

## ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi akan fakta bahwa Indonesia merupakan salah satu Negara maritime di dunia yang memiliki potensi besar untuk memajukan perekonomian. 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 maritime untuk memajukan perekonomian di Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kinerja Terminal Teluk Lamong menggunakan metode *Qualitatif* yang terdiri atas tiga perspektif, yaitu operasional, human capital, IT. Proporsi kerusakan masih dalam batas pengendalian dimana batas proporsi kerusakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebesar 4 hari. Karakteristik kerusakan berdasarkan diagram *Fish Bone*. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Surabaya dengan menggunakan metode pengumpulan data, studi kepustakaan serta observasi secara langsung pada kegiatan di Teluk Lamong.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa secara umum kinerja Terminal Teluk Lamong dapat dikatakan sangat baik, hal ini dikarenakan total bobot dari enam indikator sudah memenuhi target dan sesuai dengan ekspektasi operasional pada Terminal Teluk Lamong.

Keyword: terminal, kinerja, *digram FishBone*

## ABSTRACT

This research is motivated by the fact that Indonesia is one of the maritime countries in the world that has great potential to advance its economy. By developpt its port and sea transportation, Indonesia can advance its economy greatfully. Terminal Teluk Lamong is one of the many ports in Indonesia that participate in maritime activities to promote the economy in Indonesia.

The purpose of this study was to evaluate the performance of Terminal Teluk Lamong using Qualitative method which consist of three perspectives. That Qualitatif method, operational, Human Capital, IT. Prove that defect proportions are still within the control limit, in which the defect proportion limit is set 4 day. Defect characteristics based on Fish Bone. The research location was conducted in Surabaya by using data collection method, literature study and observation directly on the activities at Terminal Teluk Lamong.

The results showed that the average performance of Terminal Teluk Lamong was very good, because it total weight of the six indicators has met the target and is in line with operational expectations of Terminal Teluk Lamong.

Keyword: port, performance, diagram FishBone