

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis data dan berhasil membentuk kluster berdasarkan *clustering time series* pada *corporate customer* segmen *Regional Banking Service* di PT Telekomunikasi Indonesia, peneliti menyimpulkan bahwa,

1. Pengelompokan *corporate customer* yang merupakan perusahaan perbankan pada segmen *Regional Banking Service*, diperoleh 5 *cluster*. *Cluster* pertama dengan tingkat loyalitas yang cukup baik terdiri dari 6 bank, yakni Bank Sumatera Utara, Bank Woori Bersaudara, dan Bank Sumsel Babel, China Construction Bank, Bank Muamalat Indonesia, dan Bank Kalteng. *Cluster* kedua dengan tingkat loyalitas terbaik, yakni Bank DKI. *Cluster* ketiga dengan tingkat loyalitas tidak baik terdiri dari 38 bank, yakni Bank Multi Arta Sentosa, Prima Master Bank, Bank Harda Internasional, dan lainnya. *Cluster* keempat dengan tingkat loyalitas baik terdiri dari 4 bank, yakni Bank Sinarmas, Bank Jabar Banten, Bank Jatim, dan Bank Jateng. Sementara itu, *cluster* kelima dengan tingkat loyalitas kurang baik terdiri dari 12 bank, yakni Bank Pembangunan Daerah Sulteng, MNC Bank, Bank Nagari, dan lainnya.
2. Validasi pengelompokan dengan metode *K-means* menunjukkan bahwa jarak *Dynamic Time Warping* menghasilkan pengelompokan dengan koefisien siluet 0.6218 yang dianggap baik atau *good classification* ini menunjukkan bahwa metode pengelompokan menggunakan *clustering time series* merupakan metode yang optimal.
3. Strategi yang dapat diterapkan oleh segmen *regional banking service* berjumlah 2 strategi, yang berupa satu strategi usulan dan satu strategi terapan bagi perusahaan. Strategi usulan dihasilkan dengan melalui wawancara lanjutan kepada *Expert* yang berada pada perusahaan, sedangkan untuk strategi terapan dihasilkan berdasarkan studi literatur dan juga dilihat dari gambaran proses bisnis perusahaan secara umum.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti merumuskan beberapa saran berikut:

1. Setelah mengetahui bahwa *cluster* ketiga merupakan *cluster* yang menghasilkan *revenue* paling rendah, diharapkan Divisi *Enterprise Service* PT Telkom dapat mengevaluasi dan merancang perencanaan yang baik untuk menghindari penurunan *revenue* melalui *SWOT analysis*.
2. Untuk penelitian selanjutnya, apabila menggunakan data yang serupa dan analisis yang serupa, maka peneliti selanjutnya dapat menambahkan data terbaru untuk tahun-tahun berikutnya.
3. Dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan fokus pada kelompok tertentu berdasarkan hasil analisis. Tujuannya untuk mendapatkan informasi atau melakukan mitigasi fenomena tertentu yang berpengaruh negatif pada *revenue* pada segmen *Regional Banking Service* di Divisi *Enterprise Service* PT Telkom.