



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Strategi Inovasi Terhadap Keunggulan Bersaing
Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan (LKP)
Eka Mulya Semarang**

**Windi Anggraeni, Kusmanto Kusmanto, Ninik Dwi
Atmimi
Institut Teknologi dan Bisnis Semarang**

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang . Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Data penelitian diperoleh dengan membagikan 90 kuesioner ke responden, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang ; (2) Strategi Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang ; dan (3) Kualitas Pelayanan dan Strategi inovasi secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Strategi Inovasi, dan Keunggulan Bersaing

PENDAHULUAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang. Bentuk penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling. Data penelitian diperoleh dengan membagikan 90 kuesioner ke responden, tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi terhadap Keunggulan Bersaing. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang ; (2) Strategi Inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang ; dan (3) Kualitas Pelayanan dan Strategi inovasi secara bersama- sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keunggulan Bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perilaku Konsumen

Pendidikan adalah bagian yang sangat penting sebagai salah satu media dalam menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki daya saing, dimana saat ini Indonesia sedang dihadapkan dengan persaingan global. Untuk itu kita harus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan kompetensi tenaga kerja di dalam era persaingan global. Lembaga kursus dan pelatihan merupakan pendidikan non formal yang diselenggarakan oleh sekelompok masyarakat untuk memberikan pengetahuan, keterampilan serta sikap mental eksklusif pada peserta didik.

Program-program yang dapat diselenggarakan oleh lembaga kursus dan pelatihan ini ialah pendidikan kecakapan hidup, pendidikan kepemudaan, pemberdayaan perempuan, pendidikan keaksaraan, pendidikan keterampilan kerja, pendidikan kesetaraan dan/atau pendidikan nonformal lain yang dibutuhkan masyarakat. Jumlah Lembaga Kursus Dan Pelatihan di Indonesia 10.733 sedangkan di Jawa Tengah berjumlah 1.155 Lembaga dan Kabupaten Semarang berjumlah 26 lembaga kursus dan pelatihan (Sumber : Dinas Pendidikan, Kebudayaan, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Semarang, 2022). Di Kabupaten Semarang jenis program kursus dan pelatihan yang diminati oleh masyarakat adalah jenis ketrampilan menjahit garment dan mekank mesin garment, dikarenakan Kabupaten Semarang terdapat 41 industri garmen besar per tahun 2020 dengan jumlah karyawan 30.487 (Sumber : Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Semarang, 2022).

Persaingan dalam dunia bisnis sudah semakin ketat, lembaga kursus dan pelatihan dituntut tidak hanya meningkatkan kualitas produk tetapi juga kualitas pelayanan untuk bisa tampil sebagai pemenang dalam persaingan. Persaingan merupakan tantangan terbesar terutama persaingan bisnis yang berkaitan dengan para pesaing lokal dibandingkan pesaing asing (Africa, 2016). Sedangkan Pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Narver & Slater (dalam Gurniawan, 2018) menyatakan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai apabila perusahaan mampu memberikan nilai yang lebih kepada pelanggan dari apa yang diberikan oleh pesaingnya. Keunggulan bersaing dapat berasal dari berbagai aktivitas perusahaan seperti dalam mendesain, memproduksi, memasarkan, menyerahkan, dan mendukung produknya. Masing- masing aktivitas ini harus diarahkan untuk mendukung posisi biaya relative perusahaan dan menciptakan dasar untuk menciptakan diferensiasi, sehingga perusahaan harus terus konsisten dalam menjaga keunggulannya (Kaisar, 2019).

Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) Eka Mulya merupakan salah satu lembaga kursus dan pelatihan dengan jenis keterampilan operator jahit dan mekanik mesin jahit yang beralamat di Dusun Gintungan RT 04 RW 02 Desa Gogik Kecamatan Kabupaten Semarang Barat Kabupaten Semarang Provinsi Jawa-Tengah. Proses pelatihan yang dilaksanakan di lembaga kursus dan pelatihan Eka Mulya sesuai dengan kebutuhan industri garmen, dengan alat pelatihan standar industri dan metode belajar yang inovatif dengan desain ruang praktek seperti di perusahaan garmen serta pelayanan kepada peserta didik yang terus menerus berlanjut dari pelatihan tersebut berjalan hingga penempatan kerja dan setelah penempatan untuk konsultasi pengembangan karir alumni pelatihan. Berikut disajikan tabel perkembangan siswa kursus pada tahun 2018 hingga Juni 2022:

No	Bulan	Jumlah Peserta Didik Kursus				
		2018	2019	2020	2021	2022
1	Januari	512	500	504	190	142
2	Februari	527	524	512	187	180
3	Maret	539	536	250	183	161
4	April	548	542	200	175	116
5	Mei	560	553	183	160	123
6	Juni	579	568	180	159	155
7	Juli	608	577	173	146	na
8	Agustus	623	593	157	130	na
9	September	632	610	146	118	na
10	Oktober	643	623	134	115	na
11	November	646	638	126	109	na
12	Desember	654	642	113	100	na
Jumlah		7.071	6.906	2.678	1.772	877

Catatan : na= data belum tersedia

Sumber : LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang, 2022

Tujuan Penelitian

- Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang
- Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh strategi inovasi terhadap keunggulan bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang
- Untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan dan strategi inovasi secara bersama-sama terhadap keunggulan bersaing di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang.

Kualitas Pelayanan

Menurut Kotler (2010) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Kotler (2010) juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat, sebelum dan sesudah terjadinya transaksi. Sedangkan kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, diantaranya sebagai berikut:

- Kualitas meliputi usaha meliputi memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan
- Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Strategi Inovasi

Thornhill (2006) dalam Rosli et al. (2013) mendefinisikan inovasi sebagai suatu proses penciptaan gagasan, pengembangan dari suatu keterbaruan, dan pengenalan suatu produk baru, proses atau pelayanan kepada masyarakat. Menurut Sukmadi (2016), inovasi berarti suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktik-praktik baru yang belum banyak diketahui, diterima, dan digunakan atau diterapkan oleh sebagian besar warga masyarakat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat digunakan atau mendorong terjadinya perubahan- perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat.

Keunggulan Bersaing

Bharadwaj et al., dalam Lisda Rahmasari (2021) menjelaskan bahwa keunggulan bersaing merupakan hasil dari implementasi strategi yang memanfaatkan berbagai sumberdaya yang dimiliki perusahaan. Keahlian dan asset yang unik dipandang sebagai sumber dari keunggulan bersaing. Keahlian unik adalah kemampuan perusahaan untuk menjadikan para karyawannya sebagai bagian penting dalam mencapai keunggulan bersaing. Sedangkan asset atau sumber daya unik merupakan sumber daya nyata yang diperlukan perusahaan guna menjalankan strategi bersaingnya. Kedua sumber daya ini harus diarahkan guna mendukung penciptaan kinerja perusahaan yang berbiaya rendah dan memiliki perbedaan dengan perusahaan lain.

METODOLOGI PENELITIAN

Uji Validitas

Menurut Sukadji (2000), validitas adalah derajat yang menyatukan suatu tes mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas suatu tes tidak begitu saja melekat pada tes itu sendiri, tapi tergantung penggunaan dan subjeknya.

a) Uji Reliabilitas

Reliabilitas atau keandalan adalah konsistensi dari serangkaian pengukuran atau serangkaian alat ukur. Hal tersebut dapat berupa pengukuran dari alat ukur Model persamaan regresi berganda yang digunakan dalam penelitian ini yang sama (tes dengan tes ulang) akan memberikan hasil sama atau untuk pengukuran yang lebih subjektif, apakah dua orang penilai memberikan skor yang mirip (reliabilitas antar penilai). Reliabilitas tidak sama dengan validitas. Artinya pengukuran yang dapat diandalkan akan mengukur secara konsisten, belum tentu mengukur yang seharusnya diukur.

b) Analisis Regresi Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu : kualitas pelayanan (X1) dan strategi inovasi (X2) terhadap keunggulan bersaing (Y) di LKP Eka Mulya Kabupaten Semarang adalah sebagai berikut :

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

c) Uji F

Menurut Ghozali (2016:171), uji simultan F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimaksud berpengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel dependen.

a. Angka signifikan $< \alpha = 0,05$

b. $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka model regresi diterima
 $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka model regresi ditolak

d) Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh pengaruh model (Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi) dalam menerangkan variasi variabel dependen /terikat (Keunggulan Bersaing). Nilai koefisien determinasi adalah antara nol (0) dan satu (1). Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel independen (bebas) dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel

independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali, 2011)

e) Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk menguji signifikansi variabel bebas yang terdapat dalam persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Angka signifikan $< \alpha = 0,05$
- Jika $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima
- Jika $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

PEMBAHASAN

Analisis Persamaan Regresi yang digunakan adalah regresi berganda, digunakan untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan (X1) dan Strategi Inovasi (X2) terhadap keunggulan bersaing (Y). Berikut adalah hasil tabel uji regresi linier berganda Uji Validitas.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,469	2,552		1,751	0,083
	Kualitas Pelayanan	0,395	0,87	0,413	4,560	0,000
	Strategi Inovasi	0,281	0,077	0,330	3,647	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2020 Output SPSS diolah, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai koefisien regresi untuk Kualitas Pelayanan sebesar 0,413 dan Strategi Inovasi sebesar 0,518. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat dirumuskan model persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yang kemudian akan diinterpretasikan makna dari model persamaan regresi tersebut. Adapun model persamaan regresi tersebut adalah : $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$.

$$Y = 4,469 + 0,395X_1 + 0,281X_2 + e$$

Dari persamaan di atas dapat diinterpretasikan sebagai berikut :

- Setiap kenaikan Kualitas Pelayanan sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan keunggulan bersaing sebesar 0,413 satuan. Begitu juga sebaliknya, apabila Kualitas Pelayanan mengalami penurunan sebesar 1 satuan maka Keunggulan Bersaing akan mengalami penurunan sebesar 0,413 satuan.
- Setiap kenaikan Strategi Inovasi sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan Keunggulan Bersaing sebesar 0,330 satuan. Begitu juga sebaliknya, apabila Strategi Inovasi mengalami penurunan 1 satuan, maka Keunggulan Bersaing akan mengalami penurunan sebesar 0,330 satuan.

Berdasarkan hasil pengujian statistik dapat terlihat dengan jelas bahwa secara parsial (individu) semua variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen. Pengaruh yang diberikan kedua variabel independen tersebut bersifat positif artinya semakin tinggi Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi mengakibatkan semakin tinggi pula Keunggulan Bersaing yang dihasilkan. Hasil uji t untuk Kualitas Pelayanan (X Hasil tersebut sesuai dengan hipotesis yang diajukan. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan

hasil penelitian sebelumnya. Penjelasan dari masing-masing pengaruh variabel adalah sebagai berikut : Hasil uji t untuk Kualitas Pelayanan (X1) terhadap Keunggulan Bersaing (Y) menunjukkan nilai sig. 0,010 dan t hitung menunjukkan nilai 4,560 artinya nilai Sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t hitung lebih besar dari t tabel ($4,560 > 1,66$), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H0 ditolak dan H1 diterima. Ini berarti kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keunggulan bersaing. Variabel Kualitas Pelayanan juga memiliki pengaruh paling besar dalam penelitian ini karena memiliki nilai beta 0,413 dan memiliki nilai sig sebesar 0,000. Hal ini berarti nilai-nilai dari indikator Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang besar terhadap Keunggulan Bersaing.

1. Hasil uji t untuk variabel Strategi Inovasi (X2) terhadap Keunggulan Bersaing (Y) menunjukkan nilai Sig 0,000 dan t hitung menunjukkan nilai 3,647 artinya nilai sig lebih kecil dari nilai probabilitas 0,05 ($0,000 < 0,05$) dan t hitung lebih besar dari t tabel ($3,647 > 1,66$), maka kesimpulan yang dapat diambil adalah H0 ditolak dan H2 diterima. Ini berarti Strategi Inovasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Keunggulan Bersaing. Maka, kesimpulan tersebut setuju dengan hasil penelitian Tintin Suhaeni (2018) yang menyatakan adanya hubungan yang positif dan kuat antara variabel strategi inovasi dengan keunggulan bersaing.
2. Pada Uji F nilai probabilitas (Sig) sebesar 0,000. Karena nilai Sig $< 0,05$ ($0,000 < 0,05$), maka keputusannya adalah H0 ditolak dan Ha diterima. Kesimpulannya signifikan artinya Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi berpengaruh positif terhadap Keunggulan Bersaing. Jika menilai dengan membandingkan F hitung dengan F tabel dari tabel di atas diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 17,035 maka H0 ditolak dan H3 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa F hitung $> F$ tabel ($17,035 > 3,100$), artinya Kualitas Pelayanan dan Strategi Inovasi berpengaruh bersama-sama terhadap Keunggulan Bersaing.

PENUTUP

Kesimpulan

Mengacu pada hasil analisis dan pembahasan yang sudah dijelaskan secara rinci oleh penulis, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

- a. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada LPK Eka Mulya Kabupaten Semarang.
- b. Variabel strategi inovasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada LPK Eka Mulya Kabupaten Semarang.
- c. Variabel kualitas pelayanan dan strategi inovasi secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada LPK Eka Mulya Kabupaten Semarang.

Adapun beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain:

1. Hanya menguji 2 variabel bebas.
2. Responden terbatas
3. Menggunakan google form karena dilakukan pada saat pandemi Covid- 19 sehingga hasil penelitian kurang maksimal.

Berdasarkan riset yang telah dijabarkan, dapat diperoleh saran sebagai berikut:

1. Diperlukan kebijakan strategi yang matang pada suatu Lembaga agar tidak terjadi penurunan kualitas.
2. Pengumpulan data selain menggunakan google form atau dengan menambah wawancara.
3. Untuk selanjutnya, sebaiknya memperluas pemilihan variabel dalam penelitian ini atau dapat menambahkan variabel pemoderasi maupun intervening.

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, L.& Ellit an, L.2009. Manajemen Inovasi (*Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Alfabeta: Bandung
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian: *Pendekatan Praktik*, EdisiRevisi. Jakarta: Rineka.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariat menggunakan IBM SPSS 19*. Cetakan ke-V. BPUniversitas Diponegoro: Semarang.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: PT. Prenhallindo.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Milenium Jilid II*. Jakarta: Prenhalindo.
- Anraini Mulya Anggai, Tineke Wolok, Idris Yanto Niode. (2021). Membangun Keunggulan Bersaing Produk Melalui Orientasi Pasar dan Inovasi Produk (Studi Empiris pada Industri Pengelolaan Makanan Jadi Skala Kecil Dan Menengah di Kotamobagu). *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, vol. 3 no 3, hlm. 147-157
- Jentot Tugiyono & Suharyanto. (2020). Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Peserta Kursus LKP Pramidia Bandung. *Jurnal TEDC*, vol.14 no 2, hlm. 134-144.
- Lisda Rahmasari (2021). Analisis Pengaruh Orientasi Kewirausahaan, Inovasi Dan Kapabilitas Pemasaran Terhadap Keunggulan Bersaing Pada UKM Olahan Ikan di Semarang. *Jurnal ASET*, vol.23, no.1.
- Supriyanto & Lisda Rahmasari (2020). Analisis Pengaruh Supply Chain Integration dan Inovasi Terhadap Kinerja Perusahaan (Studi Kasus pada Perusahaan Freight Forwarding di Semarang). *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, vol.2 no.1, hlm.11-19
- Winda Ayu Lestari, Apri Budianto, & Iwan Setiawan. (2020). Pengaruh Inovasi dan Kualitas Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Suatu Studi pada Payung Geulis Mandiri Tasikmalaya). *Business Management and Entrepreneurship Journal*, vol.2, no.1
- Yoyo Indah Gunawan & Martono Saragih (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis dan Inovasi Layanan Administrasi Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Manajemen Kewirausahaan*, vol.16, no.1
- Direktorat Pembinaan Kursus dan Pelatihan. Data dan Informasi Kursus dan Pelatihan 2018., 2018. Jakarta: Kemdikbud RI <https://repositori.kemdikbud.go.id/13795/> diakses pada 15 Maret 2022
- Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Semarang, 2022 <https://disnaker.semarangkab.go.id/pelayanan-lptks/> diakses pada 15 Maret 2022

