

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di dunia semakin pesat. Hal ini bisa dilihat dari peningkatan penggunaan internet di Indonesia tumbuh secara signifikan. Perkembangan tersebut telah mengakibatkan meningkatnya jumlah perusahaan penyedia layanan internet atau ISP (*Internet Service Provider*). Sehingga persaingan diantara perusahaan ISP menjadi lebih kompetitif.

Berkembangnya layanan internet *broadband* di Indonesia, tidak didukung dengan tingkat kepuasan pengguna internet *broadband* di Indonesia. Tingginya tarif yang tidak sebanding dengan layanan, yaitu kecepatan akses data yang memuaskan. Ini mengakibatkan tingkat kepuasan pelanggan internet di Indonesia turun tiap tahunnya.

Berdasarkan kondisi tersebut PT Telkom, Tbk. selaku salah satu penyedia layanan internet *broadband terbesar* di Indonesia, harus terus mengembangkan *value* dari produk yang disediakan untuk masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dapat meningkatkan penjualan dan dapat berkompetisi dengan pesaing-pesaingnya.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan adalah *value based pricing*. Metode ini fokus pada harga yang dipercaya bahwa konsumen berkeinginan membayar terhadap manfaat yang akan diberikan oleh perusahaan. Dalam penelitian ini, akan diketahui bagaimana persepsi konsumen mengenai *value* yang diberikan oleh Telkom Speedy, yang nantinya akan dijadikan salah satu dasar dalam penentuan usulan tarif. Untuk mengetahui persepsi konsumen terhadap *value* serta keunggulan dan kelemahan layanan Speedy dengan kompetitor dengan cara mengukur tingkat performansi Speedy dan kompetitornya kemudian dipetakan dalam *perceptual mapping*. Untuk mengetahui besarnya kemauan bayar konsumen digunakan metode *price sensitivity meter*. Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan performansi layanan, digunakan *importance-performance matrix*. Selain itu penentuan usulan tarif juga mempertimbangkan tarif pesaing, regulasi, dan kebijakan perusahaan. Sehingga diperoleh usulan tarif sebagai berikut:

No.	Tarif	Rp (termasuk Ppn)
1	Tarif Registrasi	82.500
2	Tarif <i>flatrate speed</i> 384 Kbps	200.000
3	Tarif <i>flatrate speed</i> 512 Kbps	250.000
4	Tarif <i>flatrate speed</i> 1000 Kbps	550.000
5	Tarif <i>flatrate speed</i> 2000 Kbps	740.000
6	Tarif <i>flatrate speed</i> 3000 Kbps	1.275.000

Kata kunci : *perceptual mapping, price sensitivity meter, customer willingness to pay, value based pricing, tarif*