ABSTRAK

Seiring dengan kemajuan teknologi dan komunikasi dalam era globalisasi, penggunaan internet semakin marak di Indonesia. Hal ini mengakibatkan semakin meningkatnya jumlah pengguna ponsel di Indonesia. Dengan pertumbuhan internet yang semakin pesat, perusahaan penyedia layanan seluler semakin berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik dengan tarif termurah, yang berdampak pada semakin ketatnya persaingan perusahaan telekomunikasi di Indonesia. Berkaca pada kondisi dengan persaingan usaha yang sangat ketat dalam industri telekomunikasi dan internet di Indonesia, hal ini secara langsung menuntut Telkomsel untuk menerapkan strategi bersaing yang tepat dalam pengelolaan bisnisnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menilai sumber daya dan kapabilitas perusahaan yang berpotensi menghasilkan keunggulan kompetitif berkelanjutan melalui analisis *resource based view*, serta menghasilkan alternatif strategi dalam rangka mengeksploitasi sumber daya dan kapabilitas tersebut untuk menciptakan keunggulan kompetitif bagi perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, dimana data diperoleh dari wawancara dengan penentuan informan *purposive sampling*, analisis dokumen perusahaan, serta jurnal penelitian lainnya dengan uji keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan pendekatan *resource based view*, kerangka VRIO, dan analisis relevansi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sebanyak 22 sumber daya dan 10 kapabilitas yang berpotensi sebagai keunggulan kompetitif. Kemudian analisis menggunakan kerangka VRIO memberikan hasil bahwa sumber daya penyedia layanan Telkomsel yang mencapai *sustainable competitive advantage* terdapat sebanyak 11 sumber daya. Sedangkan kapabilitas yang dimiliki penyedia layanan Telkomsel yang mencapai *sustainable competitive advantage* terdapat sebanyak 4 kapabilitas.

Berdasarkan hasil penelitian, untuk tetap menjadi *leader* di industri telekomunikasi, Telkomsel harus memformulasikan strategi bisnis yang sesuai dengan sumber daya dan kapabilitas yang dimilikinya secara berkala. Selain itu, sebaiknya perusahaan senantiasa melakukan pengamatan dan evaluasi secara berkesinambungan terhadap sumber daya dan kapabilitas yang dimiliki perusahaan yang diperkirakan akan terus muncul dan berkembang dikemudian hari.

Kata Kunci : *resource based view, competitive advantage*, kerangka VRIO, analisis relevansi, formulasi strategi