

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan berupa hasil-hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi serta triangulasi yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri berdasarkan teori dari *5 force Analisis* yang di kemukakan oleh Michael Porter, didapatkan bahwa penerapan pendekatan strategi bersaing menggunakan strategi *cost leadership*, *differinsiasi*, *focus*, inovasi, dan persekutuan. Sedangkan untuk pendekatan strategi pertumbuhan masih kurang memungkinkan untuk dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan adanya sistem birokrasi yang berlaku di PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri yang merupakan bagian dari perusahaan BUMN PT Telkom Indonesia. Kemudian untuk strategi yang lain yang sudah diterapkan untuk kedepannya agar bisa terus ditingkatkan.
2. Strategi yang telah diterapkan oleh PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri memberikan dampak positif bagi perusahaan. Untuk target tiap bulannya adalah 1000 pelanggan baru, namun dari Manager Plasa Telkom Kediri memberikan batasan yang lebih besar yaitu 1500 pasang baru dan target tersebut selalu tercapai. Hal tersebut memungkinkan untuk kedepannya PT

Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri mampu bertahan menghadapi persaingan.

## 5.2 Saran

### 1. Untuk manajemen Telkom

Managemen PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri diharapkan selalu mengevaluasi setiap strategi yang diterapkan. Kemudian strategi inovasi untuk kedepannya lebih di tingkatkan lagi. Karena seiring perkembangan zaman maka akan dituntut adanya perubahan. Dan untuk pendekatan strategi pertumbuhan agar bisa dioptimalkan hingga ke Plasa Telkom. Karena di plasa telkom-lah perusahaan bertemu langsung dengan pelanggan.

### 2. Untuk peneliti selanjutnya

Masih ada beberapa metode untuk menemukan strategi yang tepat bagi PT Telekomunikasi Indonesia, Tbk Divisi *Consumer Services* (DCS) Area Kediri dalam memenangkan persaingan dalam industri telekomunikasi. Metode ini juga menarik untuk dianalisis dimana pada setiap tahapan dilakukan analisis untuk menemukan kekurangan dan melakukan perbaikan sehingga bisa tetap unggul dibandingkan dengan pesaing.