

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Reputasi perusahaan adalah merupakan aset yang sangat berharga yang mana tidak dapat diduplikasi ataupun diimitasi. Proses membangun reputasi perusahaan diperlukan waktu yang sangat panjang, biaya yang besar, dan integritas yang tidak terkompromikan oleh hal-hal negatif. Untuk mengetahui reputasi perusahaan PT. Pratita maka digunakan indikator-indikator untuk membantu mengukurnya. Dari analisis yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka kesimpulan yang dapat diambil dari setiap indikator / dimensi adalah:

1. **Reputasi PT. Pratita yang dipersepsikan oleh pelanggan sudah baik.**

Pelanggan mengakui adanya *emotional appeal* yang positif terhadap PT. Pratita. Hal ini sangat positif untuk dapat membangun *trust relationship* antara pelanggan dan perusahaan. Pelanggan menganggap perusahaan mempunyai asosiasi positif di dalam industri NDT. Selain itu pelanggan juga merasa puas dan percaya kepada PT. Pratita yang dapat memberikan *competitive advantage* terhadap kompetitornya dalam melakukan bisnis dengan perusahaan-perusahaan yang masih dianggap sebagai pasar yang masih diperebutkan (*contestable market*). Produk-produk yang diageni oleh PT. Pratita dinilai sebagai produk yang berkualitas dan terpercaya. Selain dari itu, PT. Pratita juga memberikan layanan purna jual yang cukup baik. Produk-produk yang ditawarkan kepada pelanggan adalah produk yang sesuai dengan kebutuhan inspeksi pelanggan. Jasa yang ditawarkan oleh PT. Pratita masih banyak yang perlu ditingkatkan. Untuk perbaikan alat, perusahaan dinilai belum cukup memadai dalam memenuhi ekspektasi *lead time* para pelanggan. Jasa kalibrasi pun masih perlu ditingkatkan dari segi kualitas dan metode-metode lain yang dibutuhkan oleh industri. Pelatihan untuk alat-alat juga masih belum dinilai baik. Jasa

merupakan indikator dalam reputasi perusahaan yang perlu diperbaiki di dalam perusahaan PT. Pratita karena mendapat nilai rata-rata yang paling rendah. Dalam aspek *expertise*, PT. Pratita dinilai cukup baik. Pengalaman dalam industri selama lebih dari 25 tahun ini memberikan *image* yang baik dari pelanggan. Karyawan PT. Pratita juga dinilai memiliki keahlian dan pengetahuan yang cukup mengenai metode NDT secara umum dan teknologi-teknologi terkininya. Mengenai masalah *leadership*, perusahaan juga dinilai cukup baik. Walaupun masih terlihat adanya keraguan dalam manajemen pengelolaannya namun itu tidak mempengaruhi penilaian indikator *leadership* secara signifikan.

2. **Penilaian *principals* terhadap perusahaan juga sudah baik.** Beberapa faktor yang masih dibawah ekspektasi *principals* adalah kekuatan tim penjualan dan cakupan pasar untuk wilayah Indonesia. selain itu perlu diperhatikan juga mengenai suksesi manajemen yang mana perusahaan terlihat berusaha keras untuk memperbaikinya dimana hal ini tidak terlalu menjadi perhatian khusus bagi *principals*. Untuk kemampuan finansial perusahaan dianggap sudah mapan. Sedangkan untuk kinerja penjualan dan etika bekerja PT. Pratita dinilai sudah cukup ideal. Begitu juga dengan *image* kedekatan perusahaan terhadap pelanggan, hal ini dinilai cukup sesuai dengan ekspektasi *principals*.
3. **Reputasi bisa membantu PT. Pratita dalam hal keuntungan bersaing dilihat dari *sustainable reputation* yang dapat menjadi *entry barrier* bagi perusahaan lain yang ingin masuk ke dalam industri ini.** Dikarenakan reputasi perusahaan adalah sesuatu yang unik dan tidak dapat ditiru, maka ini dapat dijadikan kekuatan dalam mencegah masuknya perusahaan pendatang untuk dapat mempertahankan profitabilitas margin seperti sekarang ini. Selain dari itu, reputasi perusahaan juga dapat mendiferensiasikan perusahaan dengan kompetitor-kompetitornya. Dengan kekuatan tim penjualan dan teknisi yang relatif sama, maka diperlukan sesuatu yang *intangible* untuk mengarahkan bisnis dari calon pelanggan ke arah yang menguntungkan untuk perusahaan. Oleh karena itu, bila reputasi perusahaan dibangun dengan baik dan hubungan

kepercayaan dapat ditingkatkan kepada calon pembeli maka perusahaan akan mampu memperoleh bisnis yang diharapkan.

6.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan oleh Penulis adalah saran perbaikan yang mana diperuntukan bagi perusahaan PT. Pratita dan juga untuk Penulis sendiri.

1. PT. Pratita sebenarnya telah memiliki infrastruktur yang baik dalam hal membangun reputasi perusahaannya. Oleh karena itu diperlukan *corporate communication* untuk dapat mensosialisasikan hal-hal penting atau langkah-langkah yang diambil perusahaan dalam rangka proses pembangunan reputasi tersebut. Misalnya PT. Pratita dapat mengirimkan *official announcement letter* setiap bulan yang mana dapat berisi pengenalan produk baru, pengenalan jasa baru yang ditawarkan, atau pemberitahuan mengenai aktifitas-aktifitas bisnis perusahaan yang menunjang industri NDT lainnya.
2. Untuk memperbaiki indikator *services*, Penulis menyarankan perusahaan menambah jasa kalibrasi dari yang sudah dimiliki. Untuk sekarang perusahaan memiliki kemampuan kalibrasi untuk *Ultrasonic Testing Flaw Detector*, *Ultrasonic Testing Thickness Gauge*, *Coating Thickness Gauge*, *Magnetic Yoke*, dan *Densitometer*. Industri NDT juga memerlukan kalibrasi lain seperti kalibrasi *Dimensional*, *Gaussmeter*, dll. Oleh karena itu Penulis menyarankan untuk PT. Pratita memperluas kemampuan kalibrasinya.
3. Sedangkan untuk memperkuat komitmen perusahaan di dalam industri ini maka Penulis menyarankan perusahaan untuk dapat memperluas aktifitas bisnisnya pada *training center* yang mana berfokus pada NDT Level. Training ini dimaksudkan sebagai wadah untuk para operator yang ingin meningkatkan levelnya menjadi inspektor sekaligus juga untuk para inspektor yang harus memperpanjang sertifikasi tahunannya. Bila perusahaan melirik kearah ini maka perusahaan dapat menjadi mitra bisnis pelanggannya dan ikatan hubungan bisnis dapat menyeluruh menjadi

colaborative relationship yang menguntungkan kedua belah pihak untuk masa yang panjang.

4. Industri NDT berkembang sangat pesat dari sisi teknologi maupun dari sisi administrasi. Sekarang ini banyak sekali *client / end-user* mementingkan dokumentasi yang keabsahannya dapat dipertanggungjawabkan. Jadi sebagai perusahaan pemasok, ada baiknya untuk PT. Pratita tidak hanya menjual produk atau jasa, namun dikombinasikan dengan informasi misalnya ada informasi yang memberitahu bahwa produk yang dibeli sudah waktunya untuk servis tahunan atau informasi yang memberitahu bahwa sebuah produk sudah mengalami perbaikan sebanyak X kali dalam setahun. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan *database software* seperti SAP atau Oracle, ataupun juga mungkin perusahaan bisa mempertimbangkan untuk menjadi perusahaan bersertifikat ISO.

Dengan segala keterbatasan yang dihadapi Penulis dalam Karya Akhir ini, Penulis menyarankan kepada pribadinya ataupun kepada mereka yang akan menggunakan data dalam karya akhir ini sebagai data sekunder untuk menambahkan jumlah responden survei supaya dapat memperoleh data yang lebih baik dari yang sekarang. Selanjutnya Penulis juga mengakui adanya keterbatasan dari uji reliabilitas yang dilakukan dimana didapat angka *Cronbach* yang masih dibawah 0.7. Penulis meneruskan penelitian ini dengan asumsi bahwa nilai yang didapat dari uji reliabilitas tersebut masih bisa dianggap sebagai “cukup *reliable*”. Dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang lebih baik dan responden yang lebih banyak maka hasil *Cronbach* akan dapat ditingkatkan.