

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh ketatnya tingkat persaingan di industri telekomunikasi. Meskipun Indonesia memiliki potensi jumlah penduduk yang banyak dan target pasar yang luas, namun pengguna internet hanya mampu 57,33 persen populasi Indonesia yang telah mengakses internet.

Kendala PT Telkom Witel Bogor belum melakukan modernisasi jaringan dengan mengganti kabel tembaga menjadi serat optik untuk semua wilayah di kawasan PT Telkom Witel Bogor. Persoalan tersebut membuat PT Telkom Witel Bogor mempertahankan bisnisnya dengan segala jenis ancaman dan memanfaatkan peluang yang ada, dengan cara menentukan strategi yang tepat agar usahanya dapat berkembang dan bertahan pada industri telekomunikasi.

Terdapat tiga tahap pada penelitian ini yaitu *input stage*, *matching stage* dan *decision stage*. *Input stage* dilakukan menggunakan alat bantu manajemen strategi yaitu matriks IFE, EFE. *Matching stage* menggunakan dua alat bantu perumusan strategi yaitu Matrik SWOT. *Decision stage* menggunakan analisis QSPM sebagai alat bantu yang akan menentukan strategi terbaik. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dan kuantitatif, dimana kuantitatif digunakan untuk memfasilitasi kualitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling* dengan jumlah narasumber sebanyak 7 orang yang berasal dari lini manajer dan 1 orang dari asosiasi Telekomunikasi. Dalam penelitian ini digunakan uji *credibility* melalui triangulasi sumber dan pengecekan anggota untuk menguji instrumen wawancara.

Hasil penelitian menunjukkan skor Matriks EFE sebesar 2.66 dan skor Matriks IFE sebesar 2,74, sehingga posisi PT Telkom Witel Bogor melalui SWOT diagram analisis diperoleh nilai untuk *x axis* sebesar 0,915 dan *y axis* sebesar 0,78 dan SWOT diagram analisis berada pada kuadran I, yakni strategi agresif. Implikasi strategi yang digunakan adalah integrase kedepan, kebelakang, kesamping, penetrasi pasar, pengembangan pasar, pengembangan produk dan diversifikasi. Strategi yang menjadi prioritas utama berdasarkan evaluasi dengan Matriks QSPM adalah dengan strategi pengembangan pasar (*market development*).

Strategi rekomendasi bagi PT Telkom Witel Bogor guna menghadapi persaingan adalah dengan melakukan pengembangan pasar melalui layanan migrasi jaringan *fiber optic* dan melakukan promosi.

Kata Kunci: EFE, IFE, Industri telekomunikasi, SWOT, QSPM.