

ABSTRACT

Broad differentiation is one of Porter's generic strategies option for business. Using eight value drivers of broad differentiation in the value chain, these drivers impact the company's strategic position and have the ability to generate sustainable growth. GASNET launched its product differentiation called GASPLAY. It is a bundling product consist of natural gas, internet, and TV cable, pursuing an existing market of PGN household customers. This research aims to investigate which value drivers on GASPLAY products can help the company achieve sustainable growth. This research conducted a case study with a descriptive qualitative design through in-depth interviews with seven informants, directors, managers, suppliers, and customers. The analysis used is value drivers' analysis for broad differentiation and VRIO analysis for sustainable growth. The research findings indicate that among eight value drivers measured, the GASPLAY product has five value drivers that generate sustainable growth. Suggested recommendations are a company needs to improve on other drivers' performance such as R&D and IT. Furthermore, put more attention on competitors uses their unique resources. Finally, GASNET should develop better services and enhance its features to prevent customers from changing to another provider.

Keywords: Broad Differentiation, Value Drivers, VRIO, Sustainable Growth.

Abstrak

Broad differentiation adalah salah satu pilihan strategi generik dari Porter dalam bisnis. Menggunakan delapan penggerak nilai *broad differentiation* dalam rantai nilai, penggerak ini berdampak pada posisi strategis perusahaan dan memiliki kemampuan untuk menghasilkan pertumbuhan yang berkelanjutan. GASNET meluncurkan diferensiasi produk yang disebut GASPLAY. GASPLAY merupakan produk bundling yang terdiri dari gas bumi, internet, dan TV kabel, untuk membidik pasar pelanggan rumah tangga PGN yang sudah ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penggerak nilai pada produk GASPLAY yang dapat membantu perusahaan mencapai pertumbuhan yang berkelanjutan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif kualitatif dan studi kasus melalui wawancara mendalam dengan tujuh informan, direktur, manajer, pemasok, dan pelanggan. Analisis yang digunakan adalah analisis penggerak nilai untuk *broad differentiation* dan analisis VRIO untuk pertumbuhan berkelanjutan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa di antara delapan penggerak nilai yang diukur, produk GASPLAY memiliki lima penggerak nilai yang menghasilkan pertumbuhan berkelanjutan. Rekomendasi yang disarankan adalah perusahaan perlu meningkatkan kinerja driver lain seperti R&D dan IT. Selanjutnya, lebih memperhatikan pesaing menggunakan sumber daya unik mereka. Terakhir, GASNET harus mengembangkan layanan yang lebih baik dan meningkatkan fitur-fiturnya untuk mencegah pelanggan berpindah ke penyedia lain.

Kata Kunci: *Broad Differentiation*, Penggerak Nilai, VRIO, Pertumbuhan Berkelanjutan.