

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif strategi diversifikasi layanan yang diterapkan oleh PT DEF, sebuah perusahaan jasa profesional yang bergerak di bidang investigasi, kepatuhan, dan manajemen risiko di Indonesia. Di tengah kelangkaan studi diversifikasi di sektor jasa padat karya (*human-intensive services*) dalam konteks pasar berkembang, PT DEF melakukan ekspansi layanan hingga mencakup 21 jenis layanan baru yang merupakan bentuk diversifikasi terkait (*related diversification*).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus intrinsik. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan lima informan kunci serta analisis dokumen internal, yang kemudian dianalisis menggunakan kerangka Ansoff Matrix, Dynamic Capabilities, Resource-Based View (RBV), dan Analisis SWOT.

Hasil penelitian mengungkap adanya paradoks: meskipun diversifikasi berhasil meningkatkan reputasi dan memperluas jangkauan pasar, skalabilitas strategi ini terhambat oleh ketergantungan yang tinggi pada kapabilitas personal figur pimpinan dan absennya *knowledge management system* yang terstruktur. Keberhasilan operasional masih sangat bergantung pada keahlian personal, yang mengindikasikan kapabilitas *reconfiguring* yang belum terinstitusionalisasi. Temuan utama menyoroti bahwa ketiadaan mekanisme transfer pengetahuan menjadi penghambat utama efisiensi.

Oleh karena itu, rekomendasi difokuskan pada pelebagaan strategi melalui pengembangan SOP, program suksesi, dan pembentukan unit *Learning & Development*. Studi ini memperkaya teori dynamic capabilities dengan menunjukkan kerentanan *micro-foundations* (fondasi mikro) di sektor jasa pada *emerging market*, yang disebabkan oleh isu ketergantungan individu dan *turnover* SDM.

Kata kunci: Diversifikasi layanan, strategi korporasi, kapabilitas dinamis, *resource-based view*, analisis SWOT, studi kasus, jasa profesional.

ABSTRACT

This research aims to comprehensively evaluate the service diversification strategy implemented by PT DEF, a professional services firm specializing in investigation, compliance, and risk management in Indonesia. Amidst the scarcity of diversification studies in the human-intensive services sector within an emerging market context, PT DEF expanded its portfolio to 21 new services, representing a form of related diversification.

This study employs a qualitative approach with an intrinsic case study design. Data were gathered through in-depth interviews with five key informants and analysis of internal documents, subsequently analyzed using the Ansoff Matrix, Dynamic Capabilities, and SWOT Analysis frameworks.

The findings reveal a paradox: while diversification has successfully enhanced the company's reputation and market reach, its scalability is significantly hampered by a high dependency on the personal capabilities of its key leaders and the absence of a structured knowledge management system. Operational success remains highly dependent on personal expertise, indicating an under-institutionalized reconfiguring capability.

Therefore, key recommendations focus on institutionalizing the strategy through SOP development, leadership succession programs, and the establishment of a Learning & Development unit. This study contributes theoretically by enriching the understanding of dynamic capabilities, demonstrating how its micro-foundations become vulnerable in the human-intensive services sector of an emerging market, particularly concerning issues of individual dependency and employee turnover.

Keywords: *Service diversification, corporate strategy, dynamic capabilities, resource-based view, SWOT analysis, case study, professional services.*