



## Intisari

PT Biru Digital Group merupakan perusahaan bidang pemasaran digital yang menyediakan layanan verifikasi akun sosial media sebagai produk utamanya. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk memahami secara lebih mendalam bagaimana perusahaan rintisan layanan digital dapat membangun keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri digital yang sangat dinamis dan penuh ketidakpastian. PT Biru Digital Group dipilih sebagai objek penelitian karena perusahaan ini bergerak di bidang verifikasi akun media sosial dan publikasi digital, suatu bidang yang relatif baru dan belum banyak dikaji dalam literatur akademik. Selain itu, perusahaan ini juga sedang berada pada fase pertumbuhan dengan sumber daya yang terbatas, sehingga identifikasi keunggulan kompetitif menjadi penting untuk memastikan keberlanjutan dan daya saing jangka panjang. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan akademis dan praktis dalam memahami strategi penciptaan nilai pada perusahaan layanan digital berbasis teknologi.

Tujuan utama penelitian ini adalah mengidentifikasi aspek-aspek yang membangun keunggulan kompetitif perusahaan berdasarkan analisis *building blocks of competitive advantage* yang mencakup efisiensi, kualitas, inovasi, dan tanggap terhadap pelanggan. Desain penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus pada PT Biru Digital Group. Instrumen utama yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur dengan CEO serta observasi langsung pada aktivitas operasional perusahaan. Analisis dilakukan dengan memanfaatkan konsep rantai nilai Porter yang disesuaikan dengan konteks layanan digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi menjadi keunggulan kompetitif paling menonjol PT Biru Digital, khususnya melalui pemanfaatan *Artificial Intelligence* (AI), pengembangan sistem *Customer Relationship Management* (CRM) internal, serta fleksibilitas dalam menjalin kemitraan dengan media digital. Selain itu, aspek efisiensi juga menempati posisi penting karena perusahaan mampu menekan biaya operasional melalui strategi kemitraan dan koordinasi kerja digital yang efektif. Dengan begitu, penelitian ini memberikan kontribusi akademis dalam memperluas penerapan teori rantai nilai pada sektor layanan digital serta memberikan implikasi praktis bagi PT Biru Digital Group dalam merumuskan strategi peningkatan daya saing.

**Kata kunci:** keunggulan kompetitif, rantai nilai, efisiensi, inovasi, perusahaan layanan digital



### ***Abstract***

*PT Biru Digital Group is a digital marketing company that provides social media account verification services as its main product. This research is motivated by the need to gain a deeper understanding of how digital service startups can build competitive advantage in the midst of a highly dynamic and uncertain digital industry. PT Biru Digital Group was selected as the research object because the company operates in the field of social media verification and digital publication, an area that is relatively new and has not been extensively examined in academic literature. In addition, the company is currently in a growth phase with limited resources, making the identification of competitive advantage crucial to ensure long-term sustainability and competitiveness. Therefore, this study aims to address both academic and practical needs in understanding value creation strategies in technology-based digital service companies.*

*The main objective of this research is to identify the aspects that build the company's competitive advantage based on the analysis of the building blocks of competitive advantage, which include efficiency, quality, innovation, and responsiveness to customers. The research design employs a qualitative approach using a case study method at PT Biru Digital Group. The primary instruments used are semi-structured interviews with the CEO and direct observation of the company's operational activities. The analysis applies Porter's value chain framework adapted to the digital service context. The findings reveal that innovation serves as the most prominent source of competitive advantage for PT Biru Digital, particularly through the utilization of Artificial Intelligence (AI), the development of an internal Customer Relationship Management (CRM) system, and flexibility in establishing partnerships with digital media. Furthermore, efficiency also holds a significant role, as the company is able to minimize operational costs through effective partnership strategies and digital work coordination. Thus, this study contributes academically by extending the application of the value chain theory to the digital service sector and provides practical implications for PT Biru Digital Group in formulating strategies to enhance competitiveness.*

**Keywords:** *competitive advantage, value chain, efficiency, innovation, digital service company*