BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis dan evaluasi data yang telah dilakukan terhadap variabel dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor internal yang mempengaruhi pengembangan usaha PT. Citilink Indonesia antara lain adalah citra merek yang kuat sebagai maskapai berbiaya rendah (LCC), dukungan dari induk perusahaan (Garuda Indonesia), serta infrastruktur teknologi digital yang memadai. Namun, terdapat kelemahan seperti rendahnya tingkat adopsi web check-in oleh pelanggan serta kurangnya edukasi terhadap penggunaan layanan digital. Di sisi eksternal, peluang yang muncul meliputi perkembangan teknologi digital, meningkatnya preferensi pelanggan terhadap layanan mandiri, dan perubahan perilaku pelanggan menuju layanan berbasis digital. Sementara itu, ancaman eksternal mencakup kompetisi digital dari maskapai lain serta risiko keamanan siber.
2. Berdasarkan analisis matrik IFE dan EFE, PT. Citilink Indonesia memiliki skor IFE sebesar 2,72 dan EFE sebesar 2,62, yang menempatkan perusahaan pada kuadran V dalam matriks IE. Posisi ini menunjukkan bahwa perusahaan berada pada kondisi hold and maintain (mempertahankan dan meningkatkan). Artinya, perusahaan memiliki kekuatan internal yang cukup stabil dan berada dalam lingkungan eksternal yang penuh peluang, namun juga menantang. Posisi ini menekankan pentingnya optimalisasi kekuatan internal untuk menjaga daya saing dan mempertahankan pangsa pasar.
3. Alternatif strategi yang sesuai bagi PT. Citilink Indonesia berdasarkan hasil SWOT dan QSPM adalah strategi Peningkatan Fitur dan Sosialisasi Web Check-in, yang mencakup pengembangan fungsi digital dan edukasi pelanggan untuk

meningkatkan penggunaan layanan digital mandiri. Strategi ini dinilai paling menarik dengan total skor QSPM sebesar 3,24, dibandingkan strategi lainnya. Alternatif lainnya yang tetap relevan adalah Penguatan Sistem Keamanan dan Integrasi Teknologi, sebagai bentuk respons terhadap potensi ancaman digital. Implementasi strategi ini diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional serta memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar penerbangan digital.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap faktor internal dan eksternal serta analisis strategi menggunakan matriks IFE, EFE, IE, SWOT, dan QSPM, maka disusun beberapa saran utama untuk mendukung pengembangan usaha PT Citilink Indonesia, khususnya dalam penerapan sistem web check-in guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Pada matriks IFE nilai terendah berasal dari aspek internal seperti tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tambahan atau efisiensi operasional, maka PT. Citilink Indonesia perlu meningkatkan kualitas layanan pelanggan, misalnya melalui inovasi digital pada customer service, penguatan sistem feedback pelanggan, serta pelatihan karyawan frontliner. Selain itu, efisiensi operasional dapat ditingkatkan melalui optimalisasi jadwal penerbangan, pemanfaatan teknologi untuk manajemen bahan bakar, serta evaluasi rute yang kurang menguntungkan. Sementara dari sisi EFE, apabila skor terendah berasal dari ancaman kompetitor atau ketidakpastian regulasi, maka perusahaan perlu memperkuat intelligence pasar dan kemampuan adaptif terhadap perubahan kebijakan pemerintah. Strategi kolaborasi atau aliansi dengan mitra bisnis seperti sektor pariwisata dan transportasi darat juga dapat membantu mengimbangi tekanan eksternal. Penyesuaian harga dinamis dan strategi promosi musiman juga dapat diterapkan untuk menjaga daya saing di tengah fluktuasi pasar.

Dengan memfokuskan perhatian pada faktor-faktor dengan skor terendah, PT. Citilink Indonesia dapat lebih responsif terhadap kelemahan internal dan ancaman eksternal, serta mempertahankan posisinya dalam strategi hold and maintain secara lebih berkelanjutan dan kompetitif.