

ABSTRAK

Badan usaha memerlukan suatu pedoman agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pedoman yang dimaksud adalah terdapatnya pengukuran kinerja yang baik. Dengan adanya pengukuran kinerja yang baik, badan usaha mampu memperbaiki kinerja-kinerja yang buruk agar badan usaha dapat melakukan penyesuaian untuk terus bersaing. Sistem yang baik tidak akan tercipta tanpa adanya langkah-langkah dan perencanaan. *Balanced Scorecard* sebagai suatu sistem manajerial yang berfungsi menggambarkan hubungan antara langkah-langkah yang telah dilakukan. Perancangan *Balanced Scorecard* dimulai dari menganalisis permasalahan apa saja yang timbul, khususnya untuk perspektif proses bisnis internal badan usaha. Selanjutnya, akan dibangun perancangan dengan berdasarkan tahapan-tahapan pada fase *assessment, strategy, objectives, strategy map, measurement* dan *initiatives*. Hasil dari penelitian ini berupa strategi-strategi perbaikan kinerja bagi PT. Pelindo III dengan fokus proses bisnis internal yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja operasional PT. Pelindo III di Surabaya.

Kata Kunci: *Balanced Scorecard, Internal Business Process*, Strategi, Bongkar Muat Petikemas.