

## BAB 6

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Hasil kesimpulan penulisan tugas akhir ini disampaikan melalui beberapa poin berikut :

1. Analisis pasar yang dilakukan menunjukkan bahwa segmen yang dipilih adalah segmen bisnis dan segmen ritel. Hal ini dipilih karena pasar potensial yang dipilih didukung dengan tingkat pertumbuhan yang tinggi dan peningkatan permintaan, sehingga *revenue* yang dapat diperoleh menjadi lebih besar. Pola peramalan yang linier menunjukkan bahwa pasar akan terus ada. Analisis pasar yang dilakukan menunjukkan bahwa proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 layak untuk diinvestasikan.

Strategi bersaing *community marketing* yang diterapkan pada produk Telkom Global 017 dengan tahapan :

1. Penciptaan *customer awareness* melalui *share of mind*.
  2. Penciptaan *customer identity* melalui *share of heart*.
  3. Penciptaan *relationship*
  4. Penciptaan *Community*
  5. Penciptaan *Advocacy*
2. Analisis teknik dilakukan untuk mengetahui apakah kapasitas pelayanan yang dimiliki perusahaan ini mampu menghasilkan *service level*  $\geq 92$  sebagai target perusahaan untuk kondisi saat ini dan kondisi mendatang. Dari hasil perhitungan analisis teknik menggunakan model simulasi Dengan menggunakan program simulasi ProModel, diperlukan penambahan *agent* sebanyak 2 orang dan perangkat sebanyak 2 buah. Sehingga jumlah *agent* menjadi 23 orang dari jumlah sebelumnya sebanyak 21 orang dan jumlah perangkat menjadi 14 buah dari jumlah sebelumnya 12 buah.

Alternatif penambahan yang dilakukan yaitu dengan menambah 2 work station baru, kemudian mengganti 12 *work station* lama menjadi 14 *work station* baru dan alternatif terakhir adalah meamsang 14 work station baru ditambah *hardware* baru.

Proyek analisis penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 dinyatakan layak secara teknik, karena alternatif kapasitas mampu memenuhi *service level* yang diinginkan perusahaan sebesar  $\geq 92\%$  untuk kondisi saat ini dan kondisi mendatang, kemudian perusahaan dapat dengan mudah memperoleh *agent* dan perangkat.

3. Analisis finansial dilakukan untuk mengetahui apakah ketiga alternatif yang diajukan dalam memenuhi permintaan di masa yang akan datang layak secara finansial. Hasil kesimpulan ketiga metode penilaian invesatsi diatas memberikan hasil positif untuk keseluruhan alternatif, yaitu Metode *Payback Period* memberikan waktu pengembalian kurang dari 1 tahun, kemudian hasil  $NPV > 0$  dan nilai  $IRR > MARR$  yang telah ditetapkan sebelumnya.

Analisis penggantian (*replacement*) juga sudah memperhatikan nilai EUAC minimum sebagai penentuan umur ekonomis perangkat. Hasil perhitungan dari setiap metode penilaian investasi menerima 3 alternatif yang diberikan kemudian tingkat resiko yang mungkin terjadi adalah rendah. Oleh karena itu, secara finansial proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 adalah layak.

4. Analisis sosial yang dilakukan memberikan hasil yang positif dengan diberlakukannya sistem baru. Sistem baru yang diterapkan telah mengadopsi SISKAs dan SISFOs, dan oleh karenanya memberikan banyak keuntungan kepada masyarakat.
5. Alternatif penambahan kapasitas yang dipilih adalah alternatif ketiga yaitu dengan menerapkan 14 perangkat baru ditambah *hardware* baru.
6. Keseluruhan aspek analisis menunjukkan hasil yang layak sesuai dengan kriteria yang ditentukan, pada akhirnya kesimpulan tugas akhir ini adalah menyatakan bahwa proyek penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017 di *Call Center* Surabaya adalah layak

## 6.2 Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka penulis akan memberikan saran yang berguna bagi perusahaan, yaitu:

1. Penulis menyarankan kepada pihak perusahaan untuk melakukan investasi penambahan kapasitas pelayanan Telkom Global 017. Secara pasar segmen bisnis menunjukkan permintaan SLI yang meningkat, sehingga peluang untuk memperoleh tambahan *market share* sangat besar.
2. Untuk memperoleh kondisi *service level*  $\geq 92\%$ , maka perusahaan harus menambah 2 orang *agent*. Hal ini dilakukan dengan mengambil *agent* baru dari koperasi karyawan PT Telkom. Untuk menambah perangkat baru sebanyak 14 buah, *Call Center* dapat menghubungi distributor perangkat yang biasa dipakai.

Adapun beberapa penelitian lanjutan yang dapat dilakukan, yaitu sebagai berikut:

1. Model simulasi yang digunakan tidak dapat menggambarkan perubahan *agent* secara nyata, oleh karena itu dalam penelitian selanjutnya penulis menyarankan agar implementasi simulasi pelayanan menggunakan ProModel dapat dikembangkan menjadi tingkatan *advanced* pada pembangunan model simulasi dengan memasukkan *shift editor*.
2. Menganalisis *shift* itu sendiri dengan memperhatikan jumlah kedatangan pada jam-jam tertentu sesuai dengan permintaan yang terjadi sehingga dapat diperoleh jumlah *agent* yang tepat.