BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tingkat Kepentingan Produk Mayoritas Responden
   a. Internet

      Internet merupakan suatu kebutuhan untuk membantu menyelesaikan pekerjaan bagi konsumen yang sangat membutuhkan layanan internet untuk pekerjaanya, menyelesaikan tugas-tugas (bagi mahasiswa atau pelajar), dan dibutuhkan untuk sekedar *browsing* atau sosial media.

   b. UseeTV

      Layanan UseeTV merupakan pilihan alternatif setelah layanan internet untuk kebutuhan mencari informasi maupun hiburan dan disaat merasa bosan atau jenuh, karena layanan UseeTV menawarkan hal yang berbeda dari internet. Layanan UseeTV tidak begitu menjadi prioritas utama karena digunakan pada saat waktu luang saja.

   c. Telepon Rumah

      Layanan telepon rumah merupakan suatu kebutuhan untuk membantu pekerjaan (bagi pekerja), untuk berhubungan dengan kerabat maupun anggota keluarga. Layanan telepon rumah dinilai tidak terlalu penting, karena menurut mereka saat ini lebih praktis dan lebih murah menggunakan *gadget* dan *handphone*.

2. Produk Yang Dikeluhkan dan Permasalahannya
   a. Internet

      Koneksi internet yang sering *disconnect* atau terputus secara tiba-tiba, layanan internet bermasalah jika cuaca buruk seperti di saat hujan, kecepatan internet yang tidak stabil, serta terkena kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) jika pemakaian lebih dari batas kuota yang ditentukan.
   b. UseeTV

      Koneksi UseeTV yang sering terputus atau *disconnect*, perangkat UseeTV yang sering mengalami *error* mulai dari tayangan yang menjadi *blank* sampai STB (*Set Top Box*) yang *error* dan harus melakukan *reset* atau *restart* serta mengalami *updating* secara tiba-tiba, *channel* yang mulai ditutup satu persatu.
   c. Telepon Rumah

      Kualitas suara tidak jelas dan layanan telepon rumah tidak bisa digunakan.
   d. Daerah tempat tinggal konsumen belum terlayani jaringan *fiber optic*, sehingga layanan IndiHome tidak bekerja dengan maksimal dan sering mengalami permasalahan.
   e. Daerah tempat tinggal konsumen yang bermasalah sehingga menyebabkan layanan IndiHome tidak bekerja dengan baik.
   f. Berhenti berlangganan *bundling*, layanan telepon rumah ikut dicabut.

3. Alasan Tetap Berlangganan

Layanan *triple play* IndiHome menawarkan tiga paket yang keseluruhan dibutuhkan oleh responden, antara lain:

   a. Untuk menyelesaikan pekerjaan, tugas kuliah, tugas sekolah, informasi dan hiburan dengan layanan IndiHome.
   b. Harga cukup ekonomis dan praktis yang menawarkan tiga layanan sekaligus menjadi satu produk.

c. Layanan telepon dinilai sangat penting, karena nomor telepon sudah dikenal oleh anggota keluarga.

4. Analisis Profil Responden, Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Tetap berlangganan
   a. Layanan *triple play* merupakan prioritas , namun layanan *triple play* secara keseluruhan juga dikeluhkan.
   b. Alasan untuk tetap berlangganan, yaitu: layanan *triple play* dinilai ekonomis, praktis dan percaya kepada produk IndiHome.
5. Alasan Berhenti Berlangganan

Layanan *triple play* IndiHome dinilai tidak sesuai dengan yang diharapkan responden, antara lain:

   a. Biaya yang cukup mahal dan tidak sesuai dengan layanan yang ditawarkan.
   b. Startegi *bundling* tidak efektif, mayoritas responden beranggapan bahwa produk Telkom IndiHome mahal.
   c. Kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*) terlalu memberatkan, karena responden dibatasi dalam penggunaan kuota dimana akan mengurangi kecepatan internet.
6. Analisis Profil Responden, Tingkat Kepentingan Produk, Keluhan dan Alasan Berhenti Berlangganan
   a. Layanan internet merupakan prioritas utama, namun hal yang dikeluhkan oleh responden adalah layanan telepon dan internet.
   b. Alasan untuk berhenti berlangganan, yaitu: harga yang mahal dan tidak sesuai dengan manfaat yang ditawarkan, keberatan dengan kebijakan FUP (*Fair Usage Policy*), teknisi lambat dalam menangani keluhan pelanggan dan layanan telepon yang tidak dapat digunakan.

5.2 Saran

Saran yang disampaikan berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas adalah :

1. Perusahaan

   Perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kualitas atau performa layanan IndiHome dari segi layanan produk dan perangkat yang digunakan, sehingga konsumen tidak menemui masalah yang terjadi seperti layanan internet yang sering bermasalah diakibatkan oleh cuaca yang buruk dan kecepatan yang tidak stabil yang dapat menganggu segala kepentingan konsumen. Layanan UseeTV yang sering *disconnect* dan STB (*Set Top Box*) yang sering mengalami *error* serta *updating* secara tiba-tiba akan mengganggu konsumen yang sedang menikmati hiburan. Lebih lanjut, layanan telepon rumah yang kualitas suaranya tidak jernih dan layanan telepon yang tidak dapat digunakan juga akan mengganggu layanan komunikasi untuk konsumen.

   Strategi *bundling* dinilai cukup efektif, terbukti dari 20 responden yang melakukan komplain memutuskan untuk tetap berlangganan. Strategi *bundling* dinilai tidak efektif jika pelanggan tidak mendapatkan manfaat dari *bundling* yang dibeli, kali ini terbukti dari 5 responden yang melakukan komplain memutuskan untuk berhenti berlangganan karena merasa dengan membeli produk secara *bundling* mereka anggap mahal. Artinya bagi pelanggan Telkom IndiHome yang merasa membeli produk *bundling* mahal, maka strategi produk *bundling* Telkom IndiHome dinilai tidak efektif.

   Perusahaan juga diharapkan mampu memperluas jaringan *fiber optic*, sehingga konsumen yang belum terlayani jaringan *fiber optic* dapat ikut merasakan layanan tersebut dan perusahaan harus memperhatikan daerah jaringan yang memang bermasalah, sehingga menyebabkan layanan IndiHome tidak bekerja secara maksimal.

Dengan segala kekurangan-kekurungan yang ada, perusahaan perlu berhati-hati serta dapat membenahi diri dengan segera. Karena melalui berbagai kekurangan tersebut dapat membuka peluang yang menguntungkan untuk berbagai pihak khususnya kompetitor lain yang bergerak di bisnis serupa. Sehingga segala kekurangan-kekurangan Telkom IndiHome dapat dimanfaatkan menjadi suatu kelebihan oleh kompetitor lain untuk menarik konsumen memilih produknya.

2. Konsumen

Konsumen diharapkan dapat mengatahui spesifikasi produk *bundling* yang ditawarkan IndiHome, serta kelebihan dan kekurangan dari produk *bundling* IndiHome.