

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv

### BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Sistematika Skripsi.....	5

### BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengukuran Kinerja .....	7
2.1.1 Pengertian Pengukuran Kinerja Operasional.....	7
2.1.2 Analisis Pentingnya Kinerja Operasional .....	8
2.2 Pelabuhan.....	8
2.2.1 Kinerja Pelabuhan (Port Performance).....	8
2.2.2 Mengukur Kinerja Operasional Pelabuhan.....	9
2.3 Terminal Peti Kemas.....	9
2.3.1 Kinerja Terminal Peti Kemas .....	10

2.3.2 Mengukur Kinerja Terminal Peti Kemas.....	12
2.3.2.1 Kinerja Pelayanan.....	12
2.3.2.2 Kinerja Produktivitas.....	12
2.3.2.3 Kinerja Utilitas .....	13
2.4 Standar Penilaian Kinerja Pelabuhan.....	13
2.5 Pengertian Kinerja Operasional .....	14
2.5.1 Pentingnya Kinerja .....	14
2.5.2 Manfaat Kinerja .....	15
2.6 FishBone .....	15
2.6.1 Manfaat Diagram <i>FishBone</i> .....	17
2.6.2 Kelebihan dan Kekurangan Diagram <i>FishBone</i> .....	18
2.7 Analisis Sebab Akibat.....	18
2.8 Penelitian Terdahulu .....	20
2.9 Research Question .....	21
2.10 Kerangka Berpikir.....	22

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Pendekatan Penelitian .....	23
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	23
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	24
3.4 Prosedur Pengumpulan Data.....	25
3.5 Tahapan Analisis Data .....	26
3.6 Tahapan Penelitian.....	26

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	28
4.1.1 Logo Perusahaan.....	29

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	29
4.1.3 Peta Terminal Teluk Lamong .....	30
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan .....	31
4.2 Deskripsi Penelitian .....	32
4.2.1 Karakteristik Operasional Terminal Teluk Lamong .....	32
4.2.2 Kunjungan dan Muatan Kapal .....	33
4.2.3 Profil Partisipan .....	34
4.3 Pembahasan.....	34
4.3.1 Hasil Evaluasi Kinerja Operasional .....	34
4.3.2 Data Operasional Pelabuhan Domestik .....	36
4.3.3 Data Operasional <i>Berth Occupancy Ratio</i> (BOR) .....	37
4.3.4 Data Operasional <i>Yard Occupancy Ratio</i> (YOR) .....	39
4.3.5 Data Operasional <i>Turn Round Time</i> (TRT) .....	40
4.3.6 Data Operasional <i>Dwelling Time Import</i> (DTI).....	42
4.4 Usulan Perbaikan Kinerja Operasional .....	43
 <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan .....	47
5.2 Saran .....	48
 DAFTAR PUSTAKA .....	 49
LAMPIRAN .....	51

**DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 <i>Research Question</i> .....	21
Tabel 4.1 Sarana dan Fasilitas Terminal Teluk Lamong .....	32
Tabel 4.2 Data Operasional Pelabuhan Internasional Teluk Lamong.....	34
Tabel 4.3 Data Operasional Pelabuhan Domestik Teluk Lamong.....	36
Tabel 4.4 Data Operasional BOR Terminal Teluk Lamong .....	38
Tabel 4.5 Data Operasional YOR Terminal Teluk Lamong .....	39
Tabel 4.6 Data Operasional TRT Terminal Teluk Lamong.....	40
Tabel 4.7 Data Operasional DTI Terminal Teluk Lamong.....	42

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Diagram <i>FishBone</i> .....	18
Gambar 2.2 Diagram <i>FishBone</i> .....	20
Gambar 4.1 Logo Terminal Teluk Lamong .....	29
Gambar 4.2 Layout Terminal Teluk Lamong .....	30
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Terminal Teluk Lamong .....	31
Gambar 4.4 Kunjungan Kapal Domestik dan Internasional .....	33
Gambar 4.5 Muatan Kapal Terminal Teluk Lamong.....	33
Gambar 4.6 Data Operasional Inernasional Tahun 2018.....	36
Gambar 4.7 Data Operasional Domestik Tahun 2018 .....	37
Gambar 4.8 Data Operasional BOR Tahun 2018.....	38
Gambar 4.9 Data Operasional YOR Tahun 2018 .....	40
Gambar 4.10 Data Operasional TRT Tahun 2018 .....	42
Gambar 4.11 Data Operasional DTI Tahun 2018 .....	43
Gambar 4.12 Diagram FishBone Untuk Mesin Rusak .....	45

**DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran I Data Operational Terminal Teluk Lamong Tahun 2018
- Lampiran II Standar Kinerja Pelayanan Operasional Pelabuhan
- Lampiran III Surat Permohonan Ijin Penelitian / Riset
- Lampiran IV Hasil Wawancara Dirut Operasi Terminal Teluk Lamong
- Lampiran V Hasil Wawancara Pegawai Terminal Teluk Lamong
- Lampiran VI Dokumentasi