

STRATEGI PT. MERATUS DALAM PELAYANAN LOGISTIK MARITIM TERINTEGRASI

Suprihono Setyawan^{1*}, Annisa Amalia Tendri¹

¹Program Studi Transportasi Laut, Politeknik Bumi Akpelni
Semarang Jl. Pawayatan Luhur II/17, Bendan Dhuwur,
Semarang.

*Email: suprihonosetyawan@akpelni.ac.id

Abstrak

Penelitian terkait dengan pelayanan logistik ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dari Meratus dalam upaya meningkatkan pelayanan di bidang maritim baik dalam maupun luar negeri dengan memberikan pelayanan yang terintegrasi. Penelitian menggunakan metode kualitatif dan dengan pendekatan deskriptif analitis dengan data primer yang diperoleh dari wawancara langsung dengan Manager PT Meratus. Dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan dan untuk mendapatkan pelanggan potensial, Meratus telah melakukan beberapa langkah nyata dan sekaligus berani memberikan jaminan kepada semua pelanggan bahwa Meratus sangat memudahkan para pelanggan, dari mulai loading barang, proses pengurusan administrasi yang terkait dengan pelayanan, keamanan barang-barang pelanggan, sampai barang tersebut tiba dan diterima dengan baik oleh pelanggan tanpa ada kerusakan sedikitpun, termasuk dalam hal kemudahan pelayanan pembayaran dan dapat dilakukan dimanapun pelanggan berada.

Kata kunci: strategi, logistik maritim, dan terintegrasi

Abstract

This research on logistics services aims to find Meratus' strategy for improving services in the maritime sector at home and abroad by providing integrated services. The study used qualitative methods and a descriptive-analytical approach with primary data obtained from direct interviews with the Manager of PT Meratus. In maintaining customer trust and gaining potential customers, Meratus has taken several concrete steps and, at the same time, dared to provide guarantees to all customers that Meratus makes things very easy for customers, from loading goods, administrative processes related to shipping, security of customer goods, until the goods arrive and are well received by the customer without the slightest damage, including in terms of ease of payment services and can be done wherever the customer is.

Keywords: Strategy, Maritim Logistics, and Integrated

PENDAHULUAN

Sesuai dengan program pemerintah dalam pemerintahan Presiden Joko Widodo, dijelaskan bahwa salah satu prioritas program kerjanya adalah adanya Tol Laut, sebagai penunjang operasional distribusi barang dengan moda transportasi laut yaitu kapal. Dengan program tersebut maka sangat tidak mungkin pemerintah bisa bekerja sendiri, karena keterbatasannya itulah, maka PT. Meratus berusaha untuk ikut serta dalam upaya pemerintah membuat pemerataan distribusi

logistik. Dengan pengalaman selama 66 Tahun maka sudah sewajarnya PT. Meratus mampu menjadi mitra pemerintah dalam upayanya mewujudkan program mulia tersebut. Dengan Visi dan Misi “*Delivering The Future of Integrated Maritime Logistics*” maka Meratus adalah perusahaan pertama yang mengintegrasikan pelayanan dan logistik di Indonesia, dilengkapi dengan jaringan yang tersebar di penjuru nusantara hingga dunia. PT Meratus mulai usahanya pada Tahun 1957, dengan demikian pada Tahun

2023 ini usianya sudah mencapai 66 Tahun. Semakin lama berkiprah dalam bisnis kemaritiman, maka semakin tambah berkembang usaha dari PT. Meratus tersebut, saat ini PT. Meratus memiliki banyak keunggulan yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 1. Jenis Usaha PT Meratus

No	Nama Usaha/Asset	Jumlah	Ket
1	Container Logistic Center	20	Tempat
2	Jaringan Agen	40	Cabang
3	Rute Pelayaran	45	Rute
4	Kapal	100	Unit
5	Port of Call in Sea	120	Unit
6	Armada Truk	500	Unit
7	Fleet Capacity	70	K, TEUs

Sumber : Meratus (data per tahun 2023)

Tabel 1 menjelaskan bahwa jenis usaha dari PT. Meratus sampai saat ini sebanyak 7 jenis usaha dengan berbagai jenis usaha tersebut PT. Meratus mempunyai sumber daya manusia sebanyak 5.000 orang. Dari penjelasan tersebut, maka PT. Meratus sebagai perusahaan yang bergerak di sektor maritim sudah bisa dikatakan sebagai perusahaan dengan skala Internasional, dan sebagai salah satu perusahaan pelayaran di Indonesia, PT. Meratus mempunyai peran yang sangat penting dalam usaha membantu pemerintah untuk mewujudkan pemerataan hasil pembangunan.

Penelitian terkait dengan pelayanan logistik ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi dari PT. Meratus dalam upayanya menguasai dunia maritim baik dalam maupun luar negeri dengan memberikan pelayanan yang terintegrasi.

Dari penjelasan singkat diatas, dapat dijelaskan bahwa dalam menghadapi

persaingan global dan membantu pemerintah dalam mewujudkan pemerataan pembangunan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah bagaimana strategi PT. Meratus dalam upaya pelayanan prima kepada pelanggannya.

Strategi

Nickels-Mc Hugh-Mc Hugh, (2000) memaknai bahwa kegiatan bisnis bisa memakai strategi yang berbeda untuk bersaing.

Hasil penelitian empiris dari Ridwan dan Setyawan.S (2021) menjelaskan bahwa salah satu strategi dalam pelayanan kepada pelanggan adalah e-booking serta kemudahan pembayaran dengan a optimasi potong debet rekening pelanggan.

Logistik Maritim

Penjelasan (Song and Panayides, 2013) menyebutkan bahwa logistik maritim adalah pengangkutan barang (delivery) dengan kapal dari pelabuhan asal ke pelabuhan tujuan dengan efektif sebagai suatu sistem.

Chairullah Amin, dkk (2021) menjelaskan bahwa, Efisiensi pelabuhan yang rendah dapat mengganggu distribusi barang antar pulau sehingga mengakibatkan biaya logistik menjadi lebih tinggi.

Terintegrasi

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, terintegrasi adalah pembauran hingga menjadi kesatuan yang utuh atau bulat.

Rini Anggrainingsih, dkk (2012) menjelaskan bahwa terintegrasi adalah menerapkan sistem secara bersama dengan database yang terpusat.

METODE PENELITIAN

Proses kegiatan penelitian ini dilaksanakan di kantor PT. Meratus Surabaya pada bulan Oktober 2021, penelitian menggunakan metode kualitatif dan dengan pendekatan deskriptif analitis dengan data primer yang diperoleh dari

wawancara langsung dengan Manager PT. Meratus dengan beberapa staf yang ada di PT Meratus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dapat dijelaskan dari hasil penelitian ini adalah bahwa dalam upaya pelayanan kepada pelanggan atau pengguna moda transportasi laut maka PT. Meratus memberikan pelayanan yang maksimal dengan beberapa jenis pelayanan yang bisa dilihat penjelasannya :

1. *Container Shipping*

PT Meratus mengupayakan solusi optimal untuk komoditas pelanggan dengan dukungan logistik yang terintegrasi, dalam pelayanan *Container Shipping* ini terdapat beberapa jenis pelayanan, diantaranya :

a. *General Container*

General Container adalah salah satu jenis *container* yang dapat memuat berbagai macam barang, seperti kendaraan bermotor, bahan bangunan, barang elektronik, ritel, hingga makanan dan minum dalam kemasan. Tersedia dalam berbagai ukuran, *General Container* dapat menjadi solusi pengiriman yang aman dan efektif bagi pelanggan, *general container* ini terdapat 5 jenis, yaitu : *Container 20'* dan *40'* *general purpose*, *Container 20'* dan *40'* *extended container* dan *Container 40'* *High cube*.

b. *Project Cargo*

Project Cargo dapat menjadi pilihan tepat dalam pengiriman *breakbulk* ataupun *oversized cargo*, mulai dari alat berat, partisi pesawat dan kapal, hingga *dangerous goods*. *Project Cargo* memiliki berbagai ukuran diantaranya, yaitu : *20'* dan *40'* *Open Top (Stuffing from Door Side)* serta *20'* dan *40'* *Open Top (Stuffing from Top Side)*.

c. *Reefer Container*

Reefer Container adalah jenis *container* yang cocok untuk mengirimkan cargo dengan

penanganan khusus, seperti kestabilan suhu. *Container* ini dapat memuat bahan makanan, daging segar, makanan laut, buah-buahan, hingga es krim. Untuk jenis ini hanya ada 1 jenis *container* yaitu : *20' Reefer Cargo*.

d. *Break Bulk*

Break Bulk, adalah pengiriman barang dalam bentuk yang tidak terkonsolidasi, seperti muatan yang tidak bisa dimuat dalam *container* kargo standar. Sedangkan barang yang dapat dimuat adalah barang dalam bentuk zat padat (*solid bulk cargo*) maupun cair (*liquid bulk cargo*), kemudian kerikul, batu bara.

e. *Tug dan Barge*

Mengkhususkan diri dalam transportasi Curah Kering, terutama Batubara, Bijih Nikel dan Bijih Besi. Perusahaan ini memiliki dan mengoperasikan kapal tunda & tongkang modern yang merupakan salah satu ukuran terbesar di Indonesia, derek apung lepas pantai dan kapal Supramax.

f. *Integrated Logistic*

PT. Meratus juga mengoperasikan layanan logistik yang terjamin penuh oleh Angkutan Laut (FCL & LCL), Angkutan Udara, Truk, Custom Clearance, Reefer, Logistik Kontrak, dan Solusi Transportasi Multimoda.

g. *Ship Charter and Management*

Dioperasikan oleh para profesional yang berpengalaman dibidangnya. PT. Meratus Group menawarkan layanan *Ship Charter* yang terpercaya dan dapat membantu segala kebutuhan bisnis konsumen. Menyediakan beragam kapal dengan kapasitas yang variatif, juga dilengkapi dengan sistem keamanan dan keselamatan yang telah terjamin.

h. *Complete Shipment Services*

Loading Unloading Cargo Layanan Bongkar Muat dengan Operator Bersertifikat dan Peralatan Canggih Menyediakan layanan bongkar muat yang dilakukan oleh tenaga profesional di dua lokasi, yakni Surabaya dan Jakarta. Menggunakan sistem kerja *Build Operate Transfer* (BOT) sejak tahun 2018. Dilengkapi dengan peralatan canggih, seperti RTG, HMC, dan Ship-to-Shore Crane. Menyediakan alat transportasi yang memadai, yaitu 16 truk di area CY dan 6 truk untuk merelokasi kontainer ke depo.

- i. *Container Logistic Center*
Konsep Terbaru untuk Depo Container merubah depo container dengan konsep baru yang lebih *customer centric*. Menawarkan solusi *one stop service*, *Container Logistic Center* mempermudah pelanggan dalam mengurus semua kebutuhan *container cargo* dalam satu tempat.
- j. Asuransi Kargo
PT. Meratus memahami bahwa dalam setiap kegiatan (mulai dari proses muat sampai bongkar barang dari dalam container) memiliki risiko kerusakan dan kerugian yang akan mempengaruhi bisnis konsumen. Oleh karena itu, perusahaan ini menawarkan solusi "Cargo Protection" yang akan memberikan manfaat ; Melindungi muatan anda hampir dari semua jenis kerusakan dan kerugian, Perlindungan diberikan mulai dari proses pemuatan/ *stuffing* sampai proses bongkar/ *stripping* di lokasi tujuan. Beberapa pilihan biaya premi disesuaikan dengan nilai pertanggungan kebutuhan pelanggan. Batasan tanggung jawab sesuai dengan nilai pertanggungan yang dapat dipilih konsumen adalah dengan dikurangi dari biaya sendiri. Pengajuan hingga penyelesaian atas kerugian pelanggan cukup melalui

PT.Meratus yang mempermudah kegiatan Ekspor-Import.

Para konsumen tidak perlu khawatir dengan sulitnya mendapat kontainer untuk kebutuhan ekspor - impor, karena perusahaan ini akan memberikan layanan terbaik dan lengkap hingga tujuan sesuai dengan kebutuhan konsumen.

Fasilitas yang lengkap (alat, lokasi, dokumen, dll) dilakukan oleh tenaga profesional. Dengan mendapatkan akses yang *up to date* untuk *check* dan *track* posisi *cargo*, dan memberikan banyak pilihan layanan tambahan sesuai dengan permintaan pelanggan. Menawarkan harga yang kompetitif tanpa adanya biaya tambahan yang tidak diinginkan.

Booking & pembayaran mudah, cukup dengan akses Meratus Online. Dengan layanan 7 hari x 24 jam.

- k. Pelacakan lokasi *container* secara *real time*.

PT. Meratus juga membuat terobosan berupa aplikasi untuk menunjang peningkatan pelayanan, yang diberi nama "SMARCO". Aplikasi ini merupakan solusi cerdas untuk pengelolaan kargo pelanggan. Para konusmen akan dapat merasakan visibilitas menyeluruh dan kontrol pengiriman yang efisien dengan konektivitas mutakhir dilengkapi dengan *platform web* yang mudah digunakan. *SMARCO* menawarkan layanan kontainer yang dilengkapi dengan teknologi *IoT (Internet of Things)* canggih, tanpa mengganggu pekerjaan pelanggan.

- l. Kelegaan Ruang Penyimpanan
PT. Meratus terus melakukan inovasi dan fleksibilitas dengan layanan Modular Storage Solution (MSS). Terintegrasi dengan *Container Logistic Center*, perusahaan ini menawarkan layanan kontainer yang hemat biaya dan

- dapat disesuaikan untuk memudahkan kebutuhan penyimpanan pelanggan.
- m. Solusi Finansial Pelanggan
Solusi keuangan yang dirancang untuk memaksimalkan aliran modal dengan memberdayakan bisnis untuk memperpanjang jangka waktu pembayaran. Para konsumen dapat melakukan akses cepat ke pembiayaan rantai pasokan tanpa struktur biaya yang rumit, dokumen yang merepotkan, atau proses penelitian yang panjang dalam peminjaman tradisional.

SIMPULAN

Dengan pembahasan yang tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa dalam mempertahankan dan sekaligus menjadi yang terbaik dalam upaya memperoleh kepercayaan pelanggan dan untuk mendapatkan pelanggan potensial, PT. Meratus telah melakukan beberapa langkah nyata dan sekaligus berani memberikan jaminan kepada semua pelanggan, bahwa PT. Meratus sangat membrikan kemudahan bagi para pelanggan, dari mulai loading barang, proses pengurusan administrasi yang terkait dengan pelayaran, keamanan barang-barang pelanggan, sampai barang tersebut tiba dan diterima dengan baik oleh pelanggan tanpa adanya kerusakan sedikitpun, termasuk dalam hal kemudahan pelayanan pembayaran dan dapat dilakukan dimanapun pelanggan berada. Agar apa yang telah didapat dan dikembangkan oleh PT. Meratus bisa terus mendapat kepercayaan masyarakat sebagai jasa pengguna sarana transportasi laut, maka PT. Meratus harus terus berupaya dengan inovasi-inovasi baru dengan tetap menjaga mutu dan kredibilitas perusahaan sebagai salah satu perusahaan maritim yang menjadi rujukan utama.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin, Chairullah, Heti Mulyati, Eva Anggraini, and Tridoyo Kusumastanto. 2021. "Impact of Maritime Logistics

- on Archipelagic Economic Development in Eastern Indonesia." *Asian Journal of Shipping and Logistics* 37(2): 157–64.
- Anggrainingsih, Rini, Sari Widya Sihwi, and Abdul Aziz. 2016. "Kajian Penerapan Sistem Informasi Terintegrasi Di Jurusan Informatika, FMIPA, Universitas Sebelas Maret." *Jurnal Teknologi & Informasi ITSmart* 1(1): 34.
- Presiden, Peraturan et al. "Perpres Nomor 106 Tahun 2017"
- Ridwan, Setyawan, Suprihono. 2021. "Strategi PT. TPKS Semarang Dalam Mempertahankan Kinerja Bongkar Muat Petikemas Ekspor-Impor Pada Masa Pandemi Covid-19." *3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies* 3(1): 299–306.
- Tongzon, Jose L., and Hong Oanh Nguyen. 2021. "Effects of Port-Shipping Logistics Integration on Technical and Allocative Efficiency." *Asian Journal of Shipping and Logistics* 37(2): 109–16.