

SKRIPSI

**APLIKASI *BALANCED SCORECARD* SEBAGAI
SISTEM PENGUKURAN KINERJA
PT TERMINAL PETI KEMAS
SURABAYA**

DIAJUKAN OLEH :

BUDIHARJO

NO. POKOK : 049923025-E

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,



Drs. I MADE NARSA, Msi., Ak.

TANGGAL 2-1-2004.....

KETUA PROGRAM STUDI,



Drs. MOH. SUYUNUS, MAFIS., Ak.

TANGGAL 12-1-04.....



ABSTRAKS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *critical success factors* di PT Terminal Petikemas Surabaya bila ditinjau dari *financial perspective*, *customer perspective*, *learning & growth perspective* dan *internal business process*. Untuk memperoleh gambaran model *balanced scorecard* dalam menerjemahkan visi dan strategi PT Terminal Petikemas Surabaya ke dalam kerangka kerja operasional dan untuk mengevaluasi kinerja PT Terminal Petikemas Surabaya setelah penerapan *Balanced Scorecard*.

Untuk mencapai tujuan penelitian tersebut analisis yang digunakan adalah Analytical Hierarchy Process. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh dari manajemen dan Direksi PT TPS. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) mengetahui prioritas perspektif pada perusahaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *internal business process Perspective* menduduki peringkat pertama, disusul *Customer and Process Perspective*, *Learning and Growth Perspective* dan *Financial Perspective*. Dalam setiap perspektif tersebut terdapat berbagai *Critical Success Factors* (CSF) yang dipentingkan yaitu untuk *new shipping line*, *increase service efficiency*, waktu pelayanan, *on line service*, pemasangan detektor, *waiting time*, peningkatan kapasitas, *on time services*, *personal growth*, *operational efficiency* dan *new sources revenue*.

Secara umum kinerja PT Terminal Petikemas Surabaya ditinjau dari keempat perspektif mengalami peningkatan. Pada perspektif keuangan kinerja PT Terminal Petikemas Surabaya ditinjau dari pencapaian *return on equity* sebesar 10% telah terpenuhi dan mencapai 10,24%, sehingga dapat disimpulkan bahwa *operational efficiency* yang diukur dengan *return on equity* pada PT Terminal Petikemas tergolong baik. Sementara itu peningkatan dari sumber lain (*penambahan shipping line*) yang ditargetkan sebesar 20% per tahun terpenuhi sebesar 47,87%, sehingga dapat disimpulkan *new source revenue* dalam kategori baik.

Kata kunci: *Balanced Scorecard*, strategi, *continuous improvement*