

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN BERSAING PADA USAHA TRAVEL (Studi Pada Usaha Travel Sederhana Tranz di Bandar Lampung)

Anas Khair Prikurnia¹, Rahma Diani Sormin², Rrudi Kurniawan³

Institut Teknologi dan Bisnis Dinniyah Lampung

Email: anasprikurnia@gmail.com,

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the effect of product quality and service quality on the competitive advantage of Sederhana Trans in Bandarlampung. The location of this research was carried on Jalan Mayor Salim Batubara Teluk Betung Bandarlampung which is the Trans Simple travel business office. The sample in this study was selected using purposive sampling and consisted of consumers who had already used the Sederhana Trans travel service. Analysis of the research data used a regression technique with the SPSS 16 test tool. The results of this study indicate that competitive advantage (variable Y) in the Simple Trans travel company is influenced by product quality factors (variable X1) and quality of service (variable X2). The results of the F test simultaneously show that product quality and service quality have a positive and significant influence on competitive advantage.

Keywords: Product quality, service quality, and competitive advantage.

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing Sederhana Trans di Bandarlampung. Tempat penelitian ini dilakukan di Jalan Mayor Salim Batubara Teluk Betung Bandarlampung yang merupakan kantor usaha travel Sederhana trans. Sampel dalam penelitian ini dipilih menggunakan *purposive sampling* dan terdiri dari konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa travel Sederhana Trans. Analisis data penelitian ini menggunakan teknik regresi dengan alat uji SPSS 16. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keunggulan bersaing (variabel Y) pada perusahaan travel Sederhana Trans dipengaruhi oleh faktor kualitas produk (variabel X1) dan kualitas pelayanan (variabel X2). Hasil uji F menunjukkan secara simultan kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing.

Kata Kunci: Kualitas produk, kualitas pelayanan, dan keunggulan bersaing.

1. PENDAHULUAN

Transportasi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia karena berkontribusi besar pada kehidupan dalam kaitannya dengan aktivitas manusia. Saat ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat semakin beragam jenisnya. Dalam menunjang berbagai aktivitas tersebut transportasi memainkan peranannya untuk menunjang kebutuhan manusia dari satu tempat ketempat lain. Dengan adanya transportasi, maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses ke beberapa daerah baik jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki.

Usaha transportasi khususnya travel tentunya tidak hanya berupa produk saja yang ditawarkan, melainkan juga pelayanannya. Produk yang berupa rute perjalanan serta armada yang digunakan yang tentunya harus berkualitas harus diimbangi oleh pelayanan yang memusakan. Perbedaan antara Sederhana Tranz dibanding travel lainnya dapat dilihat dari semua armadanya, Sederhana Tranz memiliki armada terbaru dan jauh lebih baik dibanding pesaingnya. Kemudian dapat juga dilihat dari aspek pelayanan antar jemputnya, proses pelayanan antar jemput dari Sederhana Tranz tidak ada penambahan uang atau tip untuk kantor Sederhana Trans itu sendiri. Dan dilihat dari segi promosinya

Banyak perusahaan travel berlomba-lomba untuk memperbaiki bentuk pelayanannya agar dapat bersaing dalam menguasai pasar. Strategi pengelola kualitas jasa dirasakan sangat penting, karena semua unsur dalam organisasi terlibat secara total dalam perbaikan harapan konsumen.

Berdasarkan hal di atas, maka penelitian ini diberi judul "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEUNGGULAN BERSAING PADA USAHA TRAVEL

(Studi pada Usaha Travel Sederhana Trans di Bandar Lampung)"

2. METODOLOGI

Tipe penelitian yang penulis gunakan adalah deskriptif kuantitatif dimana pencarian faktanya dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan serta proses-proses yang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena. serta dapat juga menjadi studi yang memiliki hubungan antara satu unsur bersama unsur lainnya. Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan diakhiri dengan sebuah kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut.

a. Lokasi, Populasi dan Waktu Penelitian

Untuk melakukan penelitian, penulis secara langsung mengunjungi narasumber di lokasi yang berada di Jalan Mayor Salim Batubara Teluk Betung Bandarlampung yang dilakukan pada bulan desember 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang pernah menggunakan jasa travel Sederhana Trans yang ada di Lampung.

b. Jenis dan Cara Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mencoba untuk menjelaskan pengaruh variabel kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing pada usaha travel di Bandarlampung.

1. Data Primer

Data primer bersumber dari penyebaran kuesioner terhadap konsumen yang memilih Sederhana Tranz untuk mengetahui penilaian keunggulan bersaing pada usaha

travel tersebut. Data primer yang dikumpulkan meliputi tanggapan konsumen tentang kualitas produk dan kualitas pelayanan pada perusahaan travel Sederhana Tranz.

2. Data Sekunder

Data sekunder bersumber dari perusahaan, bahan- bahan dokumentasi serta artikel-artikel yang dibuat oleh pihak ketiga dan mempunyai relevansi dengan penelitian ini. Data sekunder dalam penelitian ini adalah kajian pustaka tentang kualitas produk, kualitas pelayanan dan keunggulan bersaing.

c. Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi yang ditujukan pada perkembangan dari suatu keadaan yang memberikan gambaran tentang keadaan tertentu dengan cara menguraikan tentang sifat-sifat dari objek penelitian tersebut. Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh diferensiasi produk, diferensiasi kualitas pelayanan, dan diferensiasi citra terhadap keunggulan bersaing. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

Dimana:

Y = Keunggulan Bersaing

X¹ = Kualitas produk

X² = Kualitas pelayanan

β_1, β_2 = Koefisien Regresi

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai aktual dapat diukur dari nilai statistik t, nilai statistik F dan nilai koefisien determinasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perusahaan travel Sederhana Trans Bandarlampung adalah usaha yang bergerak di bidang jasa transportasi diantaranya menyediakan jasa travel dengan rute perjalanan Lampung-Jakarta, Lampung-Palembang dengan segmen pasar antara lain Institusi pemerintah, organisasi atau perusahaan dan individual. Selain itu juga menyediakan jasa transportasi wisata untuk mendukung bisnis induk perusahaan dibidang pariwisata. Serta menyediakan jasa penyewaan mobil. Penyebaran kuesioner dilakukan pada sampel penelitian yang berjumlah 105 responden. Responden dalam penelitian ini merupakan konsumen Sederhana Tranz yang pernah menggunakan jasa minimal satu kali.

Pengujian hipotesis secara parsial pengaruh Kualitas produk terhadap Keunggulan Bersaing digunakan rumus Uji t. Hasil Uji t_{hitung} diperoleh nilai 3,407 sedangkan nilai t_{tabel} untuk $n = 105$ pada $\alpha = 0,05$ adalah 1,659. Hasil ini menunjukkan bahwa Kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing dengan hipotesis:

- Ha₁: Ada pengaruh signifikan antara Kualitas produk terhadap Keunggulan Bersaing.
- Ho₁: Tidak ada pengaruh signifikan antara Kualitas produk terhadap Keunggulan Bersaing.

Maka Ha₁ diterima yaitu ada pengaruh yang signifikan antara Kualitas Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada pengguna jasa travel Sederhana Trans.

Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa faktor strategi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh usaha travel Sederhana Trans terbukti berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing, hal ini dapat dilihat pada frekuensi jawaban responden yang menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 64,3% yang menyatakan

setuju atas item pertanyaan dalam variabel diferensiasi kualitas pelayanan. Untuk itu dalam hal ini travel Sederhana Trans secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada para pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan para pelanggan. Sederhana Trans juga harus terus mempertahankan strategi kualitas pelayannya karena hal ini merupakan perilaku perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X_2) 0,412; artinya jika variabel independen lain nilainya 0 dan Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 unit, maka Keunggulan Bersaing (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,412. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keunggulan Bersaing, semakin naik Kualitas Pelayanan, maka akan semakin tinggi juga kenaikan Keunggulan Bersaing.

a. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keunggulan Bersaing pada Usaha Travel Sederhana Trans di Lampung

Pada variabel Kualitas produk, tidak sedikit responden yang menjawab setuju pada item-item pertanyaan di kuisioner. Itu menunjukkan bahwa telah terjadi diferensiasi produk pada perusahaan travel Sederhana Trans. Produk pada variabel ini adalah rute perjalanan atau trayek yang disediakan pada travel Sederhana Trans. Pada perusahaan travel pastilah banyak tujuan perjalanannya, maka disitulah yang disebut produk. Letak Kualitas produk pada perusahaan Sederhana Trans yang terdapat pada rute dari Lampung ke Jakarta ada pada antar sampai pada tujuan konsumen. Sederhana Trans melayani antar konsumen hingga pelosok-pelosok kota di Jakarta, Sederhana Trans juga lebih bertanggung jawab akan kepentingan konsumennya, apabila konsumen telah mencapai tujuan yang dituju,

maka Sederhana Trans akan mengantarnya sampai benar-benar sudah sampai di rumah atau tujuannya. Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa faktor strategi Kualitas produk yang dilakukan oleh usaha travel Sederhana Trans terbukti berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing, hal ini dapat dilihat pada frekuensi jawaban responden yang menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 71,8% yang menyatakan setuju atas item pertanyaan dalam variabel Kualitas produk.

b. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Keunggulan Bersaing pada Usaha Travel Sederhana Trans di Lampung

Kualitas pelayanan pada travel Sederhana Trans terdapat pada sistem antar jemput konsumen. Sederhana Trans selalu memperhatikan waktu penjemputan konsumen, disiplin waktu sangatlah penting bagi perusahaan Sederhana Trans, karena terlambat satu menit pun akan menimbulkan dampak buruk bagi perusahaan seperti konsumen yang kecewa dan kemudian beralih ke travel lain. Disamping waktu dinilai penting, Sederhana Trans juga selalu mengutamakan kenyamanan konsumen saat perjalanan, seperti saat *driver* Sederhana Trans akan memulai perjalanan yang selalu menanyakan kepada konsumen tentang adakah yang mudah mabuk mobil saat perjalanan, adakah yang belum makan, adakah yang belum ibadah, dan lain sebagainya.

Untuk yang mudah mabuk perjalanan, akan ditempatkan didepan tidak jauh dari *driver*, karena hal ini dapat mengurangi rasa takut akan terjadi apa-apa kepada konsumen. Bagi yang belum makan akan diperkenankan untuk makan dahulu sebelum mobil jalan walaupun pada Travel Sederhana Trans memang sudah disediakan makanan ringan untuk konsumen. Bagi yang belum beribadahpun diperkenankan untuk melakukan ibadah terlebih dahulu, hal ini akan dinilai baik bagi konsumen karena pada usaha travel lain tidak ada pelayanan seperti ini.

Maka hal ini yang dapat dinilai berbeda kualitas pelayanannya dengan travel yang lain. Melihat saat ini sudah semakin banyak usaha yang bergerak dibidang transportasi yaitu usaha travel, maka akan sangat sulit bagi perusahaan-perusahaan travel untuk merebut pangsa pasar pada persaingan. Travel Sederhana Trans yang dinilai masih baru ini selalu berupaya merebut pangsa pasar dengan selalu melakukan strategi diferensiasi kualitas pelayanannya. Dari penelitian ini sudah cukup membuktikan bahwa kualitas pelayanan di Sederhana Trans sudah sangat baik. Sederhana Trans memiliki keunggulan bersaing pada kualitas pelayanan.

Hasil penelitian memberikan gambaran bahwa faktor strategi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh usaha travel Sederhana Trans terbukti berpengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing, hal ini dapat dilihat pada frekuensi jawaban responden yang menunjukkan bahwa rata-rata sebesar 64,1% yang menyatakan setuju atas item pertanyaan dalam variabel diferensiasi kualitas pelayanan. Untuk itu dalam hal ini travel Sederhana Trans secara konsisten memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik daripada para pesaing. Hal ini dapat dicapai dengan memenuhi atau bahkan melampaui kualitas jasa yang diharapkan para pelanggan. Sederhana Trans juga harus terus mempertahankan strategi diferensiasi kualitas pelayanannya karena hal ini merupakan perilaku perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Koefisien regresi variabel Kualitas Pelayanan (X₂) 0,412; artinya jika variabel independen lain nilainya 0 dan Diferensiasi Kualitas Pelayanan mengalami kenaikan 1 unit, maka Keunggulan Bersaing (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0,412. Koefisien bernilai positif artinya terjadi hubungan positif antara Kualitas Pelayanan dengan Keunggulan Bersaing,

semakin naik Kualitas Pelayanan, maka akan semakin meningkat Keunggulan Bersaing.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan. Adapun kesimpulannya adalah sebagai berikut:

- A. Strategi Kualitas produk mempunyai pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada usaha travel Sederhana Trans di Bandarlampung.
- b. Strategi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap keunggulan bersaing pada usaha travel Sederhana Trans di Bandarlampung.
- c. Berdasarkan hasil uji F, maka dapat diartikan bahwa secara simultan variabel Kualitas produk dan Kualitas pelayanan, terhadap keunggulan bersaing memiliki pengaruh signifikan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi Keunggulan bersaing pada usaha travel Sederhana Trans Bandarlampung adalah variabel Kualitas produk dan Kualitas pelayanan.

b. Saran

Berdasarkan hasil pembahasan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

Seiring dengan saat ini yang sudah semakin banyak usaha travel bermunculan terutama di Bandarlampung, untuk itu Sederhana Trans harus terus memaksimalkan, mengembahngkan dan mempertahankan strategi Kualitas produk dan Kualitas pelayanan agar dinilai memiliki daya saing yang tinggi dibanding usaha travel yang lain. Dengan begitu, masyarakat dapat menyampaikan atau bahkan merekomendasikan kepada orang lain

sehingga dapat secara langsung mampu meningkatkan pendapatan bagi usaha travel Sederhana Trans itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian* : PT Rineka Cipta, Jakarta.
- David, Fred. R. 2004. *Strategic Management*. Sixth Edition. New Jersey. Practice Hall.
- Day, George S. 1998. *Strategic Marketing Planning: The Pursuit of Competitive Advantages* : St. Paul. M.N, West Publishing Company.
- Delmas, 2000. *Nilai-nilai Diferensiasi pada perusahaan kecil dan menengah*. Jakarta
- Del Valle, Ignacio Danvilla dan Miguell Angel Sastre Castillo. 2008. *Human Capital and Sustainable Competitive Advantages: Analysis of the Relationship Between Training and Performances*. Springer Science + Business Media. Spain.
- Firmansyah, ,2008 Segmentasi dan potitioning; Perspektif Persaingan Bisnis, *Manajemen Usahawan Indonesia*; No. 05/th.XXXVII-Jakarta.
- Jogiyanto dan Abdillah. 2009. *Konsep dan Aplikasi SPSS*.: PT Rineka Cipta Jakarta.
- Jogiyanto. 2008. *Cara cepat memahami penggunaan Aplikasi SPSS*.: PT Rineka Cipta Jakarta.
- Kotler-Keller, 2009. *Competitive Advantage : Corporate Advantage* hal.138-139. Newyork.
- Matthews, Judy. ,2005. *Competitive Advantages in Public Sector organizations*, *Journal of Business Research* Vol. 58, 2005, London.
- Priyatno, 2013. *Metode Penelitian Sosial: Teknik Menyusun Laporan Penelitian*. Jakarta
- Purnama dan Setiawan, 2003, *Keunggulan Perusahaan dalam Persaingan Bisnis*, Jakarta,.
- Reksohadiprodo, Sukanto dan Handoko. T.Hani. 2000. *Organisasi Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE
- Robert Grede, Sergio Zyman, 2000, *Product Differentiation*. Alih Bahasa, Bambang Lukmansyah : PT. AKP Group, Jakarta
- Simamora, Bilson . 2005. *Analisis Multivariat Pemasaran*. PT. Gramedia Pustaka Tama, Jakarta.
- Sitepu, Masliana Bangun, 2005. Mengatasi Berbagai Tantangan di Era Globalisasi melalui Peningkatan Perilaku Kewiraswastaan. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis dan Birokrasi*, Vol 13 No 1. Jakarta.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Efendi, 1995. *Pengantar Metodologi Survey*. Jakarta: LP3ES.
- Swatha dan Irwan, 2000, *Konsep Pemasaran Sebagai Falsafah Bisnis*, Jakarta.