaya lebih dekat dengan pelanggan atau calon pelanggannya, terutama bagi calon pelanggan yang tidak mengetahui tentang Telkom Flexi, yang dilakukan dengan cara membuka stand pameran atau outlet-outlet penjualan di setiap mal di Kota Bandung.
 4. Harus lebih aktif dalam kegiatan sponsorship dalam bidang musik atau olah raga.
 5. Harus memiliki keberanian untuk memberikan bonus telepon gratis ke sesama pengguna telkom Flexi selama kurun waktu tertentu untuk pelanggan baru, sebagaimana yang pernah dilakukan oleh Esia yang mengeluarkan program promosi telepon gratis dan SMS gratis sesama pengguna Esia.
 6. Harus menambah dan memperbanyak penayangan iklan di station TV, surat kabar, radio, dan *billboard*.

7. Melakukan promosi yang lebih menonjolkan keunggulan produk Telkom Flexi, sehingga brand image Telkom sebagai provider jasa telekomunikasi terbaik dapat terbentuk.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Yang Diberikan Kepada PT. Telkom

Agar Telkom Flexi dapat meningkatkan jumlah pelanggan, maka usulan yang diberikan adalah:

1. Telkom Flexi harus mempertahankan kualitas suara komunikasi di telepon yang lebih jernih.
2. Telkom Flexi harus meningkatkan daya pancarnya sehingga hubungan telpon tidak mudah putus dan signal dapat diterima di setiap tempat.
3. Telkom Flexi harus mempertahankan teknologinya agar tetap mampu mendukung (*support*) dipergunakannya fasilitas internet (GPRS, WAP).
4. Telkom Flexi harus mempertahankan teknologi yang dapat melakukan akses kecepatan transfer data yang tinggi.
5. Telkom Flexi harus mempertahankan *image* Telkom itu sendiri sebagai perusahaan *provider* jasa telekomunikasi terbaik.
6. Telkom Flexi menyediakan loket-loket pembayaran tagihan telepon di *service point* yang lebih banyak serta ditunjang oleh tenaga yang handal sehingga tidak pembayaran tagihan telepon tidak mengantri.
7. Telkom Flexi harus menyediakan stok kartu perdana dan voucher yang lebih banyak agar dapat mengganti dengan cepat jika ada kartu perdana atau voucher yang rusak.
8. Telkom Flexi harus mempertahankan harga *voucher* yang lebih murah dari pulsa yang didapat dan memberikan bonus pulsa gratis bila membeli kartu perdana.
9. Telkom Flexi harus mempertahankan tarif telepon ke sesama pengguna Telkom Flexi lebih murah.
10. Telkom Flexi harus mempertahankan kemudahan diperolehnya pulsa isi ulang baik dalam bentuk kartu voucher ataupun pulsa elektronik.

11. Telkom Flexi mempermudah prosedur pengajuan menjadi pengguna atau pelanggan kartu Telkom Flexi.

6.2.2 Saran Penelitian Lebih Lanjut

Untuk penelitian lebih lanjut penulis menyarankan untuk melakukan penelitian dengan jumlah operator telepon yang lebih banyak, serta mengembangkan tema penelitian yang mengarah pada kepuasan konsumen atau kepuasan pelanggan. Selain itu kelemahan dalam penelitian ini yaitu lokasi penyebaran kuesioner yang hanya pada *service point* Telkom (Plasa Telkom) diperluas di *service point-service point* kompetitor atau juga di tempat-tempat umum di Bandung seperti mal-mal dan tempat keramaian lainnya, selain itu bentuk pertanyaan kuesioner dikombinasi antara kalimat positif dan kalimat negatif, sehingga hasil daripada kuesioner dapat lebih independen.