

BAB V

KESIMPULAN dan SARAN

5.1 Kesimpulan

PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk Witel Sumatera Barat adalah perusahaan BUMN yang telah memberlakukan format E-business dalam rangka mengikuti perkembangan zaman dan meningkatkan kualitas dan mutu baik dari segi produk maupun pelayanan yang diberikan. Penerapan E-business ini diantara lain:

A. Organisasi

Untuk mempermudah pengelolaan di dalam organisasinya, Telkom telah memberlakukan format E-business. Bagian organisasi yang menerapkan E-business ini mencakup pengelolaan karyawan, *Supply Chain Management* (SCM), program E-learning, *Customer Relationship Management* dll. Penerapan ini tentu membawa banyak dampak positif bagi perusahaan maupun pihak luar perusahaan. Seperti perusahaan telkom telah merampingkan jumlah karyawannya karena fungsi SDM yang sudah bisa digantikan oleh penggunaan teknologi.

B. Produk

Penerapan E-business yang dilakukan oleh Telkom lainnya adalah produk. Disini terdapat dua produk yang menjadi pokok bahasan yaitu wifi.id dan Indihome. Wifi.id adalah layanan internet yang bersifat *mobile* yang disediakan bagi pengguna internet dengan kecepatan akses yang sangat baik. Berbeda dengan Indihome, layanan indihome sendiri adalah layanan multimedia yang terdiri atas tiga layanan utama yaitu telepon, internet dan televisi langganan atau yang biasa disebut dengan *triple play*. Kedua produk di atas juga menggunakan media internet sebagai wadah untuk

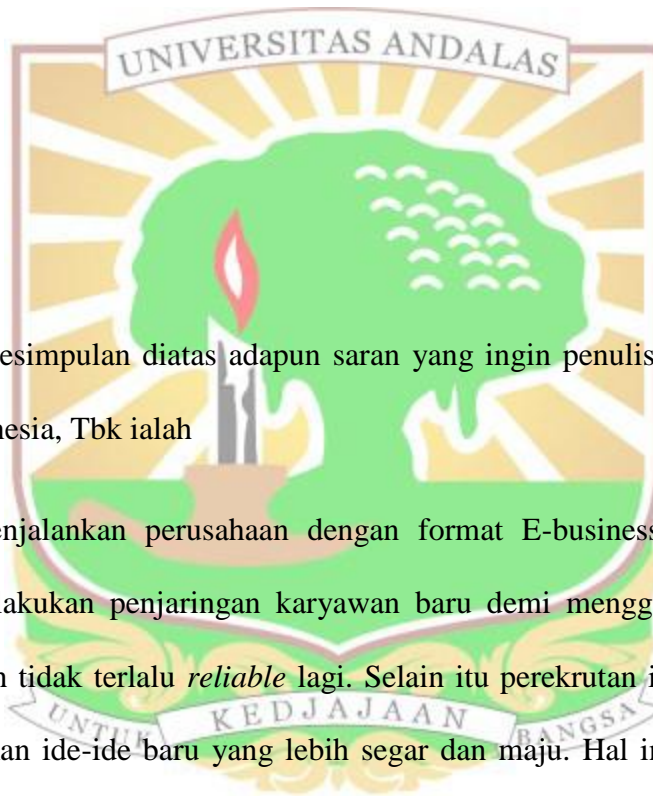
melakukan promosi mengenai produk mereka. Baik itu melalui homepage, media sosial, ataupun iklan *banner*.

Dalam penerapan perusahaan E-business ini tentu Telkom akan menemukan kendala-kendala yang dapat menghambat produktifitas perusahaan. Mulai dari adaptasi karyawan, hingga kebijakan dalam menjalankan perusahaan E-business ini. Namun kendala yang ditemui tentu lambat laun akan bisa diatasi dan juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi kinerja perusahaan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas adapun saran yang ingin penulis sampaikan kepada PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk ialah

- A. Dalam menjalankan perusahaan dengan format E-business, pihak Telkom harus berani melakukan penjarangan karyawan baru demi menggantikan karyawan lama yang sudah tidak terlalu *reliable* lagi. Selain itu perekrutan ini juga berfungsi untuk mendapatkan ide-ide baru yang lebih segar dan maju. Hal ini bukan berarti penulis menganggap bahwa karyawan lama tidak mampu menghasilkan ide yang baik. Tetapi karyawan-karyawan lama yang dimiliki oleh Telkom saat ini sudah menginjak umur yang tua. Tentu umur akan menjadi suatu faktor yang sangat penting apalagi di dunia teknologi yang bergerak begitu cepat. Sehingga perusahaan Telkom perlu memasukkan ide-ide baru yang mampu meningkatkan kinerja perusahaan.



B. Perusahaan Telkom seharusnya melakukan sosialisasi yang lebih intensif lagi sehingga tidak hanya produk telkom yang dikenal, perusahaan juga bisa mendidik pola pikir masyarakat untuk lebih maju. Terutama mengenai perkembangan dunia teknologi dan informasi. Sosialisasi yang dilakukan ini untuk mendidik konsumen agar tahu dan mengerti cara menggunakan layanan-layanan Telkom yang ada di Internet. Selain itu perusahaan juga bisa mendapatkan informasi mengenai kebutuhan dan keinginan konsumen.

C. Adanya keterbatasan jumlah konsumen yang bisa di layani perusahaan akan membawa dampak buruk bagi Telkom. Karena konsumen akan merasa harus berebut untuk mendapatkan layanan Telkom. Kemudian kesiapan Telkom dalam melayani pelanggan juga akan dipertanyakan oleh konsumen. Sehingga akan membawa dampak buruk bagi perusahaan. Telkom harusnya bisa melakukan inovasi agar setiap masyarakat yang ada di daerah Witelnya bisa di layani sepenuhnya.

