

ABSTRAKSI

Salah satu layanan *broadband* CDMA di Indonesia yang mengadopsi teknologi EV-DO (*Evolution Data Optimize*) adalah PT. Smart Telecom Tbk. Operator ini berada pada frekuensi 1900 MHZ. Dengan mengadopsi teknologi ini, akan memungkinkan untuk mengakses internet bisa mencapai kecepatan hingga 3.1 Megabit per second (Mbps) untuk unduh (*download*) atau 1.8 Megabit per second (Mbps) untuk mengirim atau mengunggah data (*upload*).

Saat ini pengguna layanan akses data atau internet sedang mengalami pertumbuhan yang cukup signifikan. Pengguna akses data internet per tahun mengalami peningkatan. Hal ini menyebabkan bermunculannya para pemain baru di industri *broadband* Indonesia yang menimbulkan persaingan ketat diantara para pemainnya. Ketatnya persaingan membuat operator lama harus lebih waspada jangan sampai pasar yang telah mereka miliki berpindah ke operator lain. Persaingan yang terjadi dilihat dari dampak tarif yang ditetapkan. Tarif merupakan salah satu faktor penarik bagi konsumen ketika dia memutuskan operator mana yang akan dipilih. Perlu adanya evaluasi setiap saat terhadap tarif yang diberlakukan agar tarif yang dikenakan pada suatu produk dapat sesuai dengan iklim kompetisi yang semakin pesat. Salah satu cara yang dapat digunakan untuk mewujudkan hal tersebut adalah penetapan tarif berdasarkan *value* dari suatu produk.

Dalam penelitian ini, akan diketahui bagaimana persepsi konsumen atas *value* yang diberikan oleh layanan Smart *broadband*, yang nantinya akan dijadikan dasar dalam penentuan usulan tarif. Untuk mengetahui *perceived value* layanan, diukur dengan membandingkan *benefit* yang diterima pelanggan dengan pengorbanan berupa harga yang harus mereka bayarkan untuk mengkonsumsi layanan. Kemudian *value* tersebut akan dibandingkan dengan TelkomselFlash sebagai kompetitor utama dan akan dipetakan pada *customer's value map* untuk mengetahui posisi Smart *broadband* terhadap pesaingnya. Untuk mengetahui besarnya kemauan bayar konsumen (*customer willingness to pay*) digunakan metode *price sensitivity meter*. Untuk dapat mengetahui *tarif value* mana saja yang masih perlu diperbaiki, maka digunakan *performance-importance matrix*, berdasarkan matriks tersebut dapat diketahui atribut tarif mana saja yang tingkat performansinya masih rendah dan tingkat kepentingan tinggi sehingga menjadi prioritas utama dalam penentuan usulan tarif. Selain itu tarif eksisting layanan, tarif pesaing, tingkat kepentingan komponen harga, biaya, serta regulasi menjadi dasar dalam penentuan strategi tarif.

Usulan tarif yang direkomendasikan adalah sebagai berikut:

Komponen Tarif	Tarif
Tarif berlangganan/bulan paket PLATINUM	Rp 140.000
Tarif berlangganan/bulan paket SILVER	Rp 67.500
Tarif berlangganan/bulan paket ULTIMATE	Rp 247.500
Tarif berlangganan/bulan paket REGULER	Rp 40.500

Dari usulan tarif yang diberikan, dapat memberikan profit bagi PT. Smart Telecom Tbk. senilai Rp 1,626,418,444,145.93.

Kata kunci : *customer's value map*, *customer willingness to pay*, tarif.