

## RINGKASAN

NOVA OKTAVIA. Analisis Peningkatan Kinerja Operasional Bongkar Muat Peti Kemas: Studi Kasus di PT Jakarta International Container Terminal. Dibimbing oleh MARIMIN dan YANDRA ARKEMAN.

Pelabuhan merupakan salah satu infrastruktur yang penting terutama bagi sebuah negara kepulauan seperti Indonesia yang perlu terus dibenahi agar dapat menjadi penopang pembangunan nasional dan perdagangan dalam negeri maupun perdagangan internasional. Pelabuhan Tanjung Priok merupakan pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia. Salah satu terminal yang beroperasi di pelabuhan Tanjung Priok yaitu PT Jakarta International Container Terminal (JICT). Selama tiga tahun terakhir PT JICT mengalami penurunan *throughput*, untuk itu perlu adanya evaluasi dan pengukuran kinerja operasional bongkar muat peti kemas dengan pendekatan *Balanced scorecard*.

Tujuan dari penelitian ini yaitu (1) mengidentifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi penurunan *throughput* PT JICT (2) Menganalisis visi dan misi PT JICT, faktor *Key Performance Indicator* (KPI) dan rancangan pengukuran kinerja PT JICT (3) Menentukan prioritas dan alternatif strategis peningkatan kinerja operasional bongkar muat petikemas.

Teknik pengolahan dan analisis data pada penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif. Alat bantu analisis yang digunakan yaitu Internal Factor Evaluation (IFE) dan External Factor Evaluation (IFE) dan *Balanced Scorecard* dengan metode kuantitatif yaitu AHP dan ANP dengan menggunakan *software Expert Choice* versi 2.0. Berdasarkan hasil penelitian dan evaluasi pada terminal petikemas PT JICT dapat diperoleh kesimpulan faktor internal yang menjadi kekuatan utama PT JICT yaitu peralatan dan fasilitas yang dimiliki JICT lebih lengkap dibandingkan perusahaan bongkar muat peti kemas yang lain di Tanjung Priok dengan skor 0.524, sedangkan kelemahan utama PT JICT yaitu kurangnya pemanfaatan dan penggunaan terminal 2 dan lahan yang sudah ada dengan skor 0.061. Faktor eksternal berupa peluang utama yang dimiliki oleh JICT yaitu dengan adanya MEA (Masyarakat Ekonomi ASEAN) pertumbuhan ekonomi menjadi meningkat dengan skor 0.523 dan ancaman utama yang harus dihadapi oleh JICT yaitu kebijakan pemerintah atas tarif pelabuhan dengan skor sebesar 0.416. Hasil rancangan *balanced scorecard* merumuskan 16 sasaran strategi dari empat perspektif BSC dan 16 KPI untuk pengukuran kinerja pada PT JICT. Dari pendapat pakar dengan menggunakan AHP, perspektif pelanggan memiliki skor tertinggi yang mempengaruhi kinerja operasional bongkar muat peti kemas di JICT dan KPI indeks kepuasan pelanggan merupakan yang menjadi tolak ukur utama dalam mengukur kinerja operasional dengan skor tertinggi. Hasil pendapat pakar dengan ANP, alternatif strategi yang menjadi prioritas utama untuk meningkatkan kinerja operasional bongkar muat peti kemas di JICT yaitu pemeliharaan rutin terjadwal dan kerja sama investasi terhadap fasilitas dan alat operasional bongkar muat.

Kata kunci: Analytical Hierarchy Process (AHP), Analytical Network Process (ANP), Balanced Scorecard (BSC), operasional bongkar muat peti kemas, terminal peti kemas.