

## ABSTRAK

PT. Ben Bahari Line merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi dan pelayaran. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha semakin ketat sehingga PT. Ben Bahari Line harus menerapkan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan dengan memakai konsep logistik sehingga nantinya akan dapat diketahui perbaikan-perbaikan apa saja yang perlu untuk dilakukan. Selain dari sisi logistik, perusahaan berusaha untuk menciptakan hubungan yang erat dengan pelanggannya. Untuk mengetahui seberapa baik hubungan perusahaan dengan pelanggan, maka digunakan konsep CRM (*Customer Relationship Management*).

Pengukuran performansi logistik di PT. Ben Bahari Line menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 3 perspektif, yaitu *transportation*, *marketing*, dan *customer service*. Pengukuran performansi logistik diawali dengan menentukan visi, misi, dan strategi perusahaan. Perumusan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan. Dari strategi utama SWOT tersebut akan dijabarkan ke dalam masing-masing KPI yang dipakai sebagai tolak ukur pengukuran. Selanjutnya, ditentukan bobot dan target untuk masing-masing KPI. Metode yang digunakan untuk pembobotan adalah metode *Pairwise Comparison*.

Hasil pengukuran menunjukkan performansi logistik total perusahaan selama 2 periode, yaitu sebesar 2.7552 pada periode 2003 dan 2.2797 pada periode 2004. Performansi perusahaan mengalami penurunan disebabkan karena menurunnya nilai performansi pada perspektif *transportation* dan *marketing*. Peningkatan pada perspektif tersebut perlu segera dilakukan untuk peningkatan performansi logistik perusahaan. Pada pengukuran tingkat hubungan pelanggan dengan menggunakan skala Likert (1-5) diperoleh 3.15 untuk rute Caribbean Island, 3.15 untuk rute Amerika Selatan, 3.55 untuk rute South Pacific Island. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat hubungan antara pelanggan dengan masing-masing rute tergolong sedang. Sedangkan untuk rute Australia rata-rata tingkat hubungannya 4.08, yang menunjukkan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggan.

Untuk mempertahankan peningkatan kinerja, PT. Ben Bahari Line harus tetap melakukan perbaikan pada KPI yang masih kurang baik performansinya. Perbaikan diawali dengan mencari penyebab KPI yang kurang baik dengan menggunakan metode *Fault Tree Analysis*. Dari berbagai penyebab yang ada, dicari alternatif perbaikan (*Hows*), namun dari banyak alternatif perbaikan tersebut dicari alternatif mana yang merupakan prioritas untuk segera dilakukan. Pencarian prioritas perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penentuan prioritas perbaikan kemudian menghasilkan 2 alternatif perbaikan yang diprioritaskan yaitu menerapkan sistem perawatan mesin dengan rutin dan meningkatkan kontribusi margin per *shipping*. Dari alternatif perbaikan yang diprioritaskan akan diturunkan pada *action plan*, yang berisikan langkah perbaikan dan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaannya.