

**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan.....	7
1.4 Batasan Masalah.....	7
1.5 Manfaat.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori .....	10
2.1.1 Definisi Kinerja Operasi .....	10
2.1.2 Faktor Pengaruh Kinerja.....	11
2.1.3 Pengukuran Kinerja Operasional.....	12
2.1.4 Acuan Pengukuran Kinerja Operasional Pelabuhan / Terminal .....	14
2.1.5 Manfaat dan Tujuan Kinerja Operasional.....	15
2.2 Pengertian Terminal Peti Kemas .....	16
2.2.1 Pengertian Bongkar Muat .....	17
2.2.2 Indikator Kinerja Terminal .....	18
2.3 Diagram Fishbone .....	20
2.4 Penelitian Terdahulu .....	23
2.4.1 Min-Ho Ha, Zaili Yang, Jasmine Siu Lee Lam, “Port Performance In Container Transport Logistic :A Multi-Stakeholder Prespective” (Journal Elsevier) .....	23
2.4.2 Supriyono (2013) Analisa Kinerja Terminal Petikemas di Tanjung Perak Surabaya (Studi Kasus :PT Terminal Petikemas Surabaya ).....	24
2.4.3 Wen-Kai K. Hsu,(2013) “Improving The Service Operations Of	

Container Terminals”, (The International Journal Of Logistics Management).....	24
2.5 <b>Research Question</b> .....	25
2.6 Kerangka Berfikir .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	27
3.1 Metode Penelitian.....	27
3.2 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.3 Prosedur Pengumpulan Data .....	28
3.4 Teknik Validitas Data.....	29
3.5 Teknik Analisis Data .....	29
3.6 Tahapan Penelitian .....	30
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....	32
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.1 Terminal Multipurpose Nilam .....	32
4.1.2 Visi dan Misi dan Tujuan Perusahaan .....	33
4.1.3 Struktur Organisasi Terminal Nilam .....	34
4.2 Prosedur Pelayanan Bongkar Muat Petikemas di Terminal Nilam .....	35
4.2.1 Pengajuan Administrasi Perencanaan Bongkar Muat.....	35
4.2.2 Perencanaan Operasi Kapal .....	35
4.2.3 Proses Bongkar Petikemas.....	36
4.2.4 Proses Penerimaan Petikemas Di Terminal Nilam .....	37
4.2.5 Proses Pengiriman Petikemas Di Terminal Nilam .....	37
4.2.6 Proses Penumpukan Petikemas Sebelum Kedatangan Kapal .....	37
4.3 Fasilitas Dan Peralatan Bongkar Muat Peti Kemas Terminal Nilam.....	38
4.4 Standar Penilaian Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut.....	38
4.5 Alur Proses Kegiatan Bongkar Muat Petikemas Dan Analisis.....	40
4.5.1 Perhitungan Produksi Bongkar Muat Peti Kemas Dan Analisis.....	43
4.5.2 Penilaian Kinerja Operator Container Crane.....	47
4.5.3 Perhitungan Indikator Kinerja Bongkar Muat Petikemas.....	49
4.5.4 Realisasi Kinerja Terminal Multipurpose Nilam.....	50
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b> .....	53
5.1 Simpulan.....	53
5.2 Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Research Question.....	25
Tabel 4. 1 Kapasitas Terminal Multipurpose Nilam .....	38
Tabel 4. 2 Realisasi Kinerja Terminal Nilam Utara dan Selatan .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pelindo 1- 4 Area Operasi .....	4
Gambar 2. 1 Diagram Fishbone 4P .....	23
Gambar 4. 1 Logo Pelindo 3 .....	33
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Terminal Nilam .....	34
Gambar 4. 3 Ilustrasi Bongkar Muat.....	40
Gambar 4. 4 Diagram Fishbone .....	42
Gambar 4. 5 Container Crane Produksi .....	43
Gambar 4. 6 Diagram Fishbone .....	44
Gambar 4. 7 Alur Trucking.....	45
Gambar 4. 8 Diagram Fishbone .....	46
Gambar 4. 9 Kinerja Maing Masing Alat CC .....	47
Gambar 4.10 Diagram Fishbone .....	48
Gambar 4.11 Perhitungan Ship Time .....	49