

# The Effect of service innovation on dynamic capabilities and firm performance = Dampak dari inovasi dalam jasa terhadap dynamic capabilities dan performa perusahaan

Vicky Andryanda Pratama, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20479144&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Memiliki performa keuangan dan operasional yang superior akan selalu menjadi tujuan akhir semua perusahaan di dunia. Salah satu cara terbaru untuk mencapainya adalah memiliki kapabilitas dinamis dynamic capabilities . Di sisi lain, meningkatnya kontribusi dari sektor jasa terhadap ekonomi secara keseluruhan meningkatkan pentingnya melakukan inovasi jasa. Namun, inovasi jasa berbeda dengan inovasi lainnya yang sudah dikenal lebih luas. Perlu pemahaman yang berbeda mengenai inovasi jasa untuk mengetahui dampaknya terhadap competitive advantage sebuah perusahaan. Beberapa ahli berpendapat bahwa kapabilitas dinamis membantu perusahaan untuk melakukan inovasi jasa. Namun, studi yang pernah dilakukan tentang konsep-konsep yang berbeda ini tersebar.

Oleh karena itu, studi ini bertujuan untuk meringkas dan menyatukan temuan-temuan dalam studi tersebut, yang dirumuskan dalam pernyataan masalah sebagai berikut: "apa hubungan antara kemampuan dinamis dan kinerja perusahaan, dan apa pengaruh inovasi layanan terhadap hubungan antara kemampuan dinamis dan kinerja perusahaan?". Studi ini pertama-tama mendefinisikan bahwa kapabilitas dinamis terbagi menjadi 3 kapabilitas: adaptif, serap, dan inovatif. Selain itu, studi ini juga mengasumsikan konsep inovasi jasa secara lebih komprehensif, yang mencakup perubahan dan peningkatan dalam konsep produk jasa, proses penyampaian jasa, serta pendapatan dan model bisnis dari jasa tersebut. Selain itu, inovasi jasa tidak hanya mencakup inovasi yang bersifat radikal, akan tetapi juga mencakup inovasi yang bersifat incremental.

Studi ini menyimpulkan bahwa inovasi jasa memediasi hubungan antara kapabilitas dinamis dan kinerja perusahaan. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan performan keuangan dan operasional mereka, mereka dapat melakukan inovasi jasa untuk meningkatkan dan menciptakan penawaran jasa baru. Namun, untuk dapat melakukannya, mereka harus melakukan dan memiliki kemampuan dinamis terlebih dahulu. Implikasi praktis, batasan, dan rekomendasi untuk studi ke depannya juga dibahas dalam studi ini.

.....Gaining a superior financial and operational performance has always been the ultimate goal of all firms in the world. One of the emergent ways to achieve them is to possess dynamic capabilities. On the other hand, the increasing contribution from service to the overall economies makes the needs to innovate the service product become increasingly important. But, service innovation is a different thing with other kinds of innovation commonly known. It needs different understanding to know its impact on the achievement of superior firm performance. Some scholars argue that dynamic capabilities help the firm to do service innovation. However, the research about these different concepts is scattered.

Therefore, this research aims to summarize and integrate them, which can be formulated in the problem statement of "what is the relationship between dynamic capabilities and firm performance, and what influence does service innovation have on the relationship between dynamic capabilities and firm performance?". This research firstly defines that dynamic capabilities can be disaggregated into

adaptive, absorptive, and innovative capabilities. Also, this research views service innovation in a more comprehensive way, which includes any changes and improvement in the service concept, service delivery process, and revenue and business model. Furthermore, service innovation involves not only radical innovation but also incremental innovation.

This research concludes that service innovation mediates the relationship between dynamic capabilities and firm performance. So, for firms who want to improve their financial and operational performance, they can do service innovation to improve and create new service offerings. But, to be able to do so, they should do and possess the dynamic capabilities beforehand. Lastly, the practical implications, limitations, and recommendations for future research are also discussed in this research.