

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi akan fakta bahwa Indonesia merupakan salah satu negara maritim di dunia yang memiliki potensi besar untuk memajukan perekonomiannya. Salah satu caranya yaitu dengan dilakukannya pengembangan pelabuhan dan transportasi laut. Terminal Teluk Lamong merupakan salah satu dari banyak pelabuhan di Indonesia yang turut serta dalam kegiatan maritim untuk memajukan perekonomian di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis tingkat kinerja Terminal Teluk Lamong menggunakan *Balance Scorecard* yang terdiri atas empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal dan perspektif tumbuh dan belajar. Setiap perspektif memiliki *Key Performance Indicators* masing-masing. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Surabaya dengan menggunakan metode pengumpulan data, studi kepustakaan serta observasi secara langsung pada kegiatan di Terminal Teluk Lamong.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja Terminal Teluk Lamong dapat dikatakan sangat baik, hal ini dikarenakan total bobot dari keempat perspektif *balance scorecard* (103,8) lebih besar daripada standar bobot (100). Perspektif yang memiliki bobot paling tinggi adalah perspektif bisnis internal sebesar 38,8; kedua adalah perspektif keuangan sebesar 26,6; ketiga adalah perspektif tumbuh dan belajar sebesar 24; dan yang terakhir perspektif pelanggan sebesar 14,4.

Keyword: terminal, kinerja, *balance scorecard*, *key performance indicators*