

INTISARI

Perkembangan teknologi informasi yang kian pesat menjadikan internet sebagai salah satu kebutuhan manusia dewasa ini. Kenaikan jumlah pengguna internet tiap tahun memberikan peluang bagi para penyedia jasa layanan internet untuk bermain di pasar ini. Jumlah pengguna internet yang mencapai 25 juta pengguna diakhir tahun 2008 merupakan jumlah yang potensial sebagai market layanan internet. Para operator telekomunikasi yang dulunya hanya fokus ke sektor layanan seluler sekarang sudah mulai merambah ke sektor penyedia layanan internet, bersaing dengan *internet service provider* lokal dan nasional yang telah ada sebelumnya. Persaingan bisnis ini menarik untuk diteliti sehingga karakteristik kesuksesan produk dan faktor penyebabnya dapat diketahui.

Analisis kesuksesan dilakukan berdasarkan kondisi persaingan bisnis *internet service provider* dengan faktor perbandingan kesuksesannya adalah kinerja bisnis, kinerja aktual produk, persepsi konsumen, serta faktor pendukung kesuksesan lainnya. Produk *internet service provider* yang diteliti lebih lanjut adalah produk yang menguasai lebih dari 80% pangsa pasar secara akumulatif. Analisis kinerja aktual produk dilakukan berdasarkan atribut aktual yang dimiliki produk sedangkan analisis faktor pendukung kesuksesan dilakukan terhadap faktor – faktor pendukung kesuksesan yang tidak terdapat dalam atribut aktual produk. Sebagai tambahan, analisis preferensi konsumen dilakukan untuk mengetahui preferensi konsumen tentang prioritas atribut yang paling diperhitungkan dalam memilih *internet service provider*. Hasil analisis kemudian dipetakan dalam kanvas strategi untuk melihat pola persaingan yang terjadi serta posisi masing – masing produk.

Berdasarkan hasil analisis, objek penelitian yang menjadi produk sukses adalah Telkom Speedy yang dikeluarkan oleh PT Telkom. Faktor – faktor yang menjadikan produk tersebut sukses adalah *coverage area* yang luas dan waktu peluncuran produk yang lebih awal dibandingkan para kompetitornya. Faktor – faktor pendukung kesuksesan yang lain bersaing tipis dengan IM2 dan Telkomselflash.

Kata kunci: *internet service provider*, produk sukses, kanvas strategi