

INTISARI

Persaingan di industri telekomunikasi semakin ketat, operator telekomunikasi merasakan penurunan pendapatan dari dari inti bisnis layanan telekomunikasi yang selama ini menjadi inti pendapatan operator telekomunikasi, yaitu layanan telepon dan *short message service* (SMS). Layanan pengganti banyak ditawarkan oleh perusahaan-perusahaan dengan basis aplikasi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kekuatan inti perusahaan dan juga identifikasi bisnis inti baru Indosat Ooredoo. Penelitian ini bersifat kualitatif. Penulis mengidentifikasi rantai nilai Indosat Ooredoo dan melakukan penilaian terhadap sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki oleh Indosat Ooredoo. Dalam penilaian, penulis menggunakan kerangka penilaian sumberdaya dan kapabilitas, alat uji VRIO dan juga penilaian kompetensi inti perusahaan sebagai kerangka kerja pendukung penelitian.

Hasil dari penelitian ini ditemukan bahwa ada tiga kompetensi inti yang dimiliki Indosat Ooredoo, yaitu loyalitas pelanggan komunitas, dukungan finansial dan pengelolaan dari induk perusahaan dan kemampuan tim penjualan merespon keinginan pasar. Sedangkan bisnis inti baru yang dapat dikembangkan Indosat Ooredoo antara lain layanan keuangan digital, agensi periklanan digital dan *Internet of Things*.

Kata kunci: sumber daya, kapabilitas, rantai nilai, kompetensi inti

ABSTRACT

Telecommunication industry competition is getting tougher, telecommunication operators got revenue decline in their existing core business revenue in voice and short message service. Lot of application basis company offer replacement services to telecommunication operator.

This study aims to identify the company core competence and identify new core business in Indosat Ooredoo. This study is qualitative base study. This study to identify Indosat Ooredoo value chain and evaluate the resources and capabilities of Indosat Ooredoo. This study using resources and capabilities appraisal, VRIO test and core competence appraisal as supporting study framework.

The result of the study shown that Indosat Ooredoo has three core competence that is community-based consumer loyalty, financial and management support from parent company and the capability of sales and marketing team to response the market. While, from their core competence, Indosat Ooredoo could develop new core business that is digital financial services, digital advertising agency and internet of things.

Keyword: resource, capability, value chain, core competence