

ABSTRAK

Iconnet adalah produk unggulan dari Icon Plus yang dirancang untuk menghasilkan pendapatan di lini bisnis baru di luar sektor kelistrikan dengan konsep *Beyond kWh*, melalui optimalisasi aset strategis *Right of Way (ROW)*, yang mencakup lebih dari 1,5 juta tiang listrik di seluruh Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi pengembangan formulasi strategi Iconnet dengan pendekatan kualitatif.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap tiga narasumber internal perusahaan dan satu narasumber eksternal. Analisis dilakukan dengan mengkaji faktor internal dan eksternal perusahaan menggunakan matriks *Internal Factor Evaluation (IFE)* dan matriks *External Factor Evaluation (EFE)*, yang kemudian digabungkan ke dalam matriks *Internal-External (IE)*. Proses ini diikuti dengan analisis *SWOT* dan evaluasi alternatif strategi menggunakan *Quantitative Strategic Planning Matrix (QSPM)*.

Hasil penelitian merekomendasikan peningkatan kualitas sumber daya manusia (SDM) guna meningkatkan kualitas produk dan kepuasan pelanggan, meningkatkan keterlibatan pelanggan untuk memperkuat hubungan pelanggan, serta memperluas target pasar berdasarkan analisis menyeluruh dari basis data pelanggan.

Rumusan rencana aksi untuk mendukung strategi ini dalam tiga tahun ke depan berfokus pada tiga aspek utama. Pertama, pada aspek internal organisasi, meliputi evaluasi kinerja melalui performance dashboard, pemetaan kompetensi SDM berbasis *AI*, pelaksanaan program pelatihan digital, penambahan pegawai berkualitas, dan penetrasi pasar dengan konsep *micro cluster*. Kedua, pada aspek interaksi pelanggan, meliputi pemasaran agresif berbasis digital, peningkatan aplikasi layanan pelanggan yang terintegrasi, dan pengembangan dashboard pemantauan gangguan. Ketiga, pada aspek interaksi dengan pemasok, diusulkan pengadaan kontrak payung berbasis digital, evaluasi kinerja vendor secara digital, serta kolaborasi dengan pemasok teknologi terkemuka untuk meningkatkan inovasi jaringan dan teknologi.

Kata Kunci: *Beyond kWh*, Iconnet, *SWOT analysis*, *strategy formulation*, *QSPM*