

**Penerapan Strategi Keunggulan Kompetitif Melalui
Pelayanan Prima PT. Sparkling Global Corporindo Malang**

SCRIPTPRENEUR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Sarjana Manajemen



Oleh:

Rakan Althaf Aliffiansyah

202010160311263

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

PROPOSAL SCRIPTPRENEUR

**PENERAPAN STRATEGI KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI
PELAYANAN PRIMA PT. SPARKLING GLOBAL CORPORINDO MALANG**

Oleh:

Rakan Althaf Aliffiansyah

202010160311263

Malang, 19 Februari 2024

Telah disetujui oleh:

Pembimbing 1,

Pembimbing II



(Nurul Asfiah, Dr., M.M)



(Novi Puji Lestari, SE., MM)

SKRIPSI

**PENERAPAN STRATEGI KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI PELAYANAN
PRIMA PT. SPARKLING GLOBAL CORPORINDO MALANG**

Oleh :

Rakan Althaf Aliffiansyah

202010160311263

Diterima dan disetujui
pada tanggal 23 Februari 2024

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Dr. Nurul Asfiah, M.M.


Novi Puji Lestari, S.E., M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**PENERAPAN STRATEGI KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI PELAYANAN
PRIMA PT. SPARKLING GLOBAL CORPORINDO MALANG**

Yang disiapkan dan disusun oleh

Nama : **Rakan Althaf Aliffiansyah**

NIM : **202010160311263**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 23 Februari 2024 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Penguji I : **Dr. R. Iqbal Robbie, S.E., M.M.**

Penguji II : **Ratya Shafira Arifiani, S.AB., M.M.**

Penguji III : **Novi Puji Lestari, S.E., M.M.**

Penguji IV : **Dr. Nurul Asfiah, M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Jurusan,



Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.



Dr. Nurul Asfiah, M.M.



1.

2.

3.

4.

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rakan Althaf Aliffiansyah

NIM : 202010160311263

Program Studi : Manajemen

E-mail : rakanalthaf.01@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Scriptpreneur ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam Scriptpreneur ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan, dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar Pustaka, sesuai dengan ketentuan penulisan ilmiah yang berlaku.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Malang, 19 Februari 2024.

Yang membuat pernyataan,



Rakan Althaf Aliffiansyah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrohim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan scriptpreneur dengan judul “Penerapan Strategi Keunggulan Kompetitif Melalui Pelayanan Prima PT. Sparkling Global Corporindo Malang”, dapat terselesaikan sesuai dengan waktu yang direncanakan.

Teriring do’a dan sholawat, senantiasa melimpah ke haribaan Muhammad S.A.W., Rasul akhir zaman, penutup para Nabi yang membawa kesempurnaan ajaran Tauhid dan keutamaan budi pekerti. Semoga tumpahan do’a sholawat menetes kepada segenap keluarga dan sahabatnya, para syuhada’, para mushonnifin, para ulama’, dan seluruh umatnya, yang dengan tulus ikhlas mencintai dan menjunjung sunnahnya.

Selama proses penyusunan scriptpreneur ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya. Sebagai ucapan syukur, dalam kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada:

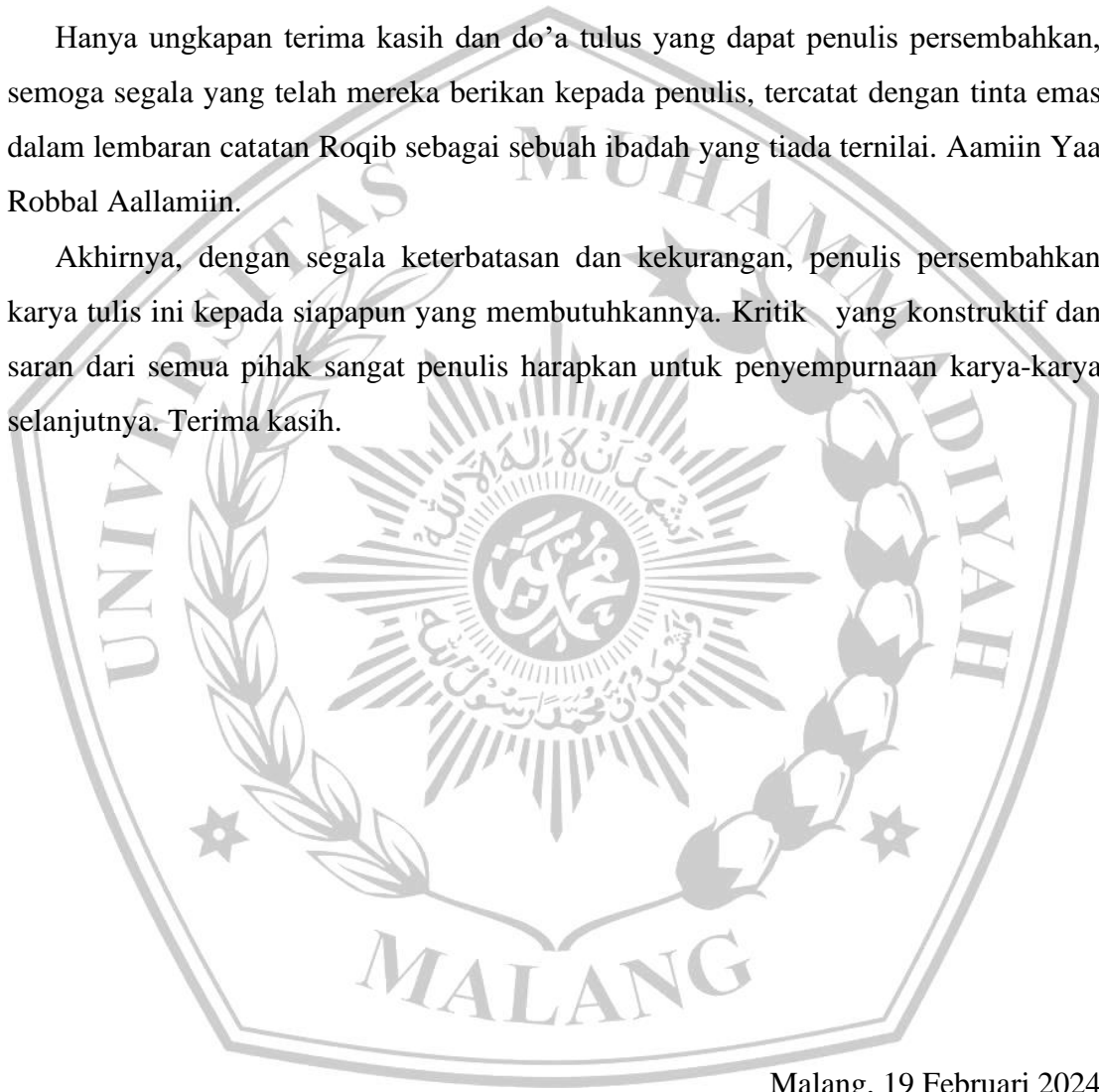
1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Idah Zuhruh, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku ketua Jurusan Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Sandra Irawati, Dra. M.M. selaku dosen wali Manajemen E 2020 Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Dr. Nurul Asfiah, M.M. selaku dosen pembimbing satu yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengoreksi serta memberikan petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan scriptpreneur ini.

6. Novi Puji Lestari, SE., MM. selaku dosen pembimbing dua yang penuh kesabaran telah mengoreksi dan memberikan bimbingan serta petunjuk yang sangat bermanfaat guna penyusunan hingga terselesaikannya scriptpreneur ini.
7. Ucapan terima kasih kepada papa, mama dan keluarga yang telah banyak memberikan doa, ridho, dukungan semangat dan pengorbanan baik secara moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
8. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis lainnya yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan hingga akhir penyusunan skripsi ini.
9. Terima kasih kepada CEO PT Sparkling Global Corporindo Bapak Andhika Pratama dan Bapak Hendra Gunawan selaku CEO Tridaya Creative Agency yang telah memberikan kesempatan penulis untuk bergabung dan magang serta melakukan penelitian scriptpreneur ini.
10. Kepada mentor di PT Sparkling Global Corporindo yaitu Mas Aries, Mas Edo dan Mba Sella, terima kasih sudah memberikan bimbingan juga arahan selama melaksanakan magang dan bantuan pada proses penelitian skripsi ini. Serta seluruh tim PT Sparkling Global Corporindo dan Tridaya Creative Agency yang mau membagikan ilmu bermanfaat bagi penulis selama magang.
11. Ucapan terima kasih mendalam penulis berikan kepada saudara-saudara (Malang Dingin) yang sudah menemani susah senangnya disini dan di bangku perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini. Semangat, doa, harapan dan bantuan yang diberikan oleh mereka kepada penulis akan selalu meninggalkan kesan yang mendalam.
12. Terima kasih yang amat besar kepada teman-teman magang COE Event Organizer di Sparkling yaitu Naufal dan Alya serta di Tridaya Omar dan Tara, yang telah menemani selama magang COE ini dan selalu menyemangati penulis dalam menyusun tugas akhir dengan baik.

13. Seluruh teman-teman kelas manajemen E dan kelas COE yang sudah menemani selama masa kuliah dan memberikan dukungan berupa motivasi doa untuk segera menyelesaikan scriptpreneur ini. Terima kasih atas bantuan, dukungan, pengalaman, dan kerjasamanya selama perkuliahan hingga penyelesaian tugas akhir ini.

Hanya ungkapan terima kasih dan do'a tulus yang dapat penulis persembahkan, semoga segala yang telah mereka berikan kepada penulis, tercatat dengan tinta emas dalam lembaran catatan Roqib sebagai sebuah ibadah yang tiada ternilai. Aamiin Yaa Robbal Aallamiin.

Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, penulis persembahkan karya tulis ini kepada siapapun yang membutuhkannya. Kritik yang konstruktif dan saran dari semua pihak sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan karya-karya selanjutnya. Terima kasih.



Malang, 19 Februari 2024

Penulis

Rakan Althaf Aliffiansyah

**APPLICATION OF A STRATEGY OF COMPETITIVE ADVANTAGE
THROUGH EXCELLENT SERVICE PT SPARKLING GLOBAL CORPORINDO
MALANG**

**Rakan Althaf Aliffiansyah, Dr, Nurul Asfiah, M.M., Novi Puji Lestari, SE.,
M.M.**

Department of Management, Faculty of Economics and Business

University of Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: rakanalthaf.01@gmail.com

ABSTRACT

This study deals with the implementation of competitive advantage strategies through primary services at Sparkling Global Corporindo in Malang, an event organizer company that has been operating since 2013. The research methods used are qualitative approaches that are descriptive analysis. Despite the challenges and constraints, the company is capable of acting quickly and responding to the needs of its clients. In the face of increasingly competitive business competition, PT. Sparkling Global Corporindo has successfully implemented various aspects of competitive advantage through premium service. These aspects include price, quality control given, reliable delivery, event innovation, and time to market. However, sustained improvement is still needed, mainly through technology and digitization to market products, team training and direct judgment from clients and event participants.

Keywords- *Event organizer, Competitive Advantage, Excellent Service*

PENERAPAN STRATEGI KEUNGGULAN KOMPETITIF MELALUI PELAYANAN PRIMA PT SPARKLING GLOBAL CORPORINDO MALANG

**Rakan Althaf Aliffiansyah, Dr, Nurul Asfiah, M.M., Novi Puji Lestari, SE.,
M.M.**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

Corresponding E-mail: rakanalthaf.01@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas penerapan strategi keunggulan kompetitif melalui pelayanan prima pada PT. Sparkling Global Corporindo di Malang, perusahaan event organizer yang beroperasi sejak tahun 2013. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif analisis. Meskipun terdapat tantangan dan kendala, perusahaan ini mampu bertindak cepat dan tanggap terhadap kebutuhan klien. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang semakin kompetitif, PT. Sparkling Global Corporindo telah berhasil menerapkan berbagai aspek keunggulan kompetitif melalui pelayanan prima. Aspek-aspek tersebut mencakup harga, kontrol kualitas yang diberikan, pengiriman yang dapat diandalkan, inovasi acara, dan time to market. Namun, peningkatan yang berkelanjutan masih diperlukan, terutama melalui teknologi dan digitalisasi untuk memasarkan produk, pelatihan tim dan penilaian langsung dari klien dan peserta acara.

Kata kunci: *event organizer*, keunggulan kompetitif, pelayanan prima

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
KATA PENGANTAR.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1. Keunggulan Kompetitif.....	7
2.1.2. Faktor-Faktor Yang mempengaruhi Keunggulan Kompetitif	8
2.1.3. Jenis-jenis Keunggulan Kompetitif	9
2.1.4. Indikator Competitive Advantage.....	10
2.1.5. Pengertian Pelayanan Prima	10
2.1.6. Tujuan Pelayanan Prima	11
2.1.7. Unsur-unsur Pelayanan Prima	12
2.1.8 Pengertian <i>Event Organizer</i>	12
2.1.9 Tugas <i>Event Organizer</i>	13
2.1.10 Tahapan Penyelenggaraan <i>Event</i>	13
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Konseptual.....	18
BAB III	19

METODE PENELITIAN	19
3.1 Pendekatan atau Jenis Penelitian	19
3.2 Fokus Penelitian	19
3.3 Lokasi Penelitian	20
3.4 Subjek penelitian	20
3.5 Metode Pengumpulan Data	21
3.6 Metode Analisis Data	22
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Profil PT. Sparkling Global Corporindo	25
4.1.1 Produk dan Layanan yang ada di PT Sparkling Global Corporindo	26
4.1.2 Struktur Organisasi PT. Sparkling Global Corporindo	26
4.2 Analisa Data	27
4.3 Pembahasan	37
BAB V	41
PENUTUP	41
5.1 Kesimpulan	41
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	43
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 15

Tabel 4. 1 Daftar Klien..... 32



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 4. 1 Testimoni Klien.....	26
Gambar 4. 2 Testimoni Klien.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 DOKUMENTASI MAGANG PT SPARKLING GLONAL CORPORINDO	46
Lampiran 1. 2 HASIL WAWANCARA	48



DAFTAR PUSTAKA

- Arianty, Nel (2016). *Manajemen Pemasaran*, Medan: Perdana Publishing.
- Arifah, U. N. (2022). PENERAPAN SERVICE EXCELLENT DAN SERVICE QUALITY UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN DI PT TOUREZIA CAKRA INSPIRA.
- Barata, A. A. (2011). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Barata, A. A. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Danang, Sunyoto. (2015). *Keunggulan Bersaing (Competitive Advantage)*. Yogyakarta CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Faathirza, I., & Afrianto, I. (2023). *Tinjauan Literatur: Penerapan Komputasi Awan Pada Sistem Event Organizer*.
- Hashiaty, Rasyid Arni, V. H. (2022). Analisis Strategi Pemasaran, Kualitas Layanan Terhadap Keunggulan Bersaing Melalui Kepuasan konsumen Pada Jasa Property Wedding Organizer. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 221–230.
- Herman, H., & Bareleng, J. A. (2018). STRATEGI MENINGKATKAN KEUNGGULAN BERSAING MELALUI KUALITAS PELAYANAN PADA PT PUTRA USAHA MANDIRI KOTA BATAM. In *Tahun* (Vol. 3, Issue 1).
- Juniansyah, B. D., Susanto, E. R., & Wahyudi, A. D. (2020). Pembuatan E-Commerce Pemesanan Jasa Event Organizer Untuk Zero Seven Entertainment. *Jurnal Tekno Kompak*, 14(1), 41–46.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing*. In Pearson Education Limited (Global Edi). ???
- Kotler, P., & Keller, K. L. (n.d.). *Marketing management*.

- Mansur, U., & Zulfikri, A. (2020). Strategi Mempertahankan Keunggulan Kompetitif PT Jayamandiri Gemasejati - Sukabumi. *Jurnal Bisnisan : Riset Bisnis Dan Manajemen*, 2(2), 47–58. <https://doi.org/10.52005/bisnisan.v2i2.31>
- Melly Anne Dharasta, Y. S., Dewantari, A., & Awan. (2022). Strategi Pelayanan Prima Pt Angkasa Pura I Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 102–109. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.576>.
- Moleong, & Lexy, J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*, (Revisi). Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Nanda Zenmira, K. (2022). *Manajemen Event Gandheng Renteng oleh Komunitas Guru Seni dan Seniman Pasuruan (KGSP)*. Institut Seni Indonesia Yogyakarta.
- Perdana De Keizer, D. (n.d.). *Event Organizer (Donny Perdana de Keizer) EVENT ORGANIZER SEBAGAI PELUANG WIRAUUSAHA.*
- Premitasari, M., Riandy, F. D., Ahmad, F., & Gumelar, R. (2023). Aplikasi Perencanaan Event Organizer berbasis Website Untuk Meningkatkan Proses Pengelolaan Pelanggan. *REKA KARYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 2(2), 167–174.
- Riany, A. I., & Dahmiri, D. (2020). PENGARUH KREATIVITAS DAN INOVASI TERHADAP KEUNGGULAN BERSAING (STUDI KASUS WEDDING ORGANIZER HASTINA PUSPITA DECORATION KOTA JAMBI). *Jurnal Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 9(2), 94–104. <https://doi.org/10.22437/jmk.v9i2.12038>
- Rohiman, I., Riadi, F., Wawan Sam Adinata, U., Rochyadi Suherman, A., & Pasundan, S. (2022). Pengaruh Harga Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey pada pelanggan perusahaan penyedia jasa Event Organizer di Kota Bandung). *Acman: Accounting and Management Journal*, 2(1), 66–74. <https://doi.org/10.55208/aj>

Rumerung, J. J. (2018). *MODUL EVENT ORGANIZER*. POLTEKNIK NEGERI MANADO JURUSAN ADMNISTRASI BISNIS.

Siregar, S. G., Lubis, A. S., & Siregar, H. (2020). *Pengaruh Service Excellence terhadap Kepuasan Pelanggan Transportasi Online Grab (Studi Kasus pada Masyarakat Kelurahan Kampung Baru Medan)*.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wani, C. (2019). Analisis Strategi Keunggulan Bersaing Pada PT. Riau Wisata Hati Tour And Travel Di Pekanbaru. *Rabit : Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Univrab*, 1(1).



Penerapan Strategi Keunggulan Kompetitif Melalui Pelayanan Prima PT. Sparkling Global Corporindo Malang

ORIGINALITY REPORT

14% SIMILARITY INDEX **12%** INTERNET SOURCES **3%** PUBLICATIONS **7%** STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	jurnal.pancabudi.ac.id Internet Source	4%
2	online-journal.unja.ac.id Internet Source	3%
3	repository.unpas.ac.id Internet Source	3%
4	core.ac.uk Internet Source	2%
5	Submitted to Ajou University Graduate School Student Paper	2%

Exclude quotes On
Exclude bibliography On

Exclude matches < 2%



Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang

Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 16/2/2024

Kode : 2296289826
Nama : Rakan Althaf Aliffiansyah
NIM : 202010160311263
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : LULUS
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz, S.Kom., M.M