

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

- Alasan utama pelanggan untuk memutuskan berlangganan Harian Seputar Indonesia pada umumnya karena tertarik ingin memperoleh program-program promosi yang ditawarkan dan didasari oleh keinginan mereka atau anggota keluarganya untuk membaca koran dengan tampilan gaya dan desain yang menarik.
- Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa atribut produk Harian Seputar Indonesia yang dinilai memiliki pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan berlangganan Harian Seputar Indonesia oleh pelanggan, sebagai berikut :
 - a. Fitur Produk

Pelanggan tertarik dengan kelengkapan isi berita nasional dan internasional, kelengkapan isi berita ekonomi dan bisnis, serta rubrik gaya hidup yang disajikan dengan atraktif. Selain itu cara penyajian Harian Seputar Indonesia yang dibagi-bagi ke dalam beberapa bagian (*section*), seperti *news, business and economics, sports, lifestyle, reference*, dan Serloker (seputar lowongan kerja) mampu memberikan nilai tambah bagi pelanggan, karena dengan beragamnya isi berita koran tersebut dapat dibaca oleh seluruh kalangan khususnya seluruh anggota keluarga, meskipun dalam waktu bersamaan sekalipun. Konsep penyuguhan koran berbasis berita lokal juga merupakan daya tarik yang kuat bagi pelanggan. Melalui konsep tersebut maka pelanggan dapat memperoleh informasi terkini yang lebih lengkap sesuai dengan daerah dimana mereka berada

- b. Gaya dan Desain

Pelanggan terdorong untuk memutuskan berlangganan karena ingin memperoleh tampilan berita pada halaman utama Harian Seputar Indonesia yang menarik. Hal ini menunjukkan bahwa desain dan tampilan pada halaman muka memiliki peranan penting dalam memikat ketertarikan pelanggan pada tahap awal, karena tampilan pertama yang dilihat oleh pelanggan merupakan pandangan awal mengenai koran tersebut yang selanjutnya dapat menentukan persepsi atau gambaran koran tersebut.

c. Merek

Pelanggan terdorong untuk memutuskan berlangganan karena menganggap merek Harian Seputar Indonesia telah banyak dikenal oleh masyarakat luas, sering didengar dan mudah diingat. Dengan demikian, pelanggan dinilai memiliki pandangan positif terhadap merek Harian Seputar Indonesia, hal tersebut dapat memberikan persepsi yang kuat terhadap merek tersebut. Selain itu, kekuatan tanda dan simbol Harian Seputar Indonesia sangat didukung oleh kekuatan tanda dan simbol yang sama dengan Seputar Indonesia *news shows* di salah satu stasiun TV swasta di tanah air (RCTI). Kesamaan penamaan merek menimbulkan persepsi yang kuat di mata konsumen, dimana merek Seputar Indonesia *news shows* telah memiliki persepsi yang kuat dan telah sejak lama dikenal di bidang penyiaran berita.

- Namun demikian berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa atribut produk yang dinilai tidak memiliki pengaruh positif terhadap pengambilan keputusan berlangganan Harian Seputar Indonesia oleh pelanggan, yaitu :

a. Kualitas Produk

Unsur-unsur yang melekat pada Kualitas Produk Harian Seputar Indonesia, seperti keakuratan dan independensi isi berita, kualitas kertas koran, serta hasil cetakan koran tidak mampu memicu keinginan pelanggan untuk berlangganan koran Harian Seputar Indonesia. Dengan kata lain, pelanggan memutuskan untuk berlangganan bukan karena pertimbangan Kualitas Produk yang dianggap baik oleh pelanggan.

b. Harga

Harga yang ditetapkan Harian Seputar Indonesia menunjukkan tidak mempengaruhi pelanggan untuk memutuskan berlangganan Harian Seputar Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa tarif berlangganan Harian Seputar Indonesia yang berlaku tidak banyak dijadikan bahan pertimbangan pelanggan untuk memutuskan berlangganan. Meskipun harga berlangganan yang ditetapkan bukan merupakan unsur yang dianggap populer oleh pelanggan, namun hal tersebut tidak mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tidak berlangganan. Dengan demikian penetapan harga berlangganan perlu dibarengi dengan pemenuhan kualitas dan fitur yang memadai.

c. Pelayanan

Pelanggan tidak merasa puas dengan ketepatan waktu pengiriman koran. Hal ini menunjukkan bahwa layanan pengiriman koran tidak sesuai dengan keinginan waktu pengiriman yang diharapkan oleh pelanggan. Selain itu pelanggan menganggap bahwa mereka belum memperoleh penanganan keluhan dengan cepat dan ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dalam berlangganan Harian Seputar Indonesia masih cukup lemah dan belum dapat memberikan kontribusi positif terhadap pelanggan.

6.2 Implikasi Manajerial

Berikut ini adalah beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh manajemen Harian Seputar Indonesia:

- Menghindari Perang Harga

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan menganggap harga yang ditetapkan Harian Seputar Indonesia tergolong cukup mahal, sebaiknya manajemen tidak perlu menurunkan harga. Manajemen lebih baik meningkatkan keandalan unsur-unsur atribut produk guna meningkatkan nilai produknya. Sesuai dengan *targeting*, *segmenting* dan *positioning* Harian Seputar Indonesia, maka sebaiknya manajemen tetap konsisten pada penetapan tingkat harga jual, namun perlu melakukan pengembangan nilai produk secara konsisten.

- Jaminan Kepuasan Pelayanan Pelanggan

Manajemen perlu meningkatkan kualitas pelayanan terhadap pelanggan, salah satu cara yang dapat dilakukan manajemen adalah memberikan jaminan pengiriman koran kepada pelanggan dengan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Untuk menunjukkan komitmen terhadap pelanggan manajemen dapat menerapkan sistem *penalty delivery system*, yaitu jika terjadi keterlambatan pengiriman koran lebih dari 5 menit selama waktu 3 kali berturut dalam satu bulan, maka manajemen memberikan potongan harga berlangganan sebesar 25%. Hal ini untuk menarik perhatian pelanggan sebagai bentuk komitmen terhadap kualitas pelayanan pelanggan.

- *Social Group Networking Identity*

Manajemen dapat membentuk *Social Group Networking* untuk seluruh pelanggan Harian Seputar Indonesia, yaitu dengan membuat acara *off-air* dengan mengangkat tema-tema tertentu yang sedang hangat dibicarakan, membuat *Card Membership* bagi pelanggan dimana kartu tersebut digunakan sebagai sarana promosi Harian Seputar Indonesia, seperti hanya pemegang *Card Membership* yang dapat memperoleh diskon pada restoran, kafe, pusat kebugaran, bioskop, dan *merchant* lainnya yang bekerja sama dengan Harian Seputar Indonesia. Hal ini untuk menciptakan kebanggaan dan keunggulan bagi para pelanggan.

- Membuat Tampilan Baru Secara Berkala

Salah satu kekuatan atribut produk Harian Seputar Indonesia adalah gaya dan desain yang menarik perhatian pembaca. Meskipun demikian manajemen harus terus melakukan inovasi untuk menampilkan desain yang baru secara berkala, guna menghindari kejenuhan pembaca danantisipasi terhadap inovasi pesaing. Hal ini dapat dilakukan dengan merubah tampilan koran secara berkala, yaitu dengan melakukan pembaharuan konsep penataan berita dan iklan, misalnya dengan menampilkan warna tulisan yang bervariasi, dan menggunakan bahan dan warna kertas yang berbeda dari yang biasanya digunakan pesaing.

- Promosi Kepada Seluruh Segmen Pembaca

Manajemen perlu mempertahankan program-program promosi yang ditawarkan, dan meningkatkan inovasi promosi yang dapat mencakup seluruh segmen pembaca Harian Seputar Indonesia, seperti kepada pelajar, mahasiswa, kalangan eksekutif, pengusaha, ibu rumah tangga, dan pensiunan. Melalui tawaran promosi yang variatif dan mencakup kepada seluruh segmen diharapkan akan lebih mudah untuk menarik perhatian dan minat mereka untuk berlangganan.

- Penyajian Informasi Secara Independen

Salah satu kelemahan atribut produk pada Harian Seputar Indonesia dinilai kurang independen dalam pemberitaan. Oleh karena itu, manajemen perlu lebih lugas dan berimbang dalam menyampaikan berita, yaitu dengan menyuguhkan seluruh informasi terkini yang dianggap penting oleh masyarakat, tanpa keberpihakan kepada pihak-pihak

tertentu, misalnya dalam menyajikan berita yang terkait dengan kelompok usaha perusahaan, Harian Seputar Indonesia harus mampu menyampaikan fakta kondisi yang terjadi sesungguhnya.

- Menambah *content Life Style* untuk Pembaca Remaja

Mengingat mayoritas pembaca Harian Seputar Indonesia terdiri dari anggota keluarga, sebaiknya Harian Seputar Indonesia menambahkan *content* untuk pembaca remaja pada *section Life Style*, yang berisikan mengenai perkembangan dunia remaja, seperti liputan khusus kegiatan sekolah, liputan perkumpulan remaja, liputan kompetisi olahraga dan musik, dan informasi lainnya yang dapat menciptakan minat baca remaja.

6.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini dibatasi untuk meneliti atribut-atribut produk yang mempengaruhi keputusan konsumen untuk berlangganan surat kabar Harian Seputar Indonesia. Selain hal tersebut masih banyak faktor-faktor lain yang juga dapat mempengaruhi keputusan berlangganan Harian Seputar Indonesia, seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendapatan, keadaan sosial dan lain sebagainya. Penelitian ini hanya meneliti mengenai pengambilan keputusan berlangganan saja, bukan pengambilan keputusan pembelian koran Seputar Indonesia eceran. Selain itu, penelitian ini juga hanya mencakup untuk wilayah DKI Jakarta saja, yang difokuskan di salah satu lingkungan perumahan di daerah Kayu Putih, Jakarta Timur, dan lingkungan perumahan di daerah Kelapa Gading, Jakarta Utara.

6.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Pertama, peneliti selanjutnya yang meneliti mengenai penelitian ini secara lebih mendalam hendaknya mencari variabel lain yang mempunyai pengaruh positif dalam keputusan berlangganan Harian Seputar Indonesia, karena diharapkan dengan mengetahui faktor-faktor lain, dapat diketahui secara lebih lengkap dan akurat yang menjadi bahan pertimbangan dalam memutuskan untuk berlangganan. Hal ini dapat berguna bagi manajemen Harian Seputar Indonesia untuk dapat lebih fokus dan spesifik dalam merancang atribut desain dan memasarkan Harian Seputar Indonesia.

Kedua, membuat sampel penelitian yang lebih besar, dan cakupan penelitian yang lebih luas sehingga memperoleh hasil yang lebih akurat dari penelitian mengenai analisa atribut yang mempengaruhi keputusan untuk berlangganan Harian Seputar Indonesia.

Ketiga, tidak hanya meneliti sebatas untuk berlangganan koran, akan tetapi juga meneliti untuk membeli koran eceran, dan juga bukan hanya yang berlangganan dan membeli eceran koran, akan tetapi juga meneliti mengenai analisa pembaca (*readership*) koran Seputar Indonesia, karena kemungkinan adanya perbedaan keputusan untuk berlangganan, dengan membeli eceran, apalagi dengan pembaca koran, yaitu mereka yang tergolong bukan pelanggan dan bukan pembeli.

