

BAB 5

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Sesuai dengan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, Berikut adalah kesimpulan dari hasil analisis tersebut :

1. Sistem distribusi *voucher* elektronik yang mengikuti pola pada sistem distribusi *voucher* fisik masih berjalan secara efektif, hal tersebut dapat dilihat dari porsi penggunaan *voucher* elektronik yang terus meningkat. Dengan menggunakan pola distribusi fisik, PT XYZ mengandalkan *Authorised Dealer* untuk memasarkan *voucher* elektronik yang kemudian oleh *Authorised Dealer* diserahkan kepada Sub Dealer dan Retailer untuk kemudian dijual kepada pelanggan.

Dengan kondisi diatas, yang terjadi pada sistem distribusi *voucher* elektronik adalah adanya inovasi pada penyaluran *voucher* yang pada awalnya menggunakan bentuk fisik berubah menjadi bentuk elektronik atau digital, hal ini dikenal dengan *e-channel innovation*.

Perubahan bentuk fisik menjadi bentuk elektronik telah memberikan keuntungan kepada pelanggan, mitra distribusi dan perusahaan. Keuntungan bagi pelanggan adalah pelanggan mendapatkan harga *voucher* yang lebih murah dibandingkan dengan *voucher* fisik dan memberikan kemudahan dalam melakukan pengisian pulsa. Kemudahan yang dimaksud adalah pelanggan dapat mengisi pulsa dengan waktu yang lebih panjang dibandingkan dengan *voucher* fisik.

Sementara itu dari sisi mitra distribusi, penggunaan *voucher* elektronik telah memberikan keuntungan dan kemudahan dalam hal pengelolaan *voucher* yang sudah dilakukan dalam bentuk elektronik. Jika dibandingkan dengan *voucher* fisik, mitra distribusi harus melakukan pengelolaan inventori pada kartu fisik yang ada digudang.

Penggunaan *voucher* elektronik juga telah memberikan keuntungan bagi PT XYZ, keuntungan yang didapatkannya dalam bentuk penghematan yang dilakukan yaitu sebesar Rp. 1.650,00 per unit.

2. Sistem *Voucher* Elektronik PT XYZ mempunyai kapasitas produksi terpasang yang masih lebih besar dibandingkan dengan transaksi yang terjadi. Kelebihan kapasitas terpasang sebesar 37,5% dimaksudkan untuk mengantisipasi kebutuhan dimasa yang akan datang. Berlebihnya kapasitas dari server tidak berarti performansi sistem *voucher* elektronik menjadi optimal. Terdapat beberapa permasalahan yang terjadi pada sistem yang memerlukan penanganan lebih lanjut, permasalahan tersebut antara lain :

- Masalah pada aplikasi *Electronic Voucher*
- Retailer atau mitra distribusi
- *Call Center*
- *Network Element*

Gangguan pada aplikasi yang terjadi masih dalam SLA yang telah ditetapkan saat ini, tetapi dengan melihat besarnya transaksi yang terjadi maka gangguan pada aplikasi harus dapat diturunkan hingga tidak lebih dari 30 menit.

5.2 Rekomendasi

Sesuai dengan hasil analisis yang dilakukan oleh Penulis, terdapat beberapa rekomendasi bagi PT XYZ terkait dengan distribusi *voucher* elektronik yaitu :

1. Terkait dengan beberapa permasalahan yang ada pada sistem distribusi *voucher* elektronik, diperlukan beberapa perbaikan yang menyangkut hal hal sebagai berikut :

- Perbaikan *Service Level Agreement* dimana harus dilakukan pengetatan dalam response time dan waktu yang diperlukan dalam memperbaiki sistem yaitu dari 2 jam menjadi 30 menit, perbaikan pada SLA ini akan mempengaruhi kinerja vendor dalam memelihara aplikasi. Selain itu terdapat perubahan kontrak yang didalamnya menyangkut masalah harga dan skema penalti yang akan dilakukan.
- Dilakukannya edukasi kepada mitra distribusi untuk dapat mengurangi adanya kegagalan dalam pengisian pulsa. Bentuk edukasi yang dilakukan bisa dalam bentuk buku panduan atau pun training. Training yang

dilakukan harus rutin dan tidak hanya mencakup pada sistem *voucher* elektronik tetapi juga mencakup pada teknik teknis penjualan. Training tersebut dapat dilakukan dicabang yang tersebar diseluruh indonesia.

- Sebagai salah satu pintu informasi mengenai kinerja dari sistem, maka adanya call center untuk sistem *voucher* elektronik menjadi sangat penting. Dengan mempertimbangkan tingkat kritikal dari system maka perlu dilakukan perubahan waktu operasi call center dari 8 x 5 menjadi 24 x 7.

Perubahan yang dimaksud akan memberikan dampak pada pelayanan kepada pelanggan dan mitra distribusi sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dari pelanggan dan mitra distribusi.

- *Optimalisasi Network* elemen harus terus dilakukan untuk dapat menjaga agar jaringan telekomunikasi dapat berfungsi dengan optimal sehingga tidak mengakibatkan terganggunya pengisian pulsa. Pada saat ini PT XYZ sudah mengalokasikan 30% dari belanja modal untuk perbaikan kualitas jaringan.

2. Perlu dilakukan alternatif pengembangan sistem distribusi dengan mempertimbangkan kondisi bisnis telekomunikasi dimana terjadi persaingan yang sangat ketat. Salah satu alternatif pengembangan adalah dengan melakukan *distermediation* terhadap rantai distribusi *voucher* elektronik untuk dapat meningkatkan *responsiveness* terhadap kebutuhan pelanggan. *Disintermediation* yang dilakukan dengan melakukan penetrasi langsung ke retailer, hal ini dapat dilakukan untuk lokasi pelanggan yang secara geografis jauh dari saluran distribusi seperti *dealer* dan *sub dealer*.

Sejalan dengan strategi perusahaan yang akan mengembangkan pasar ke daerah pedesaan yang dikenal dengan *Universal Service Obligation (USO)* dan juga adanya pengembangan digital bisnis, maka rekomendasi ini menjadi sangat mungkin untuk dilaksanakan.

3. Saran untuk penelitian selanjutnya adalah perlu dikaji lebih mendalam dampak dari adanya *distermediation* pada sistem *voucher* elektronik, kajian tersebut dapat menyangkut aspek *financial, operation and marketing*.

