

ABSTRAK

Dengan semakin meningkatnya pengguna internet di Indonesia menjadi tantangan bagi para pelaku bisnisnya agar tetap memiliki daya saing yang tinggi dalam industrinya. Di Indonesia pada tahun 2018 pengguna internet mencapai 64,8% dan terus meningkat. Besarnya pasar bagi para penyedia layanan internet memberikan peluang untuk terus memperluas pasarnya. Industri telekomunikasi menjadi salah satu pelaku bisnis yang berperan sangat penting dalam penyediaan layanan internet.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan sumber data dari hasil wawancara dan studi pustaka pada beberapa literatur. Dalam menentukan faktor-faktor eksternal dan internal perusahaan, peneliti menggunakan alat diagnosis berupa *Environmental Treath and Opportunity Profile* (ETOP) dan *Strategic Advantage Profile*. Setelah itu, faktor-faktor tersebut dirumuskan ke dalam bentuk SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, serta ancaman perusahaan dalam melakukan perumusan strategi alternatif. Pada tahap akhir, peneliti menggunakan QSPM sebagai alat bantu kuantitatif untuk menentukan strategi akhir bagi perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan nilai *Total Atractiveness Score* (TAS) terbesar pada matriks QSPM sebesar 7,195. Strategi prioritas yang menjadi rekomendasi bagi Telkom Witel NTB adalah *upgrade* kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan secara berkala.

Kata kunci: ETOP, SAP, faktor eskternal dan internal, strategi bisnis, *internet service provider*, SWOT, QSPM.