

## ABSTRAKSI

Teknologi 3G adalah teknologi seluler yang memungkinkan terjadinya akses data yang lebih cepat hingga mencapai 2MBps. Di Indonesia, lisensi untuk pengadaan jaringan 3G dipegang oleh 5 operator seluler yang salah satunya adalah PT Telkomsel Tbk. PT Telkomsel selaku *market leader* layanan telekomunikasi di Indonesia, mengadopsi teknologi WCDMA (*Wideband Code Division Multiple Access*) di jaringan yang dimilikinya.

Salah satu layanan yang menjadi layanan utama teknologi 3G adalah layanan *video call*. Layanan ini memungkinkan pelanggan untuk melakukan panggilan telepon dengan melihat lawan bicaranya di layar *handphone*-nya. Akan tetapi, seiring dengan pertumbuhan layanan *video call* ini, banyak terdengar adanya keluhan pelanggan mengenai kualitas dan tarif layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. pelanggan merasa bahwa tarif yang dikenakan untuk setiap layanan *video call*, masih terlalu mahal, padahal kualitas layanan yang diberikan masih belum memuaskan.

Didalam penelitian ini, akan diberikan usulan besaran tarif yang sebaiknya dikenakan terhadap layanan *video call* berdasarkan *perceived value* layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Untuk memberikan usulan tarif yang akan dikenakan, perlu diketahui bagaimana persepsi pelanggan terhadap atribut tarif yang dikenakan berdasarkan *performance-importance matrix*. Selain itu juga, perlu diketahui bagaimana posisi layanan *video call* prabayar Telkomsel dibandingkan dengan layanan *video call* kompetitor (prabayar Indosat) menggunakan pengolahan data *customer value map*. Untuk dapat menetapkan besaran tarif yang sebaiknya dikenakan kepada pelanggan, maka perlu diketahui seberapa besar kemauan bayar pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh perusahaan menggunakan *price sensitive meter* yang didapatkan melalui pengolahan data *customer willingness to pay*.

Usulan besaran tarif yang direkomendasikan berdasarkan pengolahan *perceived value* layanan adalah:

Komponen Tarif	Usulan Tarif	
	<i>simPATI</i>	<i>Kartu AS</i>
Tarif lokal <i>video call</i> ke sesama operator	Rp. 800 per menit	Rp. 800 per menit
Tarif interlokal <i>video call</i> ke sesama operator	Rp. 1.000 per menit	Rp. 1.000 per menit
Tarif lokal <i>video call</i> ke operator lain	Rp. 1.500 per menit	Rp. 1.500 per menit
Tarif interlokal <i>video call</i> ke operator lain	Rp. 1.800 per menit	Rp. 1.800 per menit
Tarif panggilan <i>video call</i> sambungan internasional	Rp. 6.000 per menit	Rp. 6.000 per menit

Berdasarkan hasil dari perhitungan parameter kelayakan, usulan besaran tarif yang dikenakan secara ekonomis layak untuk dilaksanakan dengan nilai NPV sebesar Rp.45.725.334.626, nilai IRR sebesar 33% dan dengan PBP selama 3.80 tahun.

Kata kunci : *value map, customer willingness to pay, video call, tarif, prabayar.*