

## ABSTRAK

Perubahan industri telekomunikasi sejak dikeluarkannya UU No.36 tahun 1999 membuat munculnya operator-operator baru. Industri telekomunikasi berkembang membuat operator bersaing ketat. Tuntutan pasar berdampak pada kinerja dan struktur pasar. Struktur pasar mempengaruhi perilaku bisnis (conduct) perusahaan, yang pada gilirannya menentukan tinggi rendahnya kinerja (performance) yang dicapai. Untuk jangka panjang kinerja akan menentukan struktur pasar.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) Mengetahui profil operator telekomunikasi yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia, (2) Mengetahui perbandingan kinerja operator tersebut. (3) Mengetahui struktur pasar jasa telekomunikasi di Indonesia.

Metode analisis data yang digunakan adalah deskriptif dengan mengukur kinerja masing-masing operator menggunakan Balanced Scorecard. Untuk melihat struktur pasar menggunakan rasio konsentrasi (CR4) dan Indeks Herfindahl-Hirschman (IHH).

Dari hasil penelitian, kinerja pada prespektif keuangan yang paling baik ditujukan oleh Telkom. Perspektif pelanggan, operator telekomunikasi terlihat kompetitif dalam pangsa pasar dan profitabilitas pelanggan. Akuisisi dan retensi pelanggan yang paling baik ditunjukkan oleh Bakrie. Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran menunjukkan bahwa kelima operator telekomunikasi kompetitif dalam meningkatkan perkembangan karyawan. Hasil perhitungan struktur pasar menunjukkan bahwa rata-rata CR4 sebesar 96,95% dan IHH sebesar 5.171, mengindikasikan struktur pasar oligopoli sangat ketat atau pekat.

Saran dan rekomendasikan sebagai masukan yaitu pemerintah membuat kebijakan pada satu daerah untuk dikuasai oleh satu perusahaan yang memiliki kinerja kurang baik dan kurang bisa berkompetisi. Dalam mengalokasikan dananya, seharusnya operator telekomunikasi mengalokasikannya tidak hanya pada marketing saja, tetapi juga mengalokasikan untuk penambahan jaringan infrastruktur juga, seperti penambahan BTS.

