

## INTISARI

Penelitian ini menjelaskan mengenai aktivitas rantai nilai pada PT Cipta Aneka Selera yaitu perusahaan yang bergerak di industri waralaba makanan cepat saji. Untuk dapat menemukan bagaimana agar perusahaan bisa meraih keunggulan bersaing, peneliti menganalisis setiap aktivitas rantai nilai yang ada dan mengevaluasinya menggunakan analisis *building blocks of competitive advantages* yang terdiri dari empat pilar yaitu efisiensi, kualitas, inovasi, dan tingkat respon terhadap pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan beberapa teknik untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan yaitu dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Dari sembilan aktivitas rantai nilai perusahaan, tidak ada aktivitas yang seluruhnya berhasil menyumbangkan keunggulan pada kualitas, efisiensi, tingkat respon terhadap pelanggan, dan inovasi. Beberapa aktivitas yang dapat memberikan keunggulan dominan pada *building blocks* yaitu *inbound logistic, operations, pemasaran dan penjualan*, serta layanan. Keempat aktivitas ini setidaknya bisa menyumbangkan tiga keunggulan pada *building blocks*. Secara umum perusahaan sudah berhasil mencapai keunggulan pada efisiensi dan kualitas, namun masih kurang dalam membentuk keunggulan pada tingkat respon terhadap pelanggan dan inovasi. Untuk dapat mencapai keunggulan bersaing, PT Cipta Aneka Selera perlu melakukan pembenahan pada seluruh aktivitas rantai nilai dan memfokuskan perbaikan pada aspek tingkat respon terhadap pelanggan dan inovasi.

Kata kunci: rantai nilai, *building blocks*, keunggulan bersaing

## **ABSTRACT**

*The research describes the value chain activity of PT Cipta Aneka Selera, a company engaged in the fast food franchise industry. To identify factors affecting the competitive advantage, the researcher analyzes each existing value chain activity. Following this, the evaluation of value chain using the building blocks of competitive advantages (efficiency, quality, innovation, and customer response) has also been established. The method used in this study is descriptive qualitative. Researcher thereafter applies several techniques to collect data. These are: interview, observation, and documentation.*

*From the nine activities of the company value chain, none of the activity has fully achieved the standard of competitive advantage building blocks. Having this, however, inbound logistic, operations, marketing and sales, as well as service have contributed partially to three components of the building blocks. The company has succeeded in achieving excellence in efficiency and quality, yet more improvement in customer responsiveness and innovation are necessary. In conclusion, improving the entire value chain activity while focusing in customer responsiveness and innovation are highly encourageable to achieve the competitive advantage.*

*Keyword: value chain, building blocks, competitive advantage*