

## DAFTAR ISI

<b>Lembar Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Lembar Pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Lembar Pernyataan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>x</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>xi</b>
<b>Daftar Singkatan .....</b>	<b>xii</b>
<b>Abstrak .....</b>	<b>xiii</b>
<b><i>Abstract</i> .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Pertanyaan Penelitian .....	6
1.4. Tujuan Penelitian .....	7
1.5. Manfaat Penelitian .....	7
1.6. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitan .....	8
1.7. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>10</b>
2.1. Landasan Teori .....	10

2.1.1. Pelabuhan .....	10
2.1.1.1. Definisi Pelabuhan .....	10
2.1.1.2. Fungsi dan Peran Pelabuhan .....	11
2.1.1.3. Bidang Usaha Pelabuhan .....	12
2.1.1.3.1. Jasa Pelayanan Kapal .....	13
2.1.1.3.2. Jasa Pelayanan Barang .....	16
2.1.2. <i>Root Cause Analysis</i> .....	19
2.1.3. <i>Cause and Effect Diagram (CED)</i> .....	23
2.1.4. <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	29
2.2. Penelitian Sebelumnya .....	33
2.3. Kerangka Penelitian .....	36
<b>BAB III METODA PENELITIAN .....</b>	<b>38</b>
3.1. Desain Penelitian .....	38
3.2. Metoda Pengumpulan Data .....	39
3.3. Instrumen Penelitian .....	40
3.4. Metoda Analisis Data .....	41
3.5. Profil Kasus .....	42
3.5.1. Struktur Organisasi .....	46
3.5.2. Area Kerja .....	47
3.5.3. Proses Bisnis PT. JPPI .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>58</b>
4.1. Deskripsi Data .....	58
4.1.1. Data Sekunder .....	58

4.1.2. Data Primer .....	61
4.2. Pembahasan .....	64
4.2.1. <i>Cause and Effect Diagram (CED)</i> .....	64
4.2.2. <i>Failure Mode and Effect Analysis (FMEA)</i> .....	65
<b>BAB V SIMPULAN .....</b>	<b>77</b>
5.1. Simpulan .....	77
5.2. Implikasi .....	81
5.3. Keterbatasan .....	81
5.4. Saran .....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>86</b>