

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti menarik kesimpulan dan menjawab beberapa masalah pada penelitian ini, sebagai berikut:

1. PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya menerapkan strategi bauran pemasaran (*mix marketing*) pada pelayanan jasa kapal tunda yang meliputi 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*)
2. Meskipun penerapan strategi pemasaran telah dijalankan dengan baik, PT PMS Kota Surabaya masih menghadapi beberapa kendala meliputi, faktor sumber daya manusia serta komunikasi pemasaran. Faktor sumber daya manusia mencakup adaptasi terhadap teknologi baru serta kesulitan koordinasi multitim pada saat jam sibuk (*peak hour*) pelabuhan. Selain itu faktor komunikasi pemasaran atau promosi dengan menggunakan media massa seperti selebaran atau bentuk cetak dinilai kurang efektif karena perusahaan beroperasi dalam model B2B (*Business to business*), sehingga memerlukan alat komunikasi pemasaran baru untuk meningkatkan penjualannya.

5.2 Saran

Peneliti menawarkan saran rekomendasi berdasarkan temuan penelitian sebelumnya kepada perusahaan yang diharapkan mempunyai manfaat, diantaranya:

1. Sebaiknya strategi yang telah dijabarkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan untuk keberlanjutan perusahaan.
2. Perusahaan dapat mengadakan pelatihan berkala bagi karyawan seperti pelatihan softskill terkait manajemen waktu dan komunikasi tim yang baik dengan penambahan modul E-learning untuk memudahkan akses materi pelatihan. Untuk mempertahankan semangat partisipasi dalam setiap kegiatan pelatihan perusahaan dapat memberikan camilan ringan bagi partisipan, door prize ditengah kegiatan pelatihan, serta sertifikat diakhir pelatihan. Dalam hal ini dapat mendukung pelayanan yang ramah kepada pelanggan, pelayanan yang cepat, tepat dan aman serta mempertahankan loyalitas pelanggan supaya mampu bersaing dengan perusahaan sejenis.
3. Sebagai saran pengembangan kegiatan komunikasi pemasaran atau promosi, PT Pelindo Marine Service kota Surabaya dapat melakukan promosi dengan lebih giat dengan menggunakan promosi digital seperti konten edukatif pelayanan jasa kapal tunda atau memperbarui proposal bisnisnya dengan digitalisasi agar dapat diakses dimana saja, promosi dapat disebarkan kepada calon konsumen potensial melalui email marketing, website perusahaan, maupun media sosial PT Pelindo Marine Service dengan begitu perusahaan dapat memperluas jaringan kemitraan dengan industri maritim nasional maupun internasional. Dengan langkah tersebut, PT Pelindo Marine Service Kota Surabaya dapat meningkatkan penjualan sekaligus mengembangkan pasar dalam industri jasa kapal tunda