



INTISARI

Banyaknya pemain pada usaha jasa pengiriman barang atau jasa aktivitas pos dan kurir membuat persaingan usaha sangat ketat, termasuk salah satunya adalah Putra KJU Express. Analisis strategi diferensiasi yang dilakukan pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tipe strategi diferensiasi yang tepat yang dapat dilakukan oleh Putra KJU Express untuk dapat terus bersaing, berdasarkan lima strategi kompetitif Thompson, et al., (2016). Untuk mendukung analisis strategi diferensiasi, dilakukan juga analisis segmentasi konsumen, analisis faktor-faktor pendorong diferensiasi, dan analisis aktivitas pendorong diferensiasi.

Penelitian ini merupakan penelitian campuran dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dengan pengumpulan data dilakukan menggunakan metode wawancara dan penyebaran kuesioner. Instrumen kuesioner didapatkan dari fitur-fitur pembeda tipe strategi Thompson, et al., (2016), segmentasi pasar pada industri logistik yang diperkenalkan oleh Bonoma dan Shapiro (1983 dalam Murphy dan Daley, 1994). faktor-faktor pendorong diferensiasi dari Thompson et al., (2016), serta aktivitas pendorong diferensiasi yang dianalisis menggunakan aktivitas rantai nilai.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Putra KJU Express memiliki kecenderungan dalam penerapan tipe strategi diferensiasi secara luas (*broad differentiation strategy*). Hal ini didukung oleh hasil analisis konsumen Putra KJU Express yang menargetkan konsumen secara luas dan tidak menyasar pada konsumen tertentu. Putra KJU Express juga melakukan diferensiasi jasa pelayanan yang ditujukan pada konsumen pengguna jasa pengiriman barang secara menyeluruh dan bukan konsumen dengan spesifikasi khusus. Sedangkan pada aktivitas pendorong diferensiasi, Putra KJU Express memiliki beberapa aktivitas yang mampu dioptimalisasikan untuk dapat mendorong terjadinya strategi diferensiasi di perusahaan.

Kata kunci: strategi diferensiasi, Putra KJU Express, faktor-faktor pendorong diferensiasi, analisis rantai nilai.



ABSTRACT

The number of players in the shipping business or postal activities makes the business competition very tight, one of the player is Putra KJU Express as a shipping goods company. The analysis of the differentiation strategy carried out in this study aims to find out the right type of differentiation strategy that can be applied by Putra KJU Express in order to be able to continue to compete, based on five competitive strategies Thompson, et al., (2016). To support the analysis of differentiation strategy, an analysis of segmentation, analysis of the factors driving differentiation. and also analysis of the activities driving differentiation is conducted on this study.

This research is a mix method study, combining qualitative and quantitative study in which data collection obtained from interviews and questionnaires. The questionnaire instrument were obtained from the distinguishing features of the strategy type by Thompson, et al., (2016), market segmentation in the logistics industry introduced by Bonoma and Shapiro (1983 in Murphy and Daley, 1994), the factors driving differentiation from Thompson et al., (2016), as well as the driving differentiation activities were analyzed using value chain activities.

The results of this study show that Putra KJU Express has a tendency to apply for the board differentiation strategy types. This statement is supported by the results of the Putra KJU Express's consumer analysis which tends to target consumers widely and does not targeting a spesific consumers. Putra KJU Express also differentiatiates its services aimed for consumers who use shipping service overall and not consumers with special specifications. Meanwhile, for the differentiation driving activity, Putra KJU Express has several activities that can be optimized to encourage the differentiation strategy in the company.

Keywords: differentiation strategy, Putra KJU Express, differentiation driving factors, value chain analysis.