

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vi
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>BAB I      PENDAHULUAN</b>	
1.1   Latar Belakang.....	1
1.2   Rumusan Masalah.....	4
1.3   Tujuan dan Manfaat Penulisan .....	4
1.4   Metode Penulisan.....	5
1.5   Jenis dan Sumber Data.....	5
1.6   Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II     GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
2.1 Sejarah Perusahaan .....	8
2.2 Struktur Organisasi Perusahaan .....	10
2.3 Visi ,Misi dan Motto Perusahaan .....	12
<b>BAB III    TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK</b>	
3.1 Tinjauan Teori .....	17
3.1.1   Pengertian Prosedur .....	17
3.1.2   Karakteristik Prosedur .....	18
3.1.3   Manfaat Prosedur .....	20
3.1.4   Tujuan Prosedur .....	22
3.1.5   Unsur-Unsur Prosedur .....	22
3.1.6   Pengertian Jasa .....	23
3.1.7   Karakteristik Jasa .....	24
3.1.8   Prinsip-Prinsip Manajemen Jasa .....	26
3.1.9   Pembagian Jasa .....	27

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.10 Dua Aspek Penting Dalam Jasa .....	28
3.1.11 Pelayanan Dan Indikator Performansi Pelabuhan .....	28
3.1.12 Peran Pelabuhan .....	31
3.1.13 Perspektif Islam Tentang Prosedur Penggunaan Jasa .....	32
3.2 Tinjauan Praktek .....	35
3.2.1 Prosedur Jasa Angkut Barang .....	35
3.2.2 Sistem Pelayanan Barang .....	35
3.2.3 Prosedur Pelayanan Barang .....	40
3.2.4 Kapal Rempak Karimun Line dalam Proses Pemuatan dan Pembongkaran Barang pada PT. Pelindo I (Persero) Cabang Tanjung Balai Karimun .....	46
 <b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1. Kesimpulan .....	47
4.2. Saran .....	47

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**