

**PENENTUAN INDIKATOR UNTUK PENGUKURAN
CRITICAL SUCCESS FACTORS DENGAN PENDEKATAN
BALANCED SCORECARD DITINJAU DARI PERSPEKTIF CUSTOMER
PADA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG
BERSTANDAR ISO 9002**

**(Studi Kasus PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III
Cabang Tanjung Perak Surabaya)**

fk
A 252/02

Her
P

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**



**MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH

WINDA ETTI HERLINA

No. Pokok : 049715779

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

PENENTUAN INDIKATOR UNTUK PENGUKURAN CRITICAL SUCCESS FACTORS DENGAN PENDEKATAN BALANCED SCORECARD DITINJAU DARI PERSPEKTIF CUSTOMER PADA PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG BERSTANDAR ISO 9002

**(Studi Kasus PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia III
Cabang Tanjung Perak Surabaya)**

Diajukan Oleh :

WINDA ETTI HERLINA

No. Pokok : 049715779

Telah disetujui dan diterima dengan baik oleh :

Dosen Pembimbing,

MILIK
PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA

DR. Arsono Laksana, S.E., Ak.

Tanggal

Ketua Program Studi,

Drs. M. Suyunus, MAFIS, Ak.

Tanggal 30-9-2002

ABSTRAKSI

Dengan adanya pengakreditasi Standar Mutu ISO 9002 kepada Terminal Penumpang Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya, maka secara tak langsung hal tersebut semakin meningkatkan komitmen institusi pengelola terhadap kualitas pelayanan kepada *customer* yang dalam hal ini adalah calon penumpang kapal. Agar komitmen tersebut dapat direalisasikan, maka setiap personil pengelola harus mampu memahami indikator-indikator yang terdapat pada Pedoman Mutu sehingga mereka mampu mengukur sejauh mana tingkat kinerja mereka dibandingkan dengan target yang telah ditetapkan dan sejauh mana tingkat kepuasan *customer* dapat diwujudkan secara maksimal.

Skripsi ini bertujuan untuk menentukan indikator untuk mengukur tiga aspek utama/*Critical Success Factors* pada Pedoman Mutu Pelayanan Terminal Penumpang yaitu *Quality*, *Delivery*, dan *Safety*. Dengan menggunakan pendekatan *Balanced Scorecard* ditinjau dari perspektif *customer*, maka penulis berusaha untuk menentukan indikator-indikator pada tiga aspek tersebut diatas sebagai sarana untuk mewujudkan sasaran strategik *Firm Equity*.

Dengan menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan metode penelitian studi kasus, maka penulis berusaha untuk mengumpulkan data baik melalui wawancara terstruktur maupun observasi secara langsung dalam rangka penentuan indikator tersebut.

Berdasarkan data-data yang diperoleh dan telah diolah, maka secara singkat dapat dijabarkan bahwa *Quality* berhubungan dengan kondisi layak pakai sarana fisik yang ada dalam terminal penumpang dan komitmen dari personil pelaksana dalam hal perawatan sarana fisik tersebut, *Delivery* berhubungan dengan ketepatan waktu kedatangan kapal yang telah diatur dalam interval waktu tertentu sehingga penumpukan calon penumpang kapal yang disebabkan karena keterlambatan kedatangan kapal dapat dihindari. Aspek mutu *Delivery* ini merupakan sinergi kinerja antara pihak pengelola terminal penumpang, Tim Embarkasi dan Debarkasi, serta pihak perusahaan pelayaran, sedangkan aspek mutu *Safety* berhubungan dengan tingkat keamanan para calon penumpang dalam lingkungan terminal penumpang yang ditinjau dari keselamatan jiwa maupun harta benda milik calon penumpang.

Pada dasarnya, *top management* memiliki komitmen yang kuat dalam menjaga Standar Mutu ISO 9002 ini, namun kurangnya sosialisasi terhadap standar ini secara *top to bottom* menyebabkan para personil pelaksana terutama petugas lapangan kurang memahami dengan baik makna mutu pelayanan dan tingkat kepuasan *customer*. Selain itu adanya perbedaan sistem manajemen yang dianut oleh komponen-komponen pelabuhan yang saling mendukung sistem pelayanan terminal penumpang menjadi pemicu terjadinya *gap* dalam menghasilkan satu bundel produk berupa jasa pelayanan yang berkualitas dan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan *customer* secara keseluruhan.