

ABSTRAK

Peranan usaha dibidang peti kemas (bongkar muat) memberikan dampak positif bagi industri lain terkait dengan kegiatan yang bisa mengatur, menata dan mengembangkan kegiatan logistik dan pendistribusian barang. Fungsi pelabuhan yaitu sebagai solusi terbaik untuk mengurangi kepadatan dan mempercepat proses distribusi barang.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi penerapan strategi bersaing differensiasi PT Terminal Teluk Lamong di Lingkungan Pelabuhan Tanjung Perak yang diterapkan selama ini dan memberikan rekomendasi atas penerapan strategi bersaing differensiasi PT Terminal Teluk Lamong dalam rangka meningkatkan pelayanan jasa peti kemas di Lingkungan Pelabuhan Tanjung Perak. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Sampel dari penelitian ini yaitu key informan dengan menggunakan purposive sampling serta melakukan wawancara.

*Hasil penelitian ini yaitu penerapan strategi PT Terminal Teluk Lamong dapat menunjang peningkatan kinerja bongkar muat petikemas dengan pemanfaatan *high technology system*, konsep *Go Green Port* serta didukung sumber daya manusia yang disiapkan untuk menunjang setiap perubahan yang dilakukan perusahaan. Rekomendasi yang diberikan yaitu konsisten mempertahankan konsep strategi *Go Green Port*, terus berinovasi dengan fokus memberikan pelayanan prima kepada pelanggan.*

Kata Kunci: Strategi Bersaing, Differensiasi, Pelayanan Bongkar Muat

ABSTRACT

Port bussiness (loading unloading container) give a positive impact for other indurtries related to control, arrange and develop logistics activities and material distribution. Port can be the best solution for reduce and speed up commodity distribution process.

Purpose of this research is to evaluate the application of differentiation competitive strategies that have been applied so far in PT Terminal Teluk Lamong on the area of PT Pelabuhan tanjung Perak and give recomendation of that issues in order to improve the quality of container services in Tanjung Perak port environtment. This research is using qualitative approach especially case study. Sample of this study is using a purposive sampling and interview with a key informan.

The result of this reasearch is strategy implementation in PT Terminal Teluk Lamong to improve container loading unloading performance by using high technology system, Go Green port concept and human resources that can easily adapt with company improvement. The recommendation is to mantain Go green port concept consistently, and keep make an inovation that focus in giving the best service for the customer.

Key word: *differentiation, competititon strategy, loading unloading service*