

ABSTRAK

Perkembangan *internet* di Indonesia cukup pesat. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan dari *Internet Service Provider* (ISP). Banyaknya jumlah ISP yang beroperasi di Indonesia dapat menciptakan persaingan yang cukup ketat dan membuat perusahaan berlomba untuk mendapatkan posisi leader di mata konsumen. Salah satu ISP yang harus menghadapi persaingan yang ketat dengan kompetitor lain adalah Speedy. Untuk memenangkan persaingan, Speedy harus mengetahui profil dari kompetitornya dan menganalisis posisinya terhadap kompetitor. Tujuan dari penelitian ini adalah menentukan faktor kunci keberhasilan industri penyedia layanan internet dan posisi Speedy dalam persaingan *internet* di Indonesia berdasarkan faktor kunci keberhasilan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Berdasarkan hasil pengolahan data studi literatur diperoleh 20 faktor kunci keberhasilan penyelenggara jasa *internet*. Langkah selanjutnya adalah proses membobotkan faktor kunci keberhasilan menggunakan *expert opinion*. Sementara itu, dengan menggunakan profil perusahaan dan *expert opinion* dilakukan peratingan perusahaan kompetitor untuk setiap faktor. Speedy berada pada posisi kedua dari total rating. Oleh karena itu, Speedy membutuhkan perbaikan pada performansi jaringan, teknologi yang digunakan, jangkauan jaringan yang luas, strategi promosi produk, memperluas pasar dengan produk *bundling*, memberikan pelatihan kepada karyawan, mengedepankan pelayanan pelanggan, pengadaan peralatan secara besar-besaran, mempertimbangkan kebutuhan pelanggan, kondisi keuangan perusahaan, instalasi peralatan dengan biaya rendah, dan kebijakan pemerintah.

Kata kunci : analisis kompetitor, *competitor array*,