

INTISARI

Kondisi lingkungan yang cenderung tidak stabil terlebih dengan munculnya globalisasi dan kemajuan teknologi membuat perusahaan harus bekerja lebih keras untuk dapat melakukan sesuatu yang berbeda, sehingga dapat menghasilkan sumber daya unik yang menjadi pembeda antara perusahaan satu dengan perusahaan lainnya. Permasalahan menurunnya *performance* setiap tahunnya, khususnya tiga tahun terakhir mengindikasikan adanya sistem pengelolaan sumber daya dan kapabilitas perusahaan yang kurang tepat sehingga perlu bagi Enterprise agency untuk melakukan analisis dan menerapkan berbagai alternatif solusi. Berdasarkan permasalahan tersebut maka peneliti merasa perlu untuk melakukan analisis sumber daya yang dimiliki oleh Enterprise *agency*.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lingkungan internal Enterprise agency melalui pendekatan *resource based view* untuk mengetahui efektivitas sumber daya dan kapabilitas Enterprise *agency* dalam mendukung perusahaan mencapai *sustainable competitive advantage* dengan menggunakan analisis VRIO (*Valuable, Rarity, Imitability, Organization*) Framework melalui aktivitas utama dalam rantai nilai perusahaan serta mengetahui keefektifan Enterprise *agency* dalam melakukan setiap aktivitas utama perusahaan yang berpengaruh terhadap *performance* perusahaan sehingga peneliti dapat memberikan saran untuk meningkatkan *performance* sebagai proses perbaikan.

Dari hasil penelitian, terdapat 7 (tujuh) sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dan 2 (dua) di antaranya, yakni fleksibilitas model bisnis perusahaan dan kentalnya budaya kekeluargaan di dalam perusahaan memenuhi seluruh kriteria VRIO *framework* sehingga dapat dijadikan sebagai potensi keunggulan bersaing perusahaan dalam mencapai *sustainable competitive advantage*. Selanjutnya, terdapat beberapa aktivitas yang saat ini penerapannya belum efektif dan perlu segera dilakukan perbaikan, yakni pada aktivitas logistik kedalam berupa aktivitas *training*. Pada aktivitas operasional khususnya pada analisis kebutuhan dan pengambilan data nasabah perlu adanya perbaikan dengan menambahkan konsep baru agar lebih efektif. Sedangkan, bagian pemasaran dan penjualan, pelayanan (*service*) saat ini dinilai sudah cukup baik.

Kata kunci: *Resource Based View, Value-Chain Analysis, VRIO Framework*

ABSTRACT

Environmental conditions that tend to be unstable, especially with the advent of globalization and technological advances make companies have to work harder to be able to do something different, so it can generate unique resources that distinguish between one company to another company. The problem of decreasing performance every year, especially the last three years indicates the existence of resource management system and the capability of the company that is less precise so it is necessary for the Enterprise agency to conduct analysis and implement various alternative solutions. Based on these problems, the researcher feels the need to analyze the resources owned by the Enterprise agency.

This study aims to analyze the internal environment of Enterprise agencies through a resource based view approach to determine the effectiveness of resources and capabilities of the Enterprise agency in supporting the company achieve sustainable competitive advantage by using VRIO analysis (Valuable, Rarity, Imitability, Organization) Framework through the main activities in the value chain company and know the effectiveness of Enterprise agency in doing every major activity of company that influence to company performance so that researcher can give suggestion to improve performance as improvement process.

From the research result, there are 7 (seven) resources owned by the company and 2 (two) of them, namely the flexibility of the company's business model and the kenseness of family culture within the company fulfills all the criteria VRIO framework so it can be used as the company's competitive advantage to achieve sustainable competitive advantage. Furthermore, there are some activities that are currently ineffective and need to be improved immediately, ie on logistics activities into the form of training activities. In the operational activities, especially in the needs analysis and retrieval of customer data need improvement by adding new concepts to be more effective. Meanwhile, the marketing and sales, service (service) is currently considered good enough.

Keywords: Resource Based View, Value-Chain Analysis, VRIO Framework