

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Manusia adalah makhluk yang suka beradaptasi serta berkomunikasi satu sama lain. Bersosialisasi merupakan kegiatan sehari-hari manusia. Oleh karena itu, dibutuhkan sesuatu untuk menunjang kegiatan sosialisasi mereka. Salah satunya yaitu sesuatu yang menunjang manusia untuk berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain². Selain itu, manusia memiliki berbagai kebutuhan dan keinginan yang mungkin tidak dapat terpenuhi di sekitar tempat tinggal mereka, sehingga memerlukan mobilitas ke lokasi lain. Keterlibatan masyarakat dalam mobilitas ini sangat terkait dengan pentingnya kelancaran lalu lintas.

Di Jawa Timur, layanan transportasi publik menghadapi tantangan signifikan, terutama sejak pandemi sebesar 52,6% armada publik berhenti beroperasi, termasuk hanya tersisa 209 dari total 2.090 bus AKAP dan 495 dari 4.945 bus AKDP³. Namun, inisiatif pemprov seperti Bus Trans Jatim, yang dimulai pada 2022, telah menjangkau empat koridor (saat ini diperluas ke koridor IV dan V) dan digunakan oleh lebih dari 4,3 juta pengguna hingga akhir 2024. Efektivitas layanan ini tercermin dari tingkat okupansi 105–115% dan

² Septian Andre Saputra, Indah Murti, Anggraeny Puspaningtyas.2024. Implementasi Program Teman Bus Sebagai Transportasi Publik Di Kota Surabaya. Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik, Vol. 4 No. 03, Mei (2024) E-Issn: 2797-0469.

³ Ribus Wijoto. 2020. 52,61 Persen Transportasi Publik Jatim Berhenti Operasi, Ini Rinciannya. Beritajatim.com. Diakses pada Senin, 23 Juni 2025 pukul 08.36.

rata-rata 4.000–5.000 penumpang per hari. Adaptasi teknologi pada Bus Trans Jatim juga semakin kuat, dengan sistem pembayaran *qris*, integrasi *KMT* kereta, dan aplikasi *Transjatim Ajaib*, sehingga memudahkan pemesanan tiket digital dan pelacakan armada⁴. Selain itu, revitalisasi enam terminal tipe A, termasuk Terminal Purabaya dan Arjosari, telah meningkatkan kualitas fisik dan operasional, menyediakan layanan pembelian tiket online melalui aplikasi seperti *Easybook* dan meningkatkan jumlah pengguna hingga 300 bus dan 4.000 penumpang per hari. Data ini menunjukkan bahwa digitalisasi dan modernisasi armada serta prasarana sangat penting di Jawa Timur membentuk dasar kuat bagi PO Luwes Jaya Trans untuk mengadopsi teknologi dan meningkatkan daya saing di tengah kebutuhan mobilitas tinggi masyarakat dan tuntutan kenyamanan layanan.

Oleh karena itu, diperlukan layanan transportasi yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien, yang memfasilitasi pergerakan orang dan barang secara mudah, cepat, terjangkau, dan nyaman, merupakan tujuan utama dalam pembangunan transportasi. Industri transportasi darat di Indonesia memiliki peranan vital dalam mendukung mobilitas masyarakat dan distribusi barang antar wilayah. Dalam beberapa tahun terakhir, persaingan di sektor ini semakin ketat seiring dengan tumbuhnya berbagai moda transportasi alternatif seperti kereta api, layanan travel, hingga platform transportasi online berbasis aplikasi.

⁴ Faiq Azim. 2023. Bus Trans Jatim yang Kian Jadi Primadona Transportasi Aglomerasi. Detikjatim. Diakses pada 23 Juni 2025 pukul 08.41.

Selain itu, ekspektasi konsumen terhadap kecepatan, kenyamanan, dan aksesibilitas layanan juga terus meningkat. Kondisi ini mendorong perusahaan-perusahaan transportasi, termasuk Perusahaan Otobus (PO), untuk beradaptasi dan meningkatkan daya saing mereka agar tetap relevan di tengah perubahan yang cepat.

Daya saing tidak hanya ditentukan oleh faktor harga dan rute layanan, tetapi juga oleh kemampuan perusahaan dalam memanfaatkan teknologi untuk menciptakan nilai tambah. Pelanggan kini lebih memilih layanan yang menawarkan kemudahan akses seperti pemesanan tiket online, pelacakan posisi bus secara *real-time*, serta sistem pembayaran digital yang cepat dan aman. Oleh karena itu, transformasi teknologi menjadi keharusan bagi perusahaan transportasi jika ingin bertahan dan unggul dalam pasar yang kompetitif⁵. Inovasi digital tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dan modern.

Salah satu perusahaan transportasi regional yang menghadapi tantangan ini adalah PO Luwes Jaya Trans di Kabupaten Tulungagung. Sebagai penyedia layanan transportasi darat antar kota dan provinsi, PO ini perlu mengembangkan strategi yang mampu meningkatkan efisiensi operasional sekaligus menjawab kebutuhan konsumen masa kini. Namun, di tengah dinamika perubahan tersebut, perusahaan masih menghadapi keterbatasan

⁵Menhub.(2017).TransportasiSudahMenjadiKebutuhanDasarMasyarakatKementerianPerhubunganRepublikIndonesia. <https://dephub.go.id/post/read/menhub-transportasi-sudah-menjadi-kebutuhan-dasar-masyarakat>.

dalam hal digitalisasi layanan, integrasi sistem informasi, serta adaptasi sumber daya manusia terhadap teknologi baru. Hal ini menjadi penghambat dalam menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan.

Transportasi yaitu sektor yang sangat vital dalam kehidupan masyarakat, mengingat tingginya kebutuhan akan layanan transportasi umum. Saat ini, tujuan pengembangan transportasi adalah untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, keandalan, dan kualitas layanan transportasi di tingkat nasional. Transportasi mencakup berbagai fasilitas berupa barang atau jasa yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan umum atau masyarakat dalam hal mobilitas dan penempatan⁶. Transportasi adalah kegiatan memindahkan penumpang dan barang dari satu tempat ke tempat lain, yang melibatkan unsur pergerakan. Transportasi memiliki peranan penting dalam pembangunan dan pengembangan infrastruktur suatu wilayah. Interaksi yang baik dan ideal antara komponen-komponen transportasi (penumpang, barang, sarana, dan prasarana) dapat membentuk sistem transportasi yang komprehensif, efisien, dan efektif, sehingga diharapkan dapat mengoptimalkan fungsi transportasi di suatu kawasan⁷.

Berbagai jenis transportasi salah satunya yaitu transportasi darat. Transportasi darat ada berbagai macam diantaranya bus. Bus merupakan

⁶ Srinivasu, B. 2013. Infrastructure of Development and Economic Growth: Prospects and Perspective. Dalam *Journal of Business Management & Social Sciences Research (JBM&SSR)*. ISSN No: 2319-5614 Volume 2.

⁷ Wahyu Desga, Feni Mardila Putri, Dan Novindah Yulanda. 2016. Pemodelan Bangkitan Perjalanan Di Nagari Siguntur, Nagari Barung-Barung Belantai Dan Nagari Nanggalo Kecamatan Koto Xi Tarusan Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Penelitian Transportasi Multimoda* | Volume 14/No. 02/Juni/2016 | 77 – 82.

kendaraan besar yang banyak digunakan baik untuk transportasi umum maupun transportasi dalam bidang pariwisata. Pariwisata merupakan salah satu pendorong utama perekonomian global yang terbukti dapat memberikan kontribusi terhadap kesejahteraan suatu negara⁸. Pengembangan sektor pariwisata dapat merangsang aktivitas bisnis dan menciptakan manfaat sosial, budaya, dan ekonomi yang signifikan bagi negara tersebut. Jika pariwisata direncanakan dengan baik, seharusnya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat di suatu destinasi. Keberhasilan sektor pariwisata dapat dilihat dari pendapatan yang diterima, yang selanjutnya dapat mendorong perkembangan sektor-sektor lainnya⁹.

Pariwisata modern makin terkait erat dengan teknologi konsep yang disebut *smart tourism*. Ini artinya transportasi pariwisata seperti PO Luwes Jaya Trans perlu memakai aplikasi mobile, sistem pemesanan online, dan pelacakan armada *real time* agar perjalanan wisata jadi lebih mudah dan menyenangkan¹⁰. Maka dari itu perubahan teknologi harus diimbangi dengan kesiapan organisasi dan kemampuan SDM agar adopsinya berjalan mulus dan efektif.

PO Luwes Jaya Trans adalah sebuah perusahaan yang berfokus pada layanan transportasi pariwisata di Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur.

⁸ Novia Sari Ristianti. 2016. Kajian Kebutuhan Transportasi Dalam Mendukung Pengembangan Pariwisata Di Kota Salatiga. Ruang Volume 2 Nomor 2, 2016, 96-103 P-Issn 1858-3881; E-Issn 2356-0088. [Http://Ejournal2.Undip.Ac.Id/Index.Php/Ruang](http://Ejournal2.Undip.Ac.Id/Index.Php/Ruang).

⁹ Utama, I Gusti Bagus Rai. 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.

¹⁰ Bagus Aji Stefany, Fahrudin Mukti Wibowo, Citra Wiguna. 2021. Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Wisata Brebes Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Journal of Information Systems and Informatics* Vol. 3, No. 1, March 2021 e-ISSN: 2656-4882 p-ISSN: 2656-5935.

Didirikan pada tahun 2010, perusahaan ini telah menjadi salah satu penyedia jasa transportasi yang dikenal di wilayah tersebut, terutama bagi para wisatawan yang ingin menjelajahi keindahan alam dan budaya di sekitarnya. Beralamat di Patoman, Bendungan, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung, PO Luwes Jaya Trans berkomitmen untuk memberikan pengalaman perjalanan yang nyaman dan aman bagi semua pelanggannya. Dalam menghadapi perkembangan industri pariwisata yang semakin pesat, Luwes Jaya Trans berusaha untuk terus berinovasi dalam layanan transportasinya. Dengan memiliki armada sebanyak lima bus perusahaan ini mampu memenuhi kebutuhan transportasi baik untuk kelompok wisatawan maupun acara-acara tertentu.

Perusahaan Luwes Jaya Trans juga menyadari bahwa kualitas pelayanan yang baik serta fasilitas yang memadai sangat penting dalam menarik minat wisatawan¹¹. Kualitas pelayanan adalah sejauh mana tingkat keunggulan yang diharapkan dapat dicapai dan dikelola untuk memenuhi harapan pelanggan¹². Fasilitas adalah sumber daya fisik yang perlu tersedia sebelum suatu layanan diberikan kepada konsumen¹³. Fasilitas memegang peranan penting dalam bisnis jasa, sehingga aspek-aspek seperti kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, serta kebersihan harus diperhatikan,

¹¹ Peggy Rahma Alana dan Tanto Askriyandoko Putro. 2020. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)* Vol. 5 No. 2 (2020) hlm. 180-194.

¹² Tjiptono, F. (2010). *Strategi Pemasaran, Edisi 2*. Yogyakarta: Andi Offset.

¹³ Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.

terutama yang berhubungan langsung dengan pengalaman konsumen. Kualitas pelayanan dan fasilitas berhubungan erat dengan tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan wisatawan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterimanya dengan harapan yang dimilikinya¹⁴.

Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat membawa dampak yang baik untuk kelangsungan perusahaan. Salah satu dampaknya yaitu peningkatan pendapatan, dimana pendapatan yang tinggi dapat membuat suatu perusahaan bertahan diantara para pesaing lainnya¹⁵. Berikut merupakan rincian pendapatan yang diperoleh oleh PO Luwes Jaya Trans Berikut merupakan perbandingan ringkasan pendapatan yang diperoleh PO Luwes Jaya Trans mulai Desember 2023 hingga Agustus 2024 mengalami ketidakstabilan pendapatan. Hal itu dilihat dari adanya peningkatan dan penurunan di setiap bulannya. Selain itu, armada bus yang sudah usang yakni keluaran 2015 membuat PO ini memerlukan peremajaan. Usangnya bus ini selain dapat dilihat dari tahun pembuatan bus, dapat juga dilihat dari body bus yang masih menggunakan jetbus 3. Sedangkan saat ini, banyak peminat serta penyedia armada bus yang menggunakan jetbus 5. Di sisi lain, transformasi bidang sumber daya manusia untuk PO Luwes Jaya Trans sangat dibutuhkan karena para karyawan masih banyak yang belum beradaptasi dengan teknologi sepenuhnya.

¹⁴ Kotler, P. dan Keller, K. L. (2010). *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.

¹⁵ Nur Fadhilah, Ahmad Hasibuan, Ahmadi, Delima Nisa Harahap, Khoirunnisa Ritonga. 2023. Memperkuat Posisi Daya Saing Perusahaan. *Journal of Management and Creative Business (JMCBUS)* Vol.1, No.1 Januari 2023 e-ISSN: 2962-1119; p-ISSN: 2962-0856, Hal 79-85

Berdasarkan ringkasan pendapatan di atas, PO Luwes Jaya Trans saat ini menghadapi berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan daya saing di Kota Tulungagung. Salah satu masalah utamanya yaitu belum memanfaatkan teknologi secara maksimal. Penerapan teknologi yang belum maksimal dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, yang berimbas pada tingkat kepuasan pelanggan. Ketidakpuasan ini dapat mengakibatkan pelanggan beralih ke penyedia layanan transportasi lain yang menawarkan pengalaman yang lebih baik. Selain itu, persaingan di pasar transportasi semakin ketat. Banyak perusahaan baru memasuki pasar dengan menawarkan layanan yang lebih inovatif dan efisien. Dengan hadirnya pesaing-pesaing ini, PO Luwes Jaya Trans perlu menghadapi kenyataan bahwa tanpa peningkatan layanan dan kualitas, mereka dapat kehilangan pangsa pasar. Kurangnya adopsi teknologi terbaru juga menjadi tantangan signifikan. Sistem pemesanan online yang lebih modern dan efisien belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh perusahaan. Di era digital ini, konsumen menginginkan kemudahan dan kenyamanan dalam mengakses layanan transportasi. Keterlambatan dalam memanfaatkan teknologi dapat merugikan posisi perusahaan di pasar yang kompetitif. Selain itu, meningkatnya kesadaran akan isu-isu lingkungan membuat kendaraan ramah lingkungan menjadi semakin penting. Banyak konsumen kini lebih memilih layanan yang berkomitmen pada keberlanjutan.

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, peneliti tertarik mengangkat judul **“Strategi Transformasi Digitalisasi Untuk Meningkatkan Daya Saing PO Luwes Jaya Trans Di Kabupaten Tulungagung”**.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang membahas mengenai Strategi Transformasi Digitalisasi Untuk Meningkatkan Daya Saing PO Luwes Jaya Trans Di Kabupaten Tulungagung.

Agar pembahasan yang dilakukan tidak meluas dan menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis melakukan pembatasan masalah, yaitu:

1. Penelitian ini membahas secara deskriptif strategi transformasi digitalisasi untuk meningkatkan daya saing PO Luwes Jaya Trans di Kabupaten Tulungagung
2. Penelitian dilakukan di PO Luwes Jaya Trans, Kecamatan Gondang, Kabupaten Tulungagung.

C. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis merumuskan beberapa masalah sebagai berikut:

1. Apa saja masalah yang dihadapi PO Luwes Jaya Trans dalam meningkatkan daya saing di sektor transportasi pariwisata di Kabupaten Tulungagung?
2. Apa saja teknologi dan inovasi yang belum diterapkan oleh PO Luwes Jaya Trans?
3. Apa saja strategi transformasi digitalisasi PO Luwes Jaya Trans yang dapat dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan agar memiliki daya saing tinggi dengan perusahaan transportasi lain di Kabupaten Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, maka tujuan penyusun melakukan penelitian ini yakni sebagai berikut:

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 digitalisasi PO Luwes Jaya Trans yang dapat dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan PO Luwes Jaya Trans agar memiliki daya saing tinggi dengan perusahaan transportasi lain di Kabupaten Tulungagung.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dalam penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat ataupun kegunaan. Adapun kegunaan dari penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Dapat meningkatkan pengetahuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan pengembangan keilmuan penulis dan pembaca tentang dunia pariwisata syariah khususnya terkait strategi transformasi bidang teknologi, sumber daya manusia PO Luwes Jaya Trans untuk meningkatkan daya saing di Kabupaten Tulungagung.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Pihak Perusahaan

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan saran dan pertimbangan untuk pembuatan langkah kebijakan, maupun strategi yang berkaitan dengan peningkatan daya saing PO Luwes Jaya Trans. Serta mengetahui kendala dan solusi bagi perencanaan langkah kedepan untuk mengoptimalkan daya saing PO Luwes Jaya Trans di Kabupaten Tulungagung.

b. Bagi Akademik

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi yang bermanfaat bagi semua kalangan akademisi.

c. Bagi Peneliti

Diharapkan menambah referensi mengenai penelitian yang serupa yakni membahas strategi transformasi bidang teknologi, sumber daya manusia serta pemasaran bidang transportasi pariwisata untuk meningkatkan daya saing sehingga mempermudah penelitian selanjutnya.

F. Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki ruang lingkup yang difokuskan pada strategi transformasi digitalisasi yang diterapkan oleh PO Luwes Jaya Trans dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan di Kabupaten Tulungagung. Lingkup kajian mencakup identifikasi teknologi yang telah dan sedang digunakan, analisis kesiapan internal perusahaan terhadap perubahan berbasis digital, serta strategi implementasi teknologi seperti sistem

pemesanan online, pelacakan armada, dan manajemen hubungan pelanggan. Penelitian ini dibatasi pada wilayah operasional PO Luwes Jaya Trans yang berlokasi di Kabupaten Tulungagung, dengan mempertimbangkan kondisi persaingan usaha di sektor transportasi darat lokal. Studi ini dilaksanakan dalam kurun waktu Oktober hingga Mei 2025 dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pihak manajemen, observasi langsung, serta studi dokumentasi. Penelitian ini tidak membahas aspek keuangan secara mendalam maupun ekspansi perusahaan ke luar wilayah Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Strategi

Strategi dapat didefinisikan sebagai rencana atau pendekatan sistematis yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu dalam konteks organisasi. Dalam dunia bisnis, strategi mencakup serangkaian tindakan dan keputusan yang diambil untuk meningkatkan kinerja perusahaan, mengoptimalkan sumber daya, dan beradaptasi dengan perubahan lingkungan pasar¹⁶.

2. Transformasi

Transformasi dapat didefinisikan sebagai proses perubahan yang menyeluruh dalam suatu organisasi, yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan daya saing. Proses ini mencakup

¹⁶ Sofjan Assauri, Manajemen..., hlm. 154

penyesuaian dalam struktur, budaya, teknologi, dan strategi operasional untuk menghadapi tantangan baru dan memanfaatkan peluang yang ada¹⁷.

3. Digitalisasi

Digitalisasi dapat didefinisikan sebagai sekumpulan alat, sistem, dan metode berbasis digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam berbagai proses. Dalam konteks industri, digitalisasi mencakup inovasi yang diterapkan untuk mempermudah operasional, seperti sistem manajemen digital, aplikasi pemesanan daring, dan penggunaan kendaraan yang mendukung efisiensi energi. Penerapan digitalisasi yang tepat memungkinkan perusahaan untuk mengoptimalkan proses kerja, menekan biaya operasional, serta meningkatkan pengalaman pengguna.

Dengan memanfaatkan perkembangan digitalisasi terkini, organisasi dapat beradaptasi dengan perubahan pasar dan memenuhi ekspektasi konsumen yang semakin tinggi terhadap layanan yang cepat, aman, dan nyaman. Digitalisasi juga memainkan peran penting dalam pengumpulan serta analisis data, yang sangat bermanfaat dalam pengambilan keputusan dan perumusan strategi bisnis yang lebih tepat sasaran.

¹⁷ R. Morakanyane, A. Grace, and P. O'Reilly, "Conceptualizing digital transformation in business organizations: A systematic review of literature," 30th Bled eConference Digit. Transform. - From Connect. Things to Transform. our Lives, BLED 2017, pp. 427–444, 2017.

Transformasi digitalisasi merupakan langkah strategis yang diambil perusahaan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan melalui pemanfaatan sistem digital secara menyeluruh. Dalam konteks PO Luwes Jaya Trans, penerapan digitalisasi mencakup sejumlah aspek krusial seperti penggunaan sistem GPS untuk pelacakan armada secara *real-time*, sistem perawatan kendaraan berbasis *Internet of Things (IoT)* untuk mendeteksi kondisi kendaraan, serta pengembangan sistem pemesanan tiket secara daring guna memberikan kemudahan akses bagi pelanggan.

Selain itu, implementasi *Enterprise Resource Planning (ERP)* memungkinkan integrasi data keuangan, logistik, dan sumber daya manusia dalam satu sistem terpusat. Tidak hanya dari sisi operasional, transformasi ini juga menyentuh aspek layanan pelanggan melalui sistem *Customer Relationship Management (CRM)*, serta peningkatan kapasitas SDM melalui platform pembelajaran daring (*e-learning*). Digitalisasi secara menyeluruh ini bukan hanya menjadikan proses bisnis lebih efisien, melainkan juga mampu meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan dan memperkuat daya saing perusahaan di tengah dinamika industri transportasi.

4. Daya Saing

Daya saing adalah kemampuan suatu perusahaan untuk menawarkan produk atau layanan yang lebih unggul dibandingkan pesaing di

pasar¹⁸. Ini mencakup kualitas, harga, inovasi, dan layanan pelanggan, yang semuanya berperan dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Faktor-faktor yang mempengaruhi daya saing meliputi efisiensi operasional, pengelolaan sumber daya, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan pasar. Dengan meningkatkan daya saing, perusahaan dapat memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif.

Daya saing merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menciptakan keunggulan dibandingkan kompetitor, baik dari segi harga, kualitas layanan, maupun inovasi¹⁹. Dalam teori *Competitive Advantage* yang dikemukakan oleh Michael Porter, perusahaan dapat meningkatkan daya saing melalui dua pendekatan utama: *cost leadership* dan *differentiation*. Transformasi teknologi mendukung strategi ini dengan menekan biaya operasional serta menciptakan nilai tambah melalui layanan berbasis digital yang lebih modern dan responsif. Selain itu, pendekatan *Resource-Based View (RBV)* menekankan pentingnya pemanfaatan sumber daya internal seperti teknologi informasi, sistem manajemen yang efisien, dan tenaga kerja yang terampil sebagai sumber keunggulan bersaing yang sulit ditiru oleh kompetitor. Di era digital, daya saing juga erat kaitannya dengan

¹⁸ Adnina, M. R., Subagyo, M. Q., & Huda, B. (2021). Evaluasi Strategi Bisnis Balanced Scorecard Pada PT. Raja Indonesia Perkasa. *AL-MURAQABAH: Journal of Management and Sharia Business*, 1(2), 164-181.

¹⁹ Suyanto, M. 2005. Artikel, Aplikasi IT untuk UKM Menghadapi Persaingan Global. Yogyakarta

kemampuan perusahaan untuk beradaptasi secara cepat terhadap perubahan melalui inovasi teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam *Dynamic Capability Theory*. Oleh karena itu, transformasi digital menjadi pilar penting dalam membangun keunggulan kompetitif jangka panjang bagi PO Luwes Jaya Trans.

Beberapa aspek yang mempengaruhi daya saing yaitu cara pemasaran serta kualitas SDM suatu perusahaan²⁰. Pemasaran adalah serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan melalui produk atau layanan. Proses ini mencakup riset pasar, pengembangan produk, penetapan harga, distribusi, dan promosi. Dalam industri jasa, pemasaran penting untuk membedakan layanan dari pesaing dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Strategi pemasaran yang efektif dapat meningkatkan kesadaran merek dan loyalitas pelanggan. Dengan memanfaatkan berbagai saluran komunikasi, perusahaan dapat menjangkau audiens yang lebih luas dan meningkatkan daya saing di pasar yang dinamis. Sumber daya manusia (SDM) merujuk pada individu yang terlibat dalam suatu organisasi, termasuk pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman mereka. Pengelolaan SDM meliputi rekrutmen, pelatihan, pengembangan, dan penilaian kinerja. Pengembangan SDM yang efektif penting untuk meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan. Dengan berinvestasi dalam

²⁰ Anwar, M. (2020). Manajemen Strategik: Daya saing dan globalisasi.

pelatihan, organisasi dapat menciptakan tim yang termotivasi dan inovatif. SDM yang berkualitas berperan penting dalam mencapai visi dan misi perusahaan, serta meningkatkan daya saing di pasar yang kompetitif.

Definisi Operasional

Secara operasional, yang dimaksud dengan strategi transformasi bidang teknologi, sumber daya manusia, serta pemasaran armada PO Luwes Jaya Trans untuk meningkatkan daya saing di Kabupaten Tulungagung adalah sejauh mana penerapan teknologi baru, pengembangan keterampilan karyawan, dan pelaksanaan strategi pemasaran yang efektif dapat meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan, serta memperkuat posisi kompetitif perusahaan di pasar transportasi lokal.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan skripsi terdiri dari enam sub-bab. Tujuan dari sistematika ini adalah untuk memudahkan pemahaman serta memperjelas pembahasan dan analisis data. Oleh karena itu, berikut adalah sistematika skripsi:

Bab I Pendahuluan, terdiri dari: pada bab ini akan membahas sub bab pendahuluan, yaitu: a) Latar Belakang Masalah, B) Identifikasi Masalah, C) Rumusan Masalah, D) Tujuan Penelitian, E) Kegunaan Penelitian, F) Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian, G) Penegasan Istilah, H) Sistematika Penulisan Skripsi.

Bab II Kajian Teori: Pada bab ini akan dijelaskan mengenai deskripsi teori tentang strategi, transformasi, teknologi, sumber daya manusia, pemasaran, daya saing dan apa saja yang digunakan sebagai landasan atau dasar dari penulisan skripsi. Bab dua juga terdapat penelitian terdahulu yang relevan, dan kerangka berfikir.

Bab III Metode Penelitian: Pada bab ini berisi tentang metode penelitian yang memiliki sub-bab, antara lain: pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

Bab IV Hasil Penelitian: Pada bab hasil penelitian ini, akan dijelaskan tentang data atau temuan yang diperoleh peneliti dari sumber yang ada. Hasil penelitian disajikan dalam bentuk pertanyaan atau pernyataan berdasarkan analisis data. Penjelasan ini mencakup latar belakang objek, hasil temuan di lapangan, serta analisis data.

Bab V Pembahasan: Pada bab pembahasan ini, akan diuraikan analisis mendalam mengenai data hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan.

Bab VI Penutup: Ini adalah bagian akhir dari penulisan yang akan menyoroti poin-poin penting dari keseluruhan pembahasan. Di sini, akan disajikan jawaban terhadap permasalahan yang telah dibahas sebelumnya, serta berisi kesimpulan dan rekomendasi.

Bagian akhir dari laporan penelitian ini berisi daftar pustaka, lampiran-lampiran, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.