

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat di ambil dalam telemarketing mix dalam strategi pemasaran agar dapat meningkatkan revenue telkom di PT Infomedia Nusantara antara lain dengan cara :

1. Objective, Maksud kebijakan ini adalah sebagai pedoman dalam melakukan pengelolaan segmen Pelanggan *Retail-Consumer/Home*. Dengan tujuan sebagai berikut :
  - a. Meningkatkan kualitas proses pengelolaan pelanggan segmen, melaluhi kegiatan penjualan ( *cross sell*) dan menikatkan kecepatan internet ( *upgrade*)
  - b. Meningkatkan pendapatan perusahaan melalui peningkatan layanan revenue dan kepemilikan produk dari pelanggan
  - c. Meningkatkan loyalitas pelanggan dengan pelayanan secara fokus dan baik. Menyediakan keunggulan kompetitif melalui differensiasi pengelolaan pelanggan segmen.
2. Profiling yang merupakan pendekatan pada pelanggan untuk mengetahui kebutuhan produk/jasa pelanggan dengan mengetahui profil kepemilikan produk.

Berikutnya dari segi Kekuatan dan kelemahan yang di miliki oleh Telemarketing mix di dalam PT Infomedia Nusantara Untuk menghadapi persaingan. Dalam penelitian ini menggunakan alat bantu

IFAS (*Internal Strategic Factors Analysis Summary*) . Kekuatan utama perusahaan terletak pada jaringan kantor yang cukup luas, tidak semua para pesaing yang mempunyai jaringan seluas dan alat bantu EFAS (*External Strategic Factors Analysis Summary*), Peluang utama yang dimiliki perusahaan adalah banyaknya pangsa pasar/customer bisnis yang membutuhkan layanan secara tepat, akurat dalam jangka waktu yang pasti. Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa posisi perusahaan berada pada kuadran II yaitu strategi diversifikasi. Posisi tersebut dimana perusahaan mempunyai ancaman yang cukup besar tetapi dengan kekuatan yang dimiliki lebih besar, perusahaan diharapkan mampu untuk menghadapi dan mengatasi ancaman tersebut.

## **B. Sarans**

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian, maka diajukan beberapa saran kepada perusahaan yaitu sebagai berikut:

1. Perusahaan diharapkan untuk tetap menjaga kualitas produk sehingga kinerja koneksi internet tetap stabil terutama pada jaringan internet, sehingga adanya kesamaan antar telemarketing dengan yang di lapangan. Menjaga tingkat kestabilan dalam kecepatan internet sehingga memberikan jaminan atas kenyamanan para konsumen dalam mengakses internet.
2. Diharapkan perusahaan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada konsumen, segala bentuk keluhan yang disampaikan dapat ditangani dengan cepat. Untuk memberikan dukungan dalam penjualan

produk maka perusahaan memperbanyak kegiatan promosi yang diimbangi dengan kualitas jaringan dari lapangan juga.

3. Kekuatan yang dimiliki PT Infomedia Nusantara selaku mitra telkom lebih besar dari kelemahan. Sebaiknya perusahaan tetap mempertahankannya dan berusaha meminimalkan kelemahan agar perusahaan bisa tetap eksis dalam ketatnya persaingan. Peluang yang dimiliki PT Infomedia Nusantara juga lebih besar dari ancaman, meskipun demikian perusahaan harus dituntut dapat memanfaatkan peluang dan meminimalkan ancaman. Mengingat peluang dan ancaman dapat berubah setiap saat, perusahaan dituntut untuk dapat mengantisipasinya.
4. Sebaiknya PT Infomedia Nusantara selaku mitra kerja telkom perlu meninjau ulang bauran pemasaran yang kurang optimal, seperti :
  - a) Produk : memberikan nilai lebih untuk produk yang ditawarkan sehingga mempunyai daya tarik tersendiri untuk konsumen agar tetap setia menggunakan.
  - b) Harga : meninjau kembali harga korporat yang selama ini berlaku apakah perusahaan mendapatkan laba yang diinginkan atau malah mengalami kerugian karena harga yang ditawarkan dari harga normal.