

## ABSTRAK

Salah satu terminal petikemas yang dibangun dan dioperasikan pada bulan September tahun 1993 di Surabaya oleh *Tungya Transportation & Terminal Co. Ltd.* (selanjutnya disebut *TTT*) adalah PT. *Tungya Collins Terminal* (selanjutnya disebut *TCT*). Dan salah satu *strategic business unit* (*SBU*) yang dimiliki dan diandalkan oleh *TCT* adalah *Warehouse Department*, yaitu usaha jasa pergudangan.

Menyadari bahwa kehadirannya dalam usaha jasa pergudangan di Surabaya bukan yang pertama, maka pada waktu memulai usahanya di Surabaya, *TCT* memposisikan keberadaannya sebagai *a modern ICD (inland container depot)*. *Positioning* sebagai *a modern ICD* didasari oleh suatu ide strategi yang akan diterapkan *TCT* dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Perusahaan melihat fakta empiris bahwa di Surabaya usaha jasa sejenis kebanyakan masih dijalankan dengan bentuk dan pola yang konvensional. Padahal memasuki tahun 1990 an pertumbuhan ekonomi Indonesia tumbuh dengan cepat, sehingga akan banyak barang bergerak dan memerlukan *multi modal transport* yang berkualitas. Perusahaan juga menemukan fakta bahwa investasi Taiwan sudah banyak yang beroperasi di Surabaya.

Diferensiasi adalah satu dari strategi dan aktivitas taktis yang akhirnya diimplementasikan oleh *TCT* dalam merebut suatu persepsi di benak pelanggannya. Berbagai tindakan diferensiasi mulai dari nama perusahaan, pengelolaan SDM, lokasi terminal, volume gudang yang besar, serta diferensiasi harga tinggi berhasil merebut hati pelanggan yang akhirnya menjadi pelanggan-pelanggan reguler.

Permasalahan timbul, apakah dengan strategi dan taktik diferensiasi yang dipilih dan dilakukan selama ini masih dapat berdaya tahan, karena setelah delapan tahun beroperasi hampir tidak ada modernisasi yang dilakukan terhadap *content* dan infrastruktur yang menunjang *Warehouse Department*. Dengan tenggang waktu delapan tahun tersebut bagaimana seharusnya *Warehouse Department* melaksanakan strategi dan taktik diferensiasi barunya agar perusahaan bisa tetap mewarisi modernisasi bisnis jasa pergudangan di Surabaya.