

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

6.1.1 Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* Kartu Prabayar Fren yang Ddipilih Oleh Mobile-8

Target pasar yang saat ini ditetapkan oleh Mobile-8 adalah pengguna awal telepon seluler, remaja, profesional muda, maupun eksekutif yang “Mobile”. *Positioning* Fren saat ini bila melihat dari taglinenya adalah “seluler pilihan cerdas”, ingin menggambarkan bahwa bila masyarakat pintar mencermati tarif, fitur, layanan, dan lainnya, maka Fren akan menjadi pilihan utama.

6.1.2 Segmentasi, *Targeting*, dan *Positioning* yang Seharusnya Dipilih Oleh Mobile-8

Berdasarkan analisis *cluster* perhitungan kontribusi pembelian *voucher* tiap bulannya, Segmen yang dapat dipilih oleh Mobile-8 adalah *cluster* 1 dan *cluster* 3, dengan rincian sebagai berikut:

- *Cluster* 1

Kelompok *Cluster* 1 didominasi oleh kaum pria yang berusia 31 tahun hingga 40 tahun, di mana usia ini dapat dikatakan usia matang. Sebagian besar *cluster* ini berprofesi sebagai pegawai swasta, dan rata-rata pendapatan per bulan sebesar Rp700.000,00 – Rp4.000.000,00. Sebagian besar *cluster* ini menggunakan pulsa Fren dengan nilai nominal *voucher* sebesar Rp100.000,00.

Secara umum kelompok ini terdiri atas individu yang ramah, menyukai iklan, kekeluargaan, tidak suka tidur siang, mereka cukup setuju bahwa teman adalah segalanya, mereka cukup suka menonton TV, suka mendengarkan musik, Mereka cukup sering mengamati tayangan iklan, kurang berharap terhadap sesuatu, mempunyai teman

cukup banyak, serta loyal terhadap teman. Mereka kurang suka menjadi pusat perhatian, mereka cukup bijaksana, pekerja keras, taat beribadah, tujuan hidupnya adalah untuk mencapai kemakmuran, suka berkompetisi, suka dikagumi orang lain, dominan dalam pergaulan, suka segala sesuatu yang *up-to-date*, suka travelling, dan cukup mengagung-agungkan materi. Mereka cukup setuju bahwa berteman sama dengan berinvestasi, Mereka suka diperhatikan, cukup suka bergaul, kurang suka pamer, kurang menyukai pesta, namun menyukai *hangout*. Dan yang pasti, mereka menyukai kehidupan mereka saat ini.

- *Cluster 3*

Kelompok *Cluster 3* didominasi oleh kaum wanita yang berusia 17 tahun hingga 23 tahun, di mana usia ini dapat dikatakan usia remaja. Sebagian besar *cluster* ini pelajar dan mahasiswa, dan rata-rata pendapatan per bulan kurang dari Rp300.000,00. Sebagian besar *cluster* ini menggunakan pulsa Fren dengan nilai nominal voucher sebesar Rp50.000,00.

Secara umum kelompok ini terdiri atas individu yang cukup ramah, menyukai iklan, kurang kekeluargaan, suka tidur siang, mereka setuju bahwa teman adalah segalanya, mereka suka menonton TV, suka mendengarkan musik, Mereka sering mengamati tayangan iklan, cukup berharap terhadap sesuatu, mempunyai teman yang banyak, serta loyal terhadap teman. Mereka cukup suka menjadi pusat perhatian, mereka cukup bijaksana, kurang bekerja keras, kurang taat beribadah, cukup setuju bahwa tujuan hidup adalah untuk mencapai kemakmuran, suka berkompetisi, cukup suka dikagumi orang lain, cukup dominan dalam pergaulan, suka segala sesuatu yang *up-to-date*, suka travelling, dan cukup mengagung-agungkan materi. Mereka cukup setuju bahwa berteman sama dengan berinvestasi, Mereka cukup suka diperhatikan, suka bergaul, cukup suka pamer, cukup menyukai pesta, dan cukup menyukai *hangout*. Namun mereka tidak menyukai kehidupan mereka saat ini.

Berdasarkan hasil perhitungan IPA, maka yang perlu ditonjolkan dari Mobile-8 center sebagai garda terdepan perusahaan adalah kemampuan dan kesopanan customer service dalam membantu pelanggan, kecepatan proses pelayanan, proses komunikasi antara customer service dengan pelanggan, customer service yang bersahabat, dan harga semua produk seperti perdana, voucher, dan handphone sesuai dengan harga yang dibandrol, sehingga ketika orang memikirkan Mobile-8 Center, yang pertama kali terbersit adalah nyaman, murah, tidak repot.

6.1.3 Kepuasan Pelanggan Fren Prabayar Terhadap Pelayanan Mobile-8 Saat Ini

Dari *Importance-Performance Analysis*, kita dapat mengetahui item-item mana saja yang masuk pada setiap kuadran, yaitu:

- Kuadran A (konsentrasi)

Kuadran ini adalah daerah yang mempunyai tingkat *Importance* yang tinggi bagi pelanggan, namun tingkat *performance* Mobile-8 rendah, sehingga Mobile-8 perlu meningkatkan *performance*-nya. Item-item yang berada pada kuadran A adalah:

Tabel 6.1

Pernyataan yang Terletak di Kuadran A (konsentrasi)

| No. | Pernyataan |
|------------|---|
| P28 | Adanya komputer berisikan seluruh informasi mengenai Fren (informasi produk, informasi promosi, setting HP, fitur, dll) |
| P29 | Penyediaan fasilitas komputer berinternet yang dapat digunakan pelanggan secara gratis di Mobile-8 center |
| P13 | Promosi melalui Stand / Expo di mall-mall |
| P23 | Kecukupan fasilitas tempat duduk di Mobile-8 center |
| P10 | Lokasi Mobile-8 Center ada dimana-mana |
| P21 | Ruangan Mobile-8 center yang luas |
| P9 | Lokasi Mobile-8 Center yang mudah dijangkau |

- Kuadran B (Pertahankan)
 Kuadran ini adalah daerah yang mempunyai tingkat *Importance* yang tinggi bagi pelanggan, dan tingkat *performance* Mobile-8 yang tinggi juga, sehingga Mobile-8 perlu mempertahankannya. Item-item yang berada pada kuadran B adalah:

Tabel 6.2

Pernyataan yang Terletak di Kuadran B (pertahankan)

| No. | Pernyataan |
|-----|---|
| P15 | Kemampuan Customer Service Officer dalam membantu pelanggan |
| P12 | Promosi melalui media cetak (Koran, Majalah, Tabloid) |
| P30 | Kecepatan proses pelayanan di Mobile-8 center |
| P19 | Kesopanan <i>Customer Service Officer</i> dalam memberikan pelayanan |
| P25 | Kesejukan ruangan di Mobile-8 center (terdapat AC) |
| P6 | Harga paket produk handphone yang bersaing |
| P31 | Proses komunikasi dua arah antara Customer Service Officer dengan pelanggan |
| P26 | Kebersihan ruangan di Mobile-8 center |
| P17 | Customer Service Officer bersahabat dalam memberikan pelayanan |
| P11 | Promosi melalui media elektronik (TV, Radio, Internet, SMS) |
| P8 | Harga kartu perdana sama dengan nilai pulsa yang sudah termasuk di dalamnya |
| P7 | Harga voucher sesuai dengan nominal yang didapat |
| P24 | Penerangan di Mobile-8 center secara umum |

- Kuadran C (Prioritas rendah)
Kuadran ini adalah daerah yang mempunyai tingkat *Importance* yang rendah bagi pelanggan, dan tingkat *performance* Mobile-8 yang rendah juga, sehingga kuadran ini menjadi prioritas rendah untuk perbaikan. Item-item yang berada pada kuadran C adalah:

Tabel 6.3**Pernyataan yang Terletak di Kuadran C (prioritas rendah)**

| No. | Pernyataan |
|-----|---|
| P22 | Alunan musik di Mobile-8 center |
| P2 | Ketersediaan voucher dengan nominal yang bervariasi |
| P3 | Produk handphone selalu tersedia di Mobile-8 center |
| P16 | Keterbukaan <i>Customer Service Officer</i> dalam menerima saran dan kritik |
| P1 | Keragaman Produk Fren |

- Kuadran D (Berlebihan)
Kuadran ini adalah daerah yang mempunyai tingkat *Importance* yang rendah bagi pelanggan, namun tingkat *performance* Mobile-8 tinggi, sehingga hal ini menjadi sesuatu yang berlebihan bagi Mobile-8. Item-item yang berada pada kuadran D adalah:

Tabel 6.4**Pernyataan yang Terletak di Kuadran D (berlebihan)**

| No. | Pernyataan |
|-----|---|
| P5 | Produk voucher selalu tersedia di Mobile-8 center |
| P4 | Produk kartu perdana selalu tersedia di Mobile-8 center |
| P14 | Kelengkapan brosur seputar produk Fren |

Tabel 6.4

Pernyataan yang Terletak di Kuadran D (berlebihan) [lanjutan]

| Kuadran D | Berlebihan |
|------------------|---|
| P18 | Kerapihan pakaian Customer Service Officer |
| P20 | Warna ruangan didominasi oleh warna biru dongker (warna Mobile-8) |

6.1.4 Upaya-upaya Yang Seharusnya Dilakukan Untuk Meningkatkan Pelayanan Terhadap Pelanggan Mobile-8?

Untuk meningkatkan pelayanan terhadap pelanggannya tentu saja perlu dibuat prioritas, dan prioritas ini dimulai dari kuadran A, karena kuadran ini membutuhkan peningkatan performance Mobile-8, selain itu kuadran B juga perlu dilakukan upaya mempertahankan, karena bukan tidak mungkin suatu saat item-item ini akan pindah ke kuadran A. Upaya-upaya yang dilakukan berdasarkan item-item tiap kuadran adalah:

- **Kuadran A**

1. **P28; Adanya komputer berisikan seluruh informasi mengenai Fren (informasi produk, informasi promosi, setting HP, fitur, dll).**

Mengadakan perangkat komputer interaktif di Mobile-8 center BEC dan mengaktifkan kembali perangkat komputer ini di Mobile-8 center Surapati.

2. **P29; Penyediaan fasilitas komputer berinternet yang dapat digunakan pelanggan secara gratis di Mobile-8 center.**

Menyediakan fasilitas komputer berinternet gratis di Mobile-8 center BEC dan Surapati.

3. **P13; Promosi melalui Stand/Expo di mall-mall.**

Promosi di kafe-kafe atau tempat makan yang banyak didatangi pegawai kantoran dan pelajar/mahasiswa, selain itu dapat juga

keliling ke kantor-kantor (*cluster 1*) dan sekolah atau kampus (*cluster 3*)

4. P23; Kecukupan fasilitas tempat duduk di Mobile-8 center.

Mengganti sofa yang digunakan sekarang dengan kursi lipat yang bentuknya lebih ramping, agar jumlah tempat duduk dapat bertambah.

5. P10; Lokasi Mobile-8 center ada dimana-mana.

Menambah jumlah Mobile-8 center yang berdekatan dengan kantor (*cluster 1*) dan di mall-mall (*cluster 3*).

6. P21; Ruangan Mobile-8 center yang luas

Menyewa ruangan yang lebih luas, atau memindahkan back office yang ada selama ini di Mobile-8 center BEC ke Mobile-8 center Surapati.

7. P9; Lokasi Mobile-8 center yang mudah dijangkau

Menempatkan Mobile-8 center yang mudah diakses atau dilewati oleh angkutan umum dari beberapa jurusan trayek.

• **Kuadran B**

1. P15; Kemampuan Customer Service Officer dalam membantu pelanggan

Melakukan pelatihan secara rutin, baik mengenai *product knowledge* maupun kemampuan teknis.

2. P12; Promosi melalui media cetak(koran, majalah, tabloid)

Menempatkan iklan *full color* di bagian iklan baris, dimana kebanyakan iklan baris ini tidak berwarna atau hitam-putih, selain itu bisa juga dengan menempatkan iklan satu halaman penuh di media cetak.

3. P30; Kecepatan proses pelayanan di Mobile-8 center

Menyederhanakan proses pelayanan, mulai dari *user interface* modul Mobile-8 center, maupun penyederhanaan proses di dalamnya, seperti proses *injection* nomor, komplain, dan lainnya.

4. P19; Kesopanan Customer Service Officer dalam memberikan pelayanan

Melakukan rotasi agar *customer service officer* tidak merasa jenuh atau bosan, sehingga *moodnya* senantiasa terjaga.

5. P25; Kesejukan ruangan di Mobile-8 center(terdapat AC)

Melakukan perawatan rutin agar penyejuk ruangan dapat berfungsi secara normal.

6. P6; Harga paket produk handphone yang bersaing

Harga produk handphone disesuaikan dengan harga pasaran, dengan desain dan kualitas yang baik.

7. P31; Proses komunikasi dua arah antara Customer Service Officer dengan pelanggan

Customer service officer tidak bertele-tele dalam melayani pelanggan, bila kiranya ada hal yang perlu untuk diketahui oleh pelanggan, harus diberitahukan sejelas-jelasnya, agar tidak terjadi *miscommunication*.

8. P26; Kebersihan ruangan Mobile-8 center

Menyediakan tempat sampah yang cukup, dan membudayakan kebersihan buat seluruh karyawan Mobile-8.

9. P17; Customer Service Officer bersahabat dalam memberikan pelayanan

Lebih mendekatkan diri kepada pelanggan, agar permasalahan yang dihadapi oleh pelanggan dapat dipahami sepenuhnya oleh *customer service officer*.

10. P11; Promosi melalui media elektronik (TV, Radio, Internet, SMS)

Melakukan promosi di situs-situs internet yang mempunyai angka kunjungan yang tinggi, seperti friendster, facebook, detik, okezone, dan lainnya.

11. P8; Harga kartu perdana sama dengan nilai pulsa yang sudah termasuk di dalamnya

Menurunkan harga jual kepada distributor, agar harga kartu perdana ketika sampai ke tangan penjual, sama dengan nilai pulsa yang sudah termasuk di dalamnya.

12. P7; Harga voucher sesuai dengan nominal yang didapat

Menurunkan harga jual kepada distributor, agar harga voucher ketika sampai ke tangan penjual, sesuai dengan nominal yang didapat.

13. P24; Penerangan di Mobile-8 center secara umum

Melakukan perawatan lampu dan jendela, seperti membersihkannya, selain itu Mobile-8 center sebaiknya menyimpan stok lampu agar bila suatu saat dibutuhkan sudah tersedia.

6.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

1. Bila dilihat performance sebagian besar pelayanan Mobile-8 yang di atas rata-rata, maka perlu diteliti kembali apakah ada masalah lainnya, yaitu dengan melakukan penelitian mengenai kepuasan produk “Fren” dimata konsumen Indonesia atau *Indonesian Customer Satisfaction Index (ICSI)*, yang meliputi *Quality Satisfaction Score (QSS)*, *Value Satisfaction Score (VSS)*, *Perceived Best Score (PBS)*, *Expectation Score (ES)*, dan *Total Satisfaction Score (TSS)*, sehingga dapat dilihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap produk Fren.
2. Melakukan penelitian banyaknya antrian dan lamanya pelayanan pada setiap satu pelanggan, sehingga dapat diketahui jumlah loket pelayanan yang perlu disediakan.