

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menilai faktor pembangun keunggulan bersaing yang terdapat dalam aktivitas rantai nilai Neutron Surabaya (1) - lembaga bimbingan belajar di Surabaya. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif atau kualitatif yang didukung oleh data kuantitatif. Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah wawancara, survei, dan observasi.

Aktivitas rantai nilai dinilai berdasarkan teori analisis rantai nilai yang ditulis oleh Porter, didukung oleh wawancara dan survei menggunakan kuesioner dengan metode sensus. Responden merupakan seluruh pegawai Neutron Surabaya (1) yang berjumlah 26 orang. Aktivitas rantai nilai yang dinilai memiliki performa unggul berdasarkan hasil kuesioner, dievaluasi menggunakan konsep empat faktor pembangun keunggulan bersaing yang ditulis oleh Hill dan Jones. Keempat faktor keunggulan bersaing terdiri dari unggul efisiensi, unggul kualitas, unggul inovasi dan unggul tanggap pelanggan. Wawancara dengan Koordinator Divisi dan Staff dilakukan untuk mendapatkan penilaian atas aktivitas rantai nilai unggul berdasarkan empat faktor keunggulan bersaing. Selanjutnya, penelitian ini mengungkapkan keunggulan bersaing dasar yang dimiliki Neutron Surabaya (1), baik itu biaya rendah atau diferensiasi.

Penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas rantai nilai Neutron Surabaya (1) paling banyak membangun keunggulan efisiensi. Aktivitas operasional merupakan satu-satunya yang menyumbangkan keempat faktor keunggulan. Tiga dari sembilan aktivitas rantai nilai belum berkontribusi dalam menyumbangkan keunggulan apapun. Faktor keunggulan yang paling sedikit disumbangkan adalah unggul inovasi. Dengan demikian, keunggulan bersaing Neutron Surabaya (1) adalah keunggulan biaya rendah dengan mempertahankan produk berkualitas. Untuk mencapai keunggulan bersaing biaya rendah, Neutron Surabaya (1) menggunakan strategi bersaing kepemimpinan biaya.

**Kata Kunci:** analisis rantai nilai, keunggulan bersaing, faktor pembangun keunggulan bersaing, keunggulan efisiensi

## ABSTRACT

*This study aims to assess the building factors of competitive advantage that contained in the value chain activities of Neutron Surabaya (1) – a tutoring institute located in Surabaya. This research is qualitative or descriptive research supported by quantitative data. Data collection methods used are interviews, surveys, and observation.*

*Value chain activities are assessed based on Porter's value chain analysis theory, supported by interviews and surveys using a census questionnaire method. Respondents are all employees of Neutron Surabaya (1), totaling 26 people. Value chain activities that are considered to have higher performance based on the questionnaire, were evaluated using the concept of four factors building blocks of competitive advantage written by Hill and Jones. The four factors are namely superior efficiency, superior quality, superior innovation, and superior customer responsiveness. Interviews with Division Coordinators and Staff were conducted to obtain an assessment of superior value chain activities based on the said factors. Furthermore, this study reveals the basic competitive advantages possessed by Neutron Surabaya (1), be it low cost or differentiation.*

*This study shows that Neutron Surabaya (1)'s value chain activities mostly build superior efficiency. Operational activity is the only one that contributes to the four factors of superior. Three of the nine value chain activities have not contributed to any advantage. The advantage factor that contributed the least was superior innovation. Thus, Neutron Surabaya (1)'s competitive advantage is its low cost advantage by maintaining quality products. To achieve a low cost competitive advantage, Neutron Surabaya (1) uses a cost leadership competitive strategy.*

**Keywords:** *value chain analysis, competitive advantage, building blocks of competitive advantage, superior efficiency.*