

ABSTRAKSI

Persaingan global pada saat ini sudah merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat dihindarkan lagi, terutama dalam dunia industri. Hal ini ditandai dengan adanya perubahan-perubahan yang serba cepat khususnya di bidang komunikasi, informasi, dan teknologi. Seperti halnya, di dalam dunia usaha saat ini, dimana persaingan menjadi semakin ketat seiring dengan semakin banyak munculnya badan usaha baru yang sejenis. Oleh karena itu, tiap badan usaha berusaha mempersiapkan diri agar mampu bersaing dengan badan usaha lain.

Keunggulan bersaing merupakan salah satu ciri khas yang dapat digunakan sebagai senjata untuk memenangkan persaingan yang terjadi. Tiap badan usaha selalu mempunyai faktor-faktor yang menentukan usahanya. Untuk itu, pihak manajemen harus dapat mengidentifikasi faktor-faktor tersebut dengan tepat agar badan usahanya berhasil. Untuk menentukan keunggulan bersaingnya, suatu badan usaha harus mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat menjadi kunci keberhasilannya. Faktor-faktor ini yang disebut juga sebagai *Key Success Factors* (= *Critical Success Factors*). Identifikasi *Key Success Factors* ini dapat dilakukan dengan menggunakan analisis pelanggan, analisis permintaan, dan analisis persaingan; menurut Grant (1991).

Key Success Factors merupakan informasi non finansial yang dapat membantu badan usaha dalam menentukan strategi yang sebaiknya diterapkan oleh badan usaha tersebut, untuk dapat meningkatkan perolehan laba, dengan menganalisis semua faktor-faktor yang ada dalam badan usaha tersebut. Strategi ini bertujuan untuk menentukan posisi dalam industri, sehingga badan usaha dapat bertahan dan berkembang ditengah persaingan bisnis yang semakin ketat.

Penelitian ini dilakukan pada perusahaan jasa transportasi darat PO. Sumber Garuda di Kepulauan Bangka Belitung. Agar dapat bertahan dalam persaingan, perusahaan ini memberikan pelayanan jasa transportasi yang mengutamakan kualitas layanan yang memuaskan dengan tetap memberikan harga yang relatif murah. Perusahaan ini mengutamakan kualitas layanan pada pelanggan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan lama, untuk menciptakan loyalitas pelanggan baru, serta untuk mendukung strategi bersaing, yaitu Strategi Fokus. Dengan strategi ini kegiatan operasional perusahaan menjadi lebih efektif dan efisien, sehingga keduanya dapat memberikan keunggulan bersaing bagi perusahaan jasa transportasi PO. Sumber Garuda dibandingkan dengan pesaing lainnya.