

**MENGEVALUASI KINERJA PELABUHAN TELUK LAMONG
STUDI KASUS PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG
MENGUNAKAN METODE DIAGRAM *FISHBONE***

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA MANAJEMEN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
DEPARTEMEN MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

AULIA RIZKY MAULIDIA

NIM: 041411231042

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2020**

SKRIPSI

**MENGEVALUASI KINERJA PELABUHAN TELUK LAMONG
STUDI KASUS PADA PT. TERMINAL TELUK LAMONG
MENGUNAKAN METODE DIAGRAM *FISHBONE***

DIAJUKAN OLEH:

AULIA RIZKY MAULIDIA

NIM: 041411231042

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING

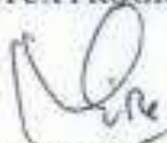


Ir. BALING KUSTRIYONO, MM.

NIP. 139090983

TANGGAL 04-05-2020

KETUA PROGRAM STUDI,



Dr. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si.

NIP. 197503232006042001

TANGGAL 05-05-2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Aulia Rizky Maulidia, 041411231042), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar hasil karya saya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatas namakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar saya yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 21-02-2020



Aulia Rizky Maulidia

NIM : 041411231042

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Mengevaluasi Kinerja Pelabuhan Teluk Lamong (Studi Kasus Pada PT. Terminal Teluk Lamong Surabaya)” dengan baik. Salawat serta salam penulis curahkan kepada Rasulullah SAW sebagai suri tauladan bagi umat manusia.

Penulisan skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya penulis tidak akan dapat menyelesaikannya tanpa adanya doa, semangat, dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung dan tidak langsung. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan berbagai dukungan, nasehat, saran, maupun doa sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan rahmat-Nya sehingga laporan skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar.
2. Orang tua tercinta, Bapak H. Basuni Imron dan Ibu Hj. Cholimah yang telah membantu penulis dalam dukungan cinta kasih, pengorbanan, nasihat, materi, dan doa sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

3. Kakak-kakak tercinta, Erma Maulud Diana dan Bryan Maulana yang telah memberikan segala bentuk dukungan dan doa.
4. Prof. Dr. Hj. Dian Agustina, SE., M.Si., Ak., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
5. Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec., M.Si. selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
6. Dr. Masmira Kurniawati, SE., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
7. Bapak Ir. Baling Kustriyono, MM, selaku dosen pembimbing penulis yang dengan kerelaan hati, penuh kesabaran, dan cinta kasih telah bersedia membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi.
8. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga, khususnya tim dosen Konsentrasi Manajemen Operasi dan dosen-dosen lain yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan, pengalaman, dan segala bantuannya selama penulis menempuh studi.
9. Seluruh pihak dari PT. Terminal Teluk Lamong Surabaya yang bersedia memberikan waktunya untuk menjelaskan tentang proses bisnis obyek yang diteliti oleh penulis, khususnya Bapak Henry, Bapak Esa, Ibu Tutik dan lainnya.
10. Special Thanks For Muhammad Rizky Ramadhani yang telah setia menemani dalam suka maupun duka, serta membantu dan memberikan banyak dukungan kepada penulis.

11. Teman main saya, Icha, Vicky, Avik, Mbik, Atus, Cici, yang telah setia menemani selama suntuk dan memberi banyak dukungan kepada penulis.
12. Teman-teman terkasih lainnya, Misbaqul Dewi, Galih Adhi, Egidia Rahajeng yang telah setia menemani dan mendukung penulis dari awal skripsi sampai lulus.
13. Kelompok KKN 56 Desa Pamotan Kecamatan Sambeng Kota Lamongan yang telah seperti saudara selama 25 hari di kota orang. Terima kasih telah memberikan warna tersendiri dalam 4 tahun perkuliahan penulis.
14. Seluruh keluarga besar dan teman-teman mahasiswa Prodi S1 Manajemen angkatan 2014 FEB UNAIR yang telah memberikan pengalaman yang sangat berharga selama menjalankan aktivitas kemahasiswaan di dunia perkuliahan.
15. Serta banyak pihak lainnya yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan laporan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis sadar bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak untuk penyempurnaan skripsi ini selanjutnya. Penulis juga berharap bahwa skripsi ini mampu memberikan kontribusi dalam ilmu pengetahuan khususnya manajemen operasi di masa yang akan datang.

Surabaya, 2020

Aulia Rizky Maulidia