

ABSTRAKSI

Indonesia merupakan negara kepulauan terbesar di dunia yang tentunya, memiliki banyak pelabuhan sebagai tempat bersandarnya kapal. Pelabuhan-pelabuhan di Indonesia selalu ramai oleh berbagai aktivitas kapal. Kapal-kapal tersebut membutuhkan bahan bakar minyak sebagai bahan persiapan untuk melanjutkan perjalanan. Hal ini menjadi peluang bisnis bagi PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia sebagai perusahaan yang bergerak di bidang distribusi bahan bakar minyak. Dalam aktivitas operasional PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia telah melakukan pengukuran kinerja namun dari aspek keuangan saja. Maka dari itu penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengukuran kinerja bagi perusahaan berdasarkan empat perspektif *balanced scorecard* yaitu perspektif keuangan, perspektif pemasaran, perspektif internal proses bisnis serta perspektif pembalajaran dan pertumbuhan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif sebagai pendekatan penelitian dengan jenis penelitian berupa *action research study case*, dengan data yang digunakan merupakan data primer. Data dari penelitian ini didapat dengan cara wawancara pada informan yang ditentukan berdasarkan perspektif *balanced scorecard*. Hasil penelitian ini berupa sistem pengukuran kinerja dan pembobotan masing-masing *key performance indicators* dengan metode *paired comparison* untuk mendapatkan tingkat kepentingan masing-masing sasaran strategis.

Kata Kunci: pengukuran kinerja, *balanced scorecard*, *strategy map*, *key performance indicators*, *paired comparison*.

ABSTRACT

Indonesia is the largest archipelago in the world which of course, has many ports as a place reliance ship. Ports in Indonesia is always crowded by various ship activities. Such vessels require fossil fuels as the material preparation to continue the journey. This has become a business opportunity for PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia as a company engaged in fuel distribution. The operational activities of PT. Pelayaran Hub Maritim Indonesia has made performance measurement yet of the financial aspects only. Therefore, this study aims to design a performance measurement system for companies based on four perspectives of the balanced scorecard is a financial perspective, a marketing perspective, internal business process perspective and learning and growth perspective. This study uses a qualitative method research approach to the type of research in the form of action research case study, the data used is primary data. Data from this study obtained by interviewing the informant is determined based on the balanced scorecard perspectives. Results of this research is a performance measurement system and the weighting of each of the key performance indicators with paired comparison method to get the level of importance of each strategic objective.

Keywords: performance measurement, balanced scorecard, strategy map, key performance indicators, paired comparison.