

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL DAN SARAN**

#### **V.1 Simpulan**

Berdasarkan analisis SWOT yang dilakukan terhadap variabel-variabel bauran pemasaran beserta dimensi yang mempengaruhi kinerja perusahaan, dapat disimpulkan bahwa :

- a. Kualitas produk yang dimiliki perusahaan perlu dipertahankan, yaitu dengan tetap memberikan venue yang memadai, memberikan seminar kit yang menarik dan unik, memberikan akomodasi yang proporsional, memberikan sarana transportasi yang memadai, dan Selalu mempersiapkan sarana dan prasarana dengan tepat waktu. Namun untuk memenangkan persaingan dengan perusahaan lain, perlu dicari alternatif paket produk lain yang menarik dan sesuai dengan keinginan pasar melalui kritik dan saran yang diberikan oleh pelanggan.
- b. Untuk harga yang ditawarkan perusahaan relatif cukup bersaing dan hal-hal yang perlu dipertahankan antara lain menjaga prestise yang didapatkan klien dengan menggunakan venue ternama, mempertahankan kualitas layanan yang responsif dan memuaskan, serta mempertahankan penawaran harga yang sudah termasuk pajak sehingga tidak ada biaya tambahan lain. Namun ada hal lain yang perlu dikembangkan yaitu, memberikan alternatif dan jangka waktu pembayaran yang lebih fleksibel bagi pelanggan, seperti memberikan jangka waktu pembayaran yang lebih lama atau pembayaran dengan termin, dan juga memperluas jaringan dengan mengadakan kerjasama di beberapa daerah yang belum ada *partner* lokalnya.
- c. Mengingat aktivitas operasional kegiatan MICE lebih banyak dilakukan di luar kantor, untuk tempat / gedung perkantoran, tidak ada yang perlu diubah selama personil dan manajemen merasa nyaman dengan lingkungan kantor yang ada saat ini.

- d. Promosi merupakan salah satu kelemahan yang dimiliki perusahaan, sehingga perlu dilakukan peningkatan. Salah satu cara untuk meningkatkan promosi, divisi *marketing* perlu lebih banyak observasi pasar untuk mencari peluang yang bermanfaat memikat para calon pelanggan dan perlu memperluas jaringan promosi melalui pameran MICE.
- e. SDM yang dimiliki perusahaan sudah cukup mumpuni dalam menangani keinginan pelanggan sehingga perlu dipertahankan. Namun, untuk lebih meningkatkan kualitas SDM dan kerjasama tim, perlu dilakukan pelatihan secara rutin untuk menciptakan *service excellence*.
- f. Proses pelayanan yang selama ini dilakukan oleh personil dan manajemen sudah cukup baik, yaitu dengan pelayanan satu pintu yang diterapkan, meskipun masih perlu ditingkatkan lagi kecepatan dalam menangani komplain dari pelanggan.
- g. Sarana fisik yang dimiliki perusahaan sudah cukup baik dalam mendukung pelaksanaan operasional pekerjaan personil di lapangan.
- h. Regulasi pemerintah merupakan faktor yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen, karena dengan adanya regulasi pemerintah yang kurang mendukung keberadaan perusahaan jasa MICE, maka perlu dibuat strategi khusus untuk diversifikasi produk maupun pengembangan organisasi yang saat ini didukung oleh pemerintah.
- i. Dari lingkungan eksternal, peluang yang bisa dimaksimalkan oleh manajemen adalah kebutuhan terhadap jasa MICE yang meningkat, khususnya korporasi. Sedangkan ancaman yang perlu diperhatikan oleh manajemen adalah pertumbuhan dan perkembangan pesaing.
- j. Karena posisi perusahaan sedang dalam keadaan yang kurang baik, strategi diversifikasi bisa menjadi alternatif pilihan, baik diversifikasi konsentris, diversifikasi horizontal maupun diversifikasi konglomerasi. Namun untuk strategi diversifikasi ini diperlukan penambahan biaya operasional untuk menjalankan usahanya tersebut.

- k. Penerapan strategi diversifikasi konsentris adalah dengan membuat perusahaan baru yang bergerak dibidang yang berhubungan dengan *main core* bisnisnya, seperti perusahaan catering, atau perusahaan travel.
- l. Penerapan strategi diversifikasi horizontal adalah dengan membuat perusahaan baru yang bergerak dibidang yang berbeda dengan *main core* bisnisnya namun masih mengincar pelanggan yang sama, seperti perusahaan penyewaan gedung untuk *meeting* atau pernikahan.
- m. Penerapan strategi diversifikasi konglomerasi adalah dengan membuat perusahaan baru yang bergerak dibidang yang berbeda dengan *main core* bisnisnya dan mengincar pelanggan yang berbeda pula, seperti perusahaan penangkapan ikan, karena saat ini pemerintah sangat berupaya untuk memanfaatkan kekayaan alam bawah laut yang dimiliki Indonesia.
- n. Strategi aliansi dengan perusahaan lain juga bisa menjadi alternatif untuk menghadapi pesaing yang lebih kuat apabila posisi keuangan perusahaan tidak memungkinkan untuk melakukan strategi diversifikasi.

## V.2 Implikasi Manajerial

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka hal-hal yang perlu diperhatikan oleh manajemen PT. NCC, antara lain :

- a. Memberikan perhatian khusus terhadap ancaman dari pertumbuhan dan perkembangan para pesaing yang bergerak di bidang jasa konvensi/MICE.
- b. Mengembangkan pilihan produk MICE yang ditawarkan kepada calon klien.
- c. Pengembangan organisasi perlu dilakukan untuk menarik calon klien di bidang usaha lain.
- d. Kebijakan untuk penyesuaian diri terhadap adanya peraturan pemerintah yang kurang mendukung perkembangan usaha jasa MICE wajib dilakukan.

### V.3 Saran

Berikut beberapa saran yang penulis sampaikan sebagai bahan pertimbangan untuk perbaikan terkait dengan kebijakan manajemen di masa yang akan datang, antara lain :

- a. Untuk menghadapi ancaman dari pertumbuhan dan perkembangan para pesaing, maka manajemen perlu meningkatkan kualitas hubungan dengan *partner* lokal. Hal itu dapat dilakukan dengan membuat komitmen yang lebih mengikat dan saling menguntungkan, contohnya adalah perusahaan memperoleh prioritas pelayanan dan dukungan kerjasama dari partner lokal, dibanding perusahaan lain dan partner lokal diberikan keuntungan yang cukup besar.
- b. Untuk mengembangkan pilihan produk MICE, manajemen harus mempelajari tren even yang sedang *booming* di pasaran. Tren even yang sedang berkembang saat ini antara lain, budaya Korea Selatan atau yang dikenal dengan K-Pop. Manajemen perlu membuat paket produk MICE berupa perjalanan *incentive low budget* ke Korea Selatan dengan mengunjungi tempat-tempat yang menarik.
- c. Untuk mengembangkan organisasi, pihak manajemen perlu mengukur kemampuan finansialnya terlebih dahulu. Apabila dirasa mampu, maka perlu dibuat perusahaan baru yang bergerak di bidang promotor acara musik. Dengan boomingnya K-Pop saat ini, mendatangkan K-Pop *Star* merupakan sesuatu yang cukup menarik bagi para remaja untuk datang menghadiri konsernya dan tentunya akan mendatangkan keuntungan.
- d. Untuk menyesuaikan diri dengan peraturan pemerintah yang kurang mendukung perkembangan usaha jasa MICE, maka manajemen perlu melakukan peninjauan terhadap peluang beraliansi dengan perusahaan lain yang bergerak di bidang MICE maupun di bidang lainnya, guna memperkuat jaringan dan modal perusahaan, sehingga dapat bertahan menghadapi ancaman yang datang.