

ABSTRAK

Skripsi dengan judul "Strategi Transformasi Digitalisasi Untuk Meningkatkan Daya Saing PO Luwes Jaya Trans Di Kabupaten Tulungagung" yang ditulis oleh Muhammad Fachrega Yuhan Arrafi, NIM 126407212044 Jurusan Pariwisata Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Dibimbing oleh Didik Setiawan, S.E., M.M.

Kata Kunci: Strategi, Transformasi, Digitalisasi, Sumber Daya Manusia

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya jumlah masyarakat berwisata, sehingga memunculkan pesaing-pesaing bus pariwisata di Kabupaten Tulungagung. Dalam hal ini, PO Luwes Jaya Trans sebagai penyedia jasa wisata dituntut untuk mampu meningkatkan serta menjaga kualitas layanan dan strategi agar mencapai atau sesuai dengan harapan dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini yaitu 1) Untuk menganalisis masalah yang dihadapi PO Luwes Jaya Trans dalam meningkatkan daya saing di sektor transportasi pariwisata di Kabupaten Tulungagung 2) Untuk menganalisis teknologi dan inovasi yang belum diterapkan oleh PO Luwes Jaya Trans 3) Untuk menganalisis strategi transformasi teknologi PO Luwes Jaya Trans yang dapat dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan agar memiliki daya saing tinggi dengan perusahaan transportasi lain di Kabupaten Tulungagung.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus untuk menggambarkan kondisi sebenarnya yang terjadi di lapangan, pengumpulan data dengan wawancara mendalam. Sumber data yang diperoleh adalah data primer yang diperoleh dengan melakukan wawancara, observasi serta dokumentasi di lapangan, serta data sekunder yang diperoleh dari buku-buku, jurnal, dan karya ilmiah lainnya. Subjek penelitian adalah pemilik, staf pemasaran, sopir, dan kernet PO Luwes Jaya Trans.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Pelayanan PO Luwes Jaya Trans berjalan lancar dan telah melalui banyak perkembangan hingga menghasilkan kepuasan untuk konsumen. Namun, masih terdapat beberapa kendala. 2) Beberapa teknologi dan inovasi yang belum diterapkan di PO Luwes Jaya Trans diantaranya penjadwalan trip masih menggunakan manual ditulis tangan, belum terpasangnya fasilitas Wi-Fi di dalam bus, serta pengembangan promosi bisnis melalui media sosial. 3) Strategi yang dilakukan oleh PO Luwes Jaya Trans berupa pemberian pelatihan teknologi untuk seluruh karyawan, melakukan *update* media sosial salah satunya *instagram*.

ABSTRACT

Thesis entitled " Strategy of Digitalization Transformation to Increase the Competitiveness of PO Luwes Jaya Trans in Tulungagung Regency" written by Muhammad Fachrega Yuhan Arrafi, NIM 126407212044 Department of Sharia Tourism, Faculty of Islamic Economics and Business, Sayyid Ali Rahmatullah State Islamic University of Tulungagung. Supervised by Didik Setiawan, S.E., M.M. This research is motivated by the large number of people traveling, thus giving rise to competitors for tourist buses in Tulungagung Regency.

Keywords: Strategy, Transformation, Digitalization, Human Resources

In this case, PO Luwes Jaya Trans as a tourism service provider is required to be able to improve and maintain the quality of service and strategy in order to achieve or meet expectations and increase consumer satisfaction.

The objectives of this study are 1) To analyze the problems faced by PO Luwes Jaya Trans in increasing competitiveness in the tourism transportation sector in Tulungagung Regency 2) To analyze the technology and innovation that have not been implemented by PO Luwes Jaya Trans 3) To analyze the technology transformation strategy of PO Luwes Jaya Trans that can be implemented to improve the quality of service in order to have high competitiveness with other transportation companies in Tulungagung Regency.

This research method uses a qualitative approach with a case study type to describe the actual conditions that occur in the field, data collection with in-depth interviews. The data sources obtained are primary data obtained by conducting interviews, observations and documentation in the field, as well as secondary data obtained from books, journals, and other scientific works. The subjects of the study were the owner, marketing staff, drivers, and assistants of PO Luwes Jaya Trans.

The results of the study show that 1) PO Luwes Jaya Trans' services run smoothly and have gone through many developments to produce satisfaction for consumers. However, there are still some obstacles. 2) Some technologies and innovations that have not been implemented at PO Luwes Jaya Trans include trip scheduling still using a handwritten manual, Wi-Fi facilities have not been installed on the bus, and developing business promotions through social media. 3) The strategy carried out by PO Luwes Jaya Trans is in the form of providing technology training for all employees, updating social media, one of which is Instagram.