

**MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KAPAL KM. AWU
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT. PELNI**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

NEVIA AKBAR RINJANI

NIT 08.20.018.2.09

**PROGRAM STUDI
TEKNOLOGI REKAYASA OPERASI KAPAL**

**PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN JUDUL

**MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KAPAL KM. AWU
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT. PELNI**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV

NEVIA AKBAR RINJANI

NIT 08.20.018.2.09

PROGRAM STUDI
TEKNOLOGI REKAYASA OPERASI KAPAL

PROGRAM DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA
TAHUN 2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nevia Akbar Rinjani

Nomor Induk Taruna : 08.20.018.2.09

Program Studi : Diploma IV Teknologi Rekayasa Operasi

KapalMenyatakan bahwa KIT yang peneliti dengan judul:

MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KAPAL KM. AWU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT. PELNI

Merupakan karya asli seluruh ide yang ada dalam Karya Ilmiah Terapan (KIT) tersebut, kecuali tema yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan idesaya sendiri. Jika pernyataan diatas tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang di tetapkan oleh Politeknik Pelayaran Surabaya.

Surabaya, 13 - Agustus 2024



Nevia Akbar Rinjani

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**PERSETUJUAN SEMINAR HASIL,
KARYA ILMIAH TERAPAN**

Judul : MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KAPAL KM. AWU
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT PELNI
Nama Taruna : Nevia Akbar Rinjani
NIT : 08 20 018 2 09
Program Studi : Diploma IV Teknologi Rekayasa Operasional Kapal
dengan ini telah memenuhi Syarat untuk diseminarkan

Surabaya, 29 Juli2024

Menyetujui,

Pembimbing I



(Arleiny, M.M.)

Penata TK. I (III/d)

NIP. 198206092010122002

Pembimbing II



(Dian Junita Arisusanty, M.M.)

Penata TK. I (III/d)

NIP. 197606292010122001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Operasional Kapal
Politeknik Pelayaran Surabaya



(Anak Agung Istri Sri Wahyuni, M.Sda., M.Mar)

Penata TK. I (III/d)

NIP. 197812172005022001

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL
KARYA ILMIAH TERAPAN**

**MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KM. AWU DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PT. PELNI**

Disusun dan Diajukan Oleh :

NEVIA AKBAR RINJANI

NIT. 08.20.018.2.09

Program Studi D-IV Teknologi Rekayasa Operasi Kapal
Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian KIT

Pada Tanggal 12 Agustus.....2024

Menyetujui,

Penguji I



Capt. FIRDAUS SITEPU, M.Si., M.Mar

Penata (III/d)

NIP. 197802272009121002

Penguji II

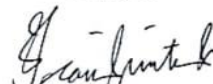


ARLEINY M.M.

Penata TK. I (III/d)

NIP. 19820609201012200

Penguji III



DIAN JUNITA ARISUSANTY M.M.

Penata TK. I (III/d)

NIP. 197606292010122001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Operasional Kapal
Politeknik Pelayaran Surabaya



ANAK AGUNG ISTRI SRI WAHYUNI, M.Sda., M.Mar

Penata TK. I (III/d)

NIP. 197812172005022001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kuasa, berkah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah Terapan yang berjudul “MEMINIMALISIR *DELAY TIME* KAPAL KM. AWU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT PELNI” dengan tepat waktu tanpa adanya hal-hal yang tidak di inginkan.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu serta memberikan arahan, bimbingan, petunjuk dalam segala hal yang sangat berarti dan menunjang dalam penyelesaian proposal penelitian ini. Perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Moejiono, M.T., M.Mar.E selaku Direktur Politeknik Pelayaran Surabaya yang sudah memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan karya ilmiah terapan (KIT) ini.
2. Kapal Ibu Anak Agung Istri Sri Wahyuni, S.SiT., M.Sda., M.Mar. selaku ketua Program Studi Teknologi Rekayasa Operasioanal Kapal.
3. Ibu Arleiny, S.Si.T., M.M. selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran, dan arahan yang diberikan kepada penulis dalam penyusunan karya tulis ilmiah terapan (KIT) ini.
4. Ibu Diana Junita Arisusanty, S.S.T., M.M. selaku dosen Pembimbing II yang telah membantu serta mengarahkan penulis dalam penyusunan karya ilmiah terapan (KIT) ini.
5. Bapak Capt. Firdaus Sitepu, S.ST., M.Si., M.Mar. selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan penulis dalam penyususankarya ilmiah terapan (KIT) ini.
6. Bapak/Ibu dosen Politeknik Pelayaran Surabaya, khususnya lingkungan program studi Teknologi Rekayasa operasi kapal Politeknik Pelayaran Surabaya.
7. Kepada kedua orang tua saya tercinta bapak Murjani dan Ibu Rahayu, atas segala dukungannya dan doanya serta selalu memberikan motivasi dan support.
8. Perusahaan Pelayaran PT. PELNI Persero yang telah memberikan kesempatan

- kepada taruna untuk dapat melaksanakan Praktek Laut diatas Kapal KM. AWU
9. Rekan-rekan Taruna/I khususnya kelas TROK B, serta rekan seperjuangan satu dosen pembimbing angkatan XI, yang selalu memberikan masukan, dan selalu memberikan semangat kepada penulissaat penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini

Semoga kedepannya penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, khususnya bagi pengembangan pengetahuan taruna – taruni Politeknik Pelayaran Surabaya, serta bermanfaat bagi dunia pelayaran pada umumnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan Karya Ilmiah Terapan ini masih jauh dari sempurna dan masih terdapat kekurangan dari segi isi maupun teknik penulisan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas segala kekurangan dalam Karya Ilmiah Terapan ini.

Surabaya..... 2024

NEVIA AKBAR RINJANI

ABSTRAK

NEVIA AKBAR RINJANI, 2024 “Meminimalisir *Delay Time* Kapal KM. AWU Dalam Meningkatkan Pelayanan PT. Pelni Dalam Upaya Menunjang Keselamatan Bernavigasi Di Atas Kapal”.Nautika Program Diploma IV POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA. Dibimbing oleh Pembimbing I : Ibu Arleiny. Pembimbing II : Ibu Diana Junita Arisusanty.

Rangkaian kegiatan penanganan kedatangan atau keberangkatan kapal meliputi pemberitahuan tentang rencana emberkasi dan deberkasi kapal. Kelancaran proses penyelesaian seluruh urusan operasional tersebut sangat menentukan kecepatan dan ketepatan waktu keberangkatan kapal. Apabila tahap-tahap itu terhambat, kapal akan mengalami penundaan jadwal operasional (*delay*). Adapun permasalahan dari penelitian ini yaitu apa yang menyebabkan faktor proses emberkasi dan deberkasi menjadi alasan kapalmengalami *delay time*, dampak yang terjadi dari *delay time* serta upaya pencegahan *delay time* kapal. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui faktor yang menyebabkan proses emberkasi deberkasi menjadi alasan kapal mengalami *delay* dan upaya apa yang dapat dilakukan untuk meminimalisir *delay time* kapal. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian deskriptip kualitatif. Sumber data penelitian diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, studi pustaka, dokumentasi, dan wawancara selama peneliti melaksanakan penelitian di Perusahaan PT. PELNI PERSERO. Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, penarikan simpulan/verifikasi. Pada penelitian ini terdapat permasalahan, dimana faktor dari keterlambatan Kapal adalah kurangnya keefisienan dan keefektifan dalam kegiatan embarkasi dan debarkasi penumpang sehingga terjadi *delay time* kapal.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa Faktor yang menyebabkan kapal mengalami *delay time* paling signifikan yang terjadi di atas kapal KM. AWU adalah kegiatan Embarkasi dan Debarkasi yang belum efektif dan efisien. Kegiatan embarkasi dan debarkasi yang masih belum sesuai Standar Operasional Kapal. Kegiatan embarkasi dan debarkasi yang agak terganggu dengan banyaknya penumpang *non seat*, buruh-buruh bagasi serta keamanan yang masih tidak tertib. Dan upaya-upaya yang dapat dilakukan agar kegiatan emberkasi dan deberkasi penumpang bisa berjalan dengan baik.

Kata kunci: *Delay Time*, Pelayanan PT.PELNI

ABSTARCT

NEVIA AKBAR RINJANI, 2024 “Minimizing Delay Time of KM Ship. AWU in Improving PT Pelni's Services in an Effort to Support Navigational Safety on Board”.Nautical Diploma IV Program SURABAYA PELAYNIK POLITEKNIK. Supervised by Supervisor I: Mrs. Arleiny. Supervisor II: Mrs. Diana Junita Arisusanty..

The series of activities to handle the arrival or departure of a ship includes notification of the ship's berthing and docking plans. The smoothness of the process of completing all operational matters greatly determines the speed and accuracy of the ship's departure time. If these stages are hampered, the ship will experience delays in the operational schedule (delay). The problems of this study are what factors cause the emberkasi and deberkasi process to be the reason the ship experiences delay time, the impact that occurs from delay time and efforts to prevent ship delay time. The purpose of the research is to find out the factors that cause the emberkasi deberkasi process to be the reason the ship experiences delay and what efforts can be made to minimize ship delay time. The method used in this research is qualitative descriptive research method. Research data sources were obtained from primary data and secondary data. Data collection techniques through observation, literature study, documentation, and interviews as long as researchers carry out research at PT PELNI PERSERO Company. The data analysis techniques used in this study are data reduction, data presentation, conclusion drawing / verification. In this study there are problems, where the factor of ship delays is the lack of efficiency and effectiveness in passenger embarkation and debarkation activities resulting in delayed ship time.

The results concluded that the factor that caused the ship to experience the most significant delay time that occurred on board KM. AWU is Embarkation and Debarkation activities that have not been effective and efficient. Embarkation and debarkation activities that are still not in accordance with Ship Operational Standards. Embarkation and debarkation activities that are somewhat disturbed by the number of non-seat passengers, baggage workers and security that is still not orderly. And efforts that can be made so that passenger embarkation and debarkation activities can run well.

Keywords: Delay Time, Service PT. PELNI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
PERSETUJUAN SEMINAR HASIL	iii
LEMBAR PENGESAHAN SEMINAR HASIL.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTARCT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian.....	4
E. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Review Penelitian Sebelumnya	6
B. Landasan Teori	9
C. Kerangka Pikir Penelitian.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Jenis Penelitian	19

B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	20
D. Teknik Pengumpulan Data	22
E. Teknik Analisis Data	23
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
B. Hasil Penelitian.....	27
C. Analisis Data	37
D. Pembahasan masalah	39
BAB V PENUTUP	44
A. Simpulan.....	44
B. Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Embarkasi dan Debarkasi.....	12
Gambar 2.2 Log Book.....	14
Gambar 2.3 Proses Muatan	15
Gambar 4.1 KM. AWU	27
Gambar 4.2 Diagram Alur emberkasi dan deberkasi penumpang.	31

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya.....	6
Tabel 2.2 Kerangka Pikir Penelitian	18
Tabel 4.1 <i>Delay Time</i> KM. AWU	32
Table 4.2 Hasil Inti Wawancara Narasumber.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Ship Particular	48
Lampiran 2 Crew List	49
Lampiran 3 Wawancara	51
Lampiran 4 SK SOP emberkasi dan demberkasi PT.Pelni	56
Lampiran 5 Log Book	62
Lampiran 6 emploi voyage 18 – 22, Tahun 2022	71
Lampiran 7 dokumentasi embarkasi dan debarkasi	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi laut adalah suatu sistem pemindahan manusia maupun barang yang beroperasi di laut dengan menggunakan alat sebagai kendaraan dengan bantuan tenaga manusia atau mesin. Transportasi laut merupakan salah satu moda transportasi yang memiliki beberapa keuntungan dibandingkan dengan transportasi lainnya yaitu biaya yang relatif lebih murah, kapasitas angkutan besar, dan jarak tempuh angkutan yang jauh. (Sudirman 2018).

Kapal merupakan sarana angkutan laut untuk melakukan perpindahan barang/orang/sesuatu dari satu daerah ke daerah lain atau dari satu pelabuhan ke pelabuhan lain dengan cepat, aman, dan tepat waktu baik dalam negeri maupun luar negeri. Kapal yang digunakan sebagai sarana transportasi dibedakan menjadi beberapa jenis diantaranya adalah kapal tanker, kapal curah, kapal penumpang, kapal barang, dan kapal peti kemas. Kapal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kapal penumpang (*passenger ship*).

PT. PELNI adalah sebuah perusahaan pelayaran milik negara. Perusahaan ini bergerak dibidang jasa transportasi kapal laut yang handal dan profesional. PT. PELNI mengoperasikan armada kapal penumpang, kapal ferry cepat dan armada kapal barang. Perusahaan ini melayani rute perjalanan domestik dan menyinggahi lebih dari 94 pelabuhan di seluruh pelosok Nusantara. Keutamaan itu diterapkan mulai dari awal rencana kedatangan kapal (*arrival*), pada saat kapal berada di pelabuhan, hingga waktu keberangkatan (*departure*).

Transportasi laut ini sering kita dapati di berbagai negara terutama di Indonesia sendiri dengan beberapa bentuk dan ukurannya. Di perairan Indonesia, dengan banyaknya pulau maka kapal penumpang untuk angkutan antar pulau sangat dibutuhkan. Salah satu kapal penumpang di Indonesia adalah KM. AWU, salah satu kapal di armada PT. PELNI Persero.KM.

AWU merupakan kapal penumpang dengan kapasitas penumpang 1053 orang. Dengan rute perjalanan Kumai-Surabaya-Benoa- Bima-Waingapu-Ende-Kupang-Ende-Waingapu-Bima-Benoa-Surabaya- Kumai.

Rangkaian kegiatan penanganan kedatangan atau keberangkatan kapal meliputi pemberitahuan tentang rencana kedatangan dan keberangkatan kapal, penentuan dermaga, pelaksanaan kapal sandar dan berangkat, permintaan kebutuhan kapal, naik turunnya penumpang, serta pengurusan dokumen *clearance out* kapal kepada pihak atau instansi terkait. Kelancaran proses penyelesaian seluruh urusan operasional tersebut sangat menentukan kecepatan dan ketepatan waktu keberangkatan kapal. Apabila tahap-tahap itu terhambat, kapal akan mengalami penundaan jadwal operasional (*delay*). Pada tanggal 4 Januari sampai tanggal 7 Januari 2023 kapal mengalami keterlambatan pada saat sandar dan juga pada saat kapal akan tolak dari Pelabuhan Ende menuju Pelabuhan Kupang. Dalam kejadian tersebut jadwal kapal menjadi tidak sesuai. Factor tersebut dikarenakan saat kapal akan sandar terdapat cuaca buruk dalam perjalanan di laut Sawu. Factor keberangkatan juga terhambat karena cuaca buruk. Hal ini juga berpengaruh pada penumpang yang sudah mendapat tiket sesuai jadwal. Sehingga berakibat jadwal menjadi tidak sesuai. Dalam beberapa perjalanan di jadwal lain pun pernah mengalami

keterlambatan (*delay*).

Kapal penumpang pelni memiliki jadwal perjalanan yang teratur dan rute yang tetap sehingga seharusnya kapal ini tidak boleh tertunda (*delay*), karena akan mengganggu atau menghambat jadwal rute perjalanan kapal selanjutnya.

Penyebab masih adanya *delay time* pada keberangkatan kapal adalah pada tahap pelaksanaan *clearance*. Proses penyelesaian *clearance out* belum dilaksanakan secara efektif dan efisien, sehingga berakibat pada keterlambatan *Estimated Time of Departure (ETD)*. Serta embarkasi dan debarkasi yang kurang efektif. Embarkasi dan debarkasi yang dilaksanakan di kapal masih kurang maksimal. Serta ada beberapa faktor lainnya yang menyebabkan *delay time* kapal KM. AWU.

Berdasarkan Latar Belakang diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “ MEMINIMALISIR DELAY TIME KAPAL KM.AWU DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PT. PELNI. “

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan saat melaksanakan praktek di KM. AWU maka terdapat beberapa hal yang perlu diteliti. Permasalahan yang timbul disini terjadi selama kegiatan operasional kapal adalah :

1. Apa faktor yang menyebabkan proses embarkasi dan debarkasi menjadi alasan kapal mengalami *delay time*?
2. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meminimalisir *delay time* kapal?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang tidak relevan (Moleong, 2010). Melihat luasnya cakupan bahasan dalam penyusunan penelitian ini, maka peneliti akan memfokuskan penelitian pada identifikasi *delay time* kapal akibat kegiatan Embarkasi dan Debarkasi yang kurang efisien dan efektif di kapal KM. AWU. Kapal sering kali keterlambatan di Pelabuhan Waingapu dan Kupang, Nusa Tenggara Timur.

D. Tujuan Penelitian

Dari rumusan penelitian tersebut, maka tujuan penulis dari penelitian yang akan dilakukan adalah:

1. Untuk mengetahui faktor yang menyebabkan proses embarkasi dan debarkasi menjadi alasan kapal mengalami *delay time*
2. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk meminimalisir *delaytime* kapal.

E. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, manfaat yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini antara lain :

1. Manfaat Secara Teoritis

Dapat menambah wawasan, pengetahuan dan membuat pembaca bisa memahami bahwa *delay time* terjadi karna beberapa factor dan memahami upaya apa saja yang bisa dilakukan untuk dapat meminimalisir keterlambatan operasional kapal dalam pelayaran.

2. Manfaat Secara Praktis

Melatih penulis untuk mamahami dan bersikap kritis dalam mencermati permasalahan yang ditemui khususnya dalam kejadian keterlambatan kapal (*delay time*) dalam melaksanakan pelayaran.

a. Bagi pembaca

Dengan penelitian ini dapat menambahkan wawasan bagi para pembaca dalam hal *delay time* kapal.

b. Bagi instansi politeknik pelayaran surabaya

Sebagai tambahan referensi bacaan dan pengetahuan bagi Taruna/Taruni program studi Teknologi Rekayasa Operasional Kapal/ Nautika yang akan menyusun.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Review Penelitian Sebelumnya

Review Penelitian merupakan kumpulan dari penelitian – penelitian sebelumnya yang dibuat oleh orang lain yang berkaitan dengan penelitian ini. Peneliti harus belajar dari peneliti lain, untuk menghindari duplikasi dan pengulangan penelitian atau kesalahan yang sama seperti yang dibuat oleh peneliti sebelumnya.

Tabel 2.1 Review Penelitian Sebelumnya

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian Sebelumnya	Perbandingan Dengan Penelitian Sebelumnya
1	Embarkasi dan Debarkasi Penumpang Kapal KM. GUNUNG DEMPO T. Rahmaningtyas, D. Antoro, R.A Amrullah : 2020 PIP Semarang	Dari hasil penelitian ini adalah keterlambatan pemberangkatan kapal KM. Gunung Dempo disebabkan antara lain tidak tertibnya penumpang, pengantar, buruh-buruh bagasi dan pedagang asongan pada proses embarkasi dan debarkasi penumpang, cuaca ekstrim yang tidak menentu dan terjadinya kerusakan pada mesin kapal. Upaya yang bisa dilakukan untuk mengurangi keterlambatan pemberangkatan adalah dengan melakukan pengecekan rutin terhadap mesin kapal agar tidak terjadi kerusakan mengecek cuaca pada Pelabuhan sandar selanjutnya, dan menambah petugas keamanan untuk menertibkan para penumpang, pengantar, dan pedagang asongan untuk menaati tata tertib yang ada, menambah fasilitas Pelabuhan di dermaga penumpang, serta meningkatkan fasilitas dan pelayanan bagi penumpang.	Pada penelitian ini memiliki persamaan pada proses delay time kapal dimana dalam penelitian ini penyebab terjadinya keterlambatan keberangkatan kapal antara lain dapat berupa faktor cuaca yang tidak menentu, tidak tertibnya pengantar, pengunjung, pedagang asongan dan buruh-buruh bagasi pada proses embarkasi dan debarkasi penumpang, serta terjadinya kerusakan mesin. Sedangkan, perbedaan dari penelitian ini yaitu penulis lebih berfokus pada penyebab keterlambatan kapal yang utamanya karena kegiatan embarkasi dan debarkasi yang tidak efisien dan efektif, serta adanya masalah dengan penumpang non seat, buruh-buruh bagasi, dan keamanan yang tidak tertib.

2	Efisiensi debarkasi emberkasi penumpang KM. Sinabung guna kelancaran operasional di pelabuhan jayapura papua Dania Ari Rahmawati (2022) Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang (PIP)	Dari hasil penelitian ini salah satu penyebab terjadinya keterlambatan kapal yaitu karena tidak efisiennya pelaksanaan debarkasi embarkasi penumpang, selain itu kurangnya kesadaran penumpang yang menyebabkan keberangkatan dan kedatangan kapal tidak tepat waktu. serta kurangnya kerja sama antara petugas darat dengan petugas kapal dalam pengaturan jalannya penumpang yang naik atau turun (embarkasi debarkasi) dan petugas – petugas yang bertugas baik petugas darat maupun petugas dari kapal masih kurang tanggung jawab dalam mengatur jalannya pelaksanaan dalam penanganan penumpang gelap. dengan menerapkan penambahan petugas keamanan dan memperketat pengecekan tiket dan penumpang yang tidak memiliki tiket tidak boleh masuk ke dalam pelabuhan sehingga dapat meminimalis penumpukan penumpang sehingga penumpang.	Dalam penelitian memiliki persamaan tentang emberkasi dan debarkasi juga mengidentifikasi ketidak efisienan dan ketidak efektifan dalam proses embarkasi dan debarkasi sebagai penyebab utama keterlambatan operasional kapal. menggunakan teknik analisis kualitatif seperti reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi. Sedangkan, perbedaan dari penelitian ini yaitu penulis lebih berfokus pada penumpang non seat yang mengakibatkan penumpukan penumpang di area debarkasi sehingga membuat jalannya debarkasi menjadi terhambat juga karena kurangnya penertiban buruh bagasi.
3	Optimalisasi proses emberkasi dan debarkasi penumpang guna memberangkatkan kapal KM. Gunung Dempo tepat waktu. Rahmaningtyas, Tata : 2020 Politeknik ilmu pelayaran Semarang. (PIP)	Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Faktor penyebab keterlambatan keberangkatan kapal yaitu faktor cuaca, faktor manusia Ketidaktertibn dari pengantar, pengunjung, pedagang asongan, dan buruh-buruh bagasi selama proses embarkasi dan debarkasi penumpang. Bisa juga karena faktor teknik yaitu kerusakan mesin kapal dan cara menanggulangnya yaitu dengan pengecekan rutin kapal, mengecek keadaan cuaca di pelabuhan sandar berikutnya untuk persiapan yang lebih baik. Menertibkan pengunjung, pedagang asongan, dan buruh-buruh bagasi untuk naik ke atas kapal, guna memastikan ketertiban dan kelancaran proses embarkasi dan debarkasi.	Dalam penelitian ini sama-sama menggunakan penelitian deskriptif kualitatif juga membahas tentang emberkasi debarkasi dalam penelitian ini kendala utama dikarenakan penumpang gelap dan saran untuk memperketat keamanan dan memberi arahan kepada penumpang, perbedaan dari penelitian sebelumnya yaitu tidak ada pembahasan pada penumpang yang non seat dimana penumpang non seat juga berpengaruh pada keterlambatan kapal.
4	Optimalisasi prosedur emberkasi debarkasi KM. Kelimutu guna menunjang keselamatan	Hasil penelitian ini adalah pelayanan embarkasi dan debarkasi penumpang kurang maksimal karena terjadi lonjakan penumpang saat	Penelitian ini menjelaskan pada kondisi kapal penumpang KM. Kelimutu saat menjelang hari raya lebaran dimana lonjakan

	penumpang. Adinda, Dira Ayu Pramesti (2023) Politeknik Pelayaran Semarang. Ilmu (PIP)	menjelang libur Hari Raya akibatnya proses tidak berjalan dengan lancar, sehingga sering membahayakan keselamatan penumpang karena berdesak-desakan saat embarkasi dan debarkasi berlangsung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Prosedur embarkasi dan debarkasi di KM. Kelimutu juga tidak berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan yaitu sesuai dengan prosedur penumpang untuk naik dan turun tangga kapal dengan jarak aman minimal dua anak tangga atau melalui garbarata namun yang terjadi di lapangan penumpang tidak melaksanakan proses embarkasi debarkasi dengan jarak minimal dua anak tangga atau melalui garbarata sehingga menyebabkan proses embarkasi tidak teratur selain itu penumpang juga tidak melaksanakan embarkasi debarkasi sesuai dengan kelasnya	penumpang menyebabkan kurangnya keamanan bagi penumpang karena berdesakan saat proses embarkasi dan debarkasi. Sedangkan Perbedaan dari peneliti yang penulis tulis yaitu yaitu penumpukan penumpang tidak hanya terjadi saat nataru atau libur lebaran KM. AWU sering kali mengalami kelonjakan penumpang. Hampir di setiap voyagenya karena banyaknya minat masyarakat akan transportasi laut ini.
5	Upaya Pencegahan Keterlambatan KM. Dobonsolo melalui optimalisasi kegiatan Embarkasi dan Deberkasi penumpang. Irvan, Fadillah (2019). Politeknik Pelayaran Semarang. Ilmu (PIP)	Hasil penelitian ini adalah beberapa faktor-faktor yang menghambat jalannya proses embarkasi dan debarkasi penumpang. Faktor-faktor tersebut adalah maraknya pedagang asongan dan tidak tertibnya buruh-buruh bagasi dalam pengangkutan barang milik penumpang, merebaknya pengantar dan pengunjung yang tidak mengindahkan peraturan serta pengumuman yang telah dilakukan oleh pihak kapal sehingga terkadang mereka terbawa dalam pelayaran yang sering disebut Penumpang Tanpa Tiket (PTT), faktor yang lain adalah keterlambatan kapal sewaktu tiba di pelabuhan tujuan, faktor terakhir adalah barang bawaan penumpang yang berlebih (Over Baggage). Adapun upaya yang dilakukan oleh pihak kapal dan petugas darat adalah dengan meningkatkan kerja sama yang baik antara petugas	Penelitian ini menjelaskan pada saat proses embarkasi debarkasi masih maraknya pedagang asongan dan pengantar pengunjung yang tidak mengindahkan peraturan serta pengumuman penumpang sehingga terkadang mereka terbawa dalam pelayaran yang sering disebut Penumpang Tanpa Tiket (PTT), faktor yang lain adalah keterlambatan kapal sewaktu tiba di pelabuhan tujuan, faktor terakhir adalah barang bawaan penumpang yang berlebih (Over Baggage). Sedangkan, perbedaan dari peneliti penulis yaitu masih membeludaknya buruh bagasi sedangkan untuk para pedagang asongan sudah mulai di perketat sehingga penulis lebih berfokus kepada penumpang non seat dan

		darat dan petugas kapal sehingga dapat mendukung kelancaran proses embarkasi dan debarkasi.	ketertiban buruh buruh bagasi agar proses debarbasi dan emberkasi bisa berjalan dengan baik.
--	--	---	--

B. Landasan Teori

1. Definisi Meminimalisir

Meminimalisir artinya, minimalkan secara umum digunakan untuk menyatakan bahwa sesuatu tidak dapat sepenuhnya dihiraukan atau diselesaikan, tetapi hanya beberapa persen yang dapat diselesaikan.

Menurut KBBI, definisi dari arti kata meminimalisir berasal dari kata minimal yang artinya sedikit-dikitnya, sekurang-kurangnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa arti kata meminimalisir adalah memperkecil resiko ketika terjadinya polusi sesuai aturan marpol.

2. Delay Time (Keterlambatan)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia/KBBI keterlambatan memiliki arti hal terlambat, keterlambatan adalah sesuatu hal yang telah lewat dari waktu yang telah ditentukan.

Keterlambatan menurut Nur Widyawati & Erlien Hinriyani, (2020) adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.

Menurut Casey (2013:65) Keterlambatan adalah salah satu masalah kinerja yang paling persisten dan salah satu yang paling sulit diubah. Keterlambatan juga dapat diartikan sebagai waktu pelaksanaan yang tidak

dimanfaat sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti menjadi tertunda atau tidak dapat diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan

Menurut Fitri Ani et al, (2020) Keterlambatan adalah sebagai waktu pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan selanjutnya menjadi tertunda atau tidak dapat diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan. Upaya penyelesaian keterlambatan dalam kegiatan sangat dibutuhkan manajemen waktu yang baik. Sehingga apa yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai pada saat pelaksanaan, namun apabila manajemen waktu dalam proses perancangan tersebut tidak baik dapat menimbulkan keterlambatan pada pelaksanaan kegiatan tersebut, dan membuat suatu rancangan atau pelaksanaan kegiatan tersebut tidak terselesaikan dengan cepat dan tepat waktu Keterlambatan dalam proses kegiatan biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor tersebut, dimana faktor-faktor ini sering terjadi dan paling banyak menimbulkan keterlambatan dalam proses rancangan kegiatan ataupun pelaksanaan suatu kegiatan.

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan keterlambatan adalah suatu hal ataupun kegiatan yang selesai tidak tepat waktu atau sesuai jadwal yang telah direncanakan. Suatu keterlambatan pasti ada sebab dan akibatnya kenapa hal itu terjadi. Dan keterlambatan juga mempunyai dampak/akibat yang dapat merugikan berbagai pihak.

Beberapa faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan, yaitu

- a. Menunggu dokumen *clearance in/out*.

Setelah dapat informasi kapal sudah selesai melakukan bongkar atau muat barang dan kapal tersebut siap untuk keluar dari pelabuhan dan melanjutkan perjalanan ke pelabuhan tujuan maka pihak agen akan memproses keberangkatan kapal dengan mengajukan dokumen *clearance out* kepada pihak-pihak terkait. Dokumen tersebut merupakan syarat kapal diizinkan meninggalkan pelabuhan.

- b. Embarkasi dan Debarkasi

Menurut Abdul Khadir (2013:42) embarkasi merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat pemuatan sebagai tempat penurunan penumpang dan barang. Suatu tempat penurunan penumpang dari kapal dengan menggunakan tangga ke pelabuhan. Menurut Abdul Khadir (2013:42), debarkasi merupakan rangkaian kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari satu tempat penurunan penumpang atau barang.. Adapun prosedur pelaksanaan embarkasi penumpang yaitu:



Gambar 2.1 Embarkasi dan Debarkasi
Sumber : Dokumentasi Pribadi

- 1) 30 menit sebelum keberangkatan kapal, calon penumpang sudah harus bersiap di area terminal penumpang.
- 2) Penumpang yang diutamakan naik dahulu adalah anak-anak dan wanita.
- 3) Area di dekat kapal akan sandar harus bebas dari calon penumpang yang akan naik sebelum waktu kapal diberangkatkan.
- 4) Terpasangnya tangga dan keberadaan petugas merupakan tanda penumpang telah boleh naik. Selain itu, penumpang tidak diizinkan naik melalui tangga pandu yang tersedia di samping lambung kapal.

Embarkasi KM AWU dilaksanakan 2 jam sebelum jadwal yang sudah ditentukan, Mualim I atau yang mewakili (kerani butler) pada deck 5 memiliki waktu 15 menit sebelum kegiatan embarkasi untuk memberitahu kepada seluruh tim embarkasi melalui *Public*

Address (PA) sehingga saat embarkasi dimulai semua tim telah siap di tempat kerjanya masing-masing. Pengertian debarkasi dalam KBBI adalah penurunan baik penumpang maupun muatan pada pesawat atau kapal laut dari beberapa tempat yang sebelumnya telah disediakan di lapangan udara ataupun pelabuhan. Adapun prosedur pelaksanaan debarkasi penumpang yaitu:

- 1) Demi keselamatan, penumpang harus menunggu penempatan tangga yang tepat dan aman.
- 2) Diprioritaskan bagi Perempuan serta anak di bawah 15 tahun untuk mendarat lebih dahulu.
- 3) Penumpang yang membawa barang bawaan yang berat harus menunggu hingga semua penumpang lainnya selesai meninggalkan kapal sebelum mereka dapat melanjutkan perjalanan.
- 4) Penumpang yang transit dapat turun dan tersedia terminal untuk beristirahat.
- 5) Barang bawaan penumpang perlu melalui pemeriksaan dari petugas pelabuhan sesaat setelah turun dari kapal.

c. Kondisi cuaca

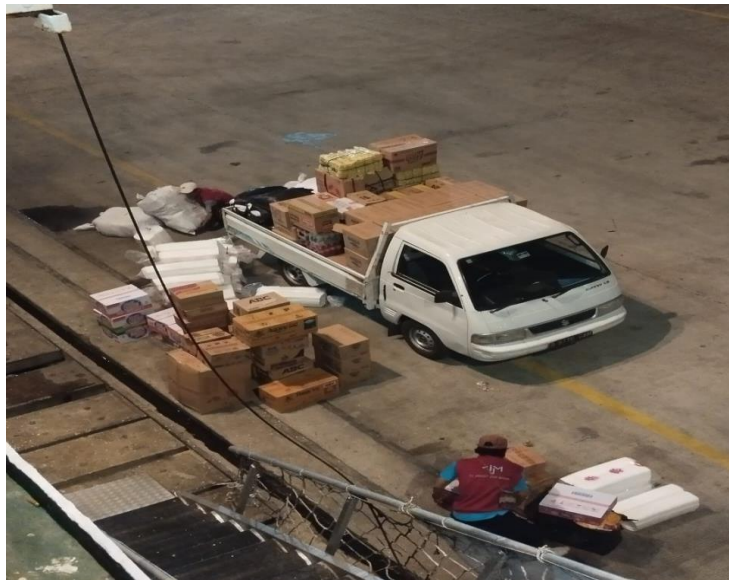
Cuaca akan menentukan aktivitas atau kegiatan penerimaan atau kecepatan bongkar muat yang sedang atau akan dilakukan oleh kapal di dermaga ataupun pada saat kapal berlayar. Cuaca cerah pada umumnya tidak memiliki kendala bagi Kapal untuk melakukan kegiatan bongkar muat di dermaga karena tidak ada pengaruh dari alam (angin, badai, gelombang) dan sebaliknya kondisi hujan akan

d. Komunikasi antara pihak darat dan pihak kapal

Dalam tugasnya untuk mendapatkan izin meninggalkan pelabuhan seorang staf operasional selalu melakukan hubungan dengan pihak kapal baik melalui via telepon maupun channel radio, hal ini dilakukan untuk memperoleh kepastian tentang kapan rencana kapal berangkat dari pelabuhan. Segala kegiatan yang bersifat mendadak seperti halnya penambahan muatan juga selalu dikonfirmasi ke pihak kapal agar pihak kapal dapat menghubungi pihak ketiga (penerima barang).

e. Menunggu Proses Muatan

Proses pemuatan barang dimulai pada saat pengirim mengeluarkan *shipping instruction* untuk muatan. Muatan yang berlebih atau pun kurang dapat mengakibatkan waktu proses bongkar dan muat menjadi lebih lama sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan keberangkatan kapal.



Gambar 2.3 Proses Muatan
Sumber : Dokumentasi Penulis

3. Meningkatkan

Menurut Adi.S, (2016) peningkatan adalah peningkatan berasal dari kata tingkat. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu yang kemudian membentuk susunan. Peningkatan adalah usaha untuk membuat sesuatu menjadi lebih baik dari pada sebelumnya. Suatu usaha untuk tercapainya suatu peningkatan biasanya di perlukan perencanaan dan eksekusi yang baik. Perencanaan dan eksekusi ini harus saling berhubungan dan tidak menyimpang dari tujuan yang telah di tentukan. Peningkatan juga dapat berarti penambahan keterampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik. Selain itu, peningkatan berarti pencapaian dalam proses, ukuran, sifat, hubungan dan sebagainya.

4. Pelayanan

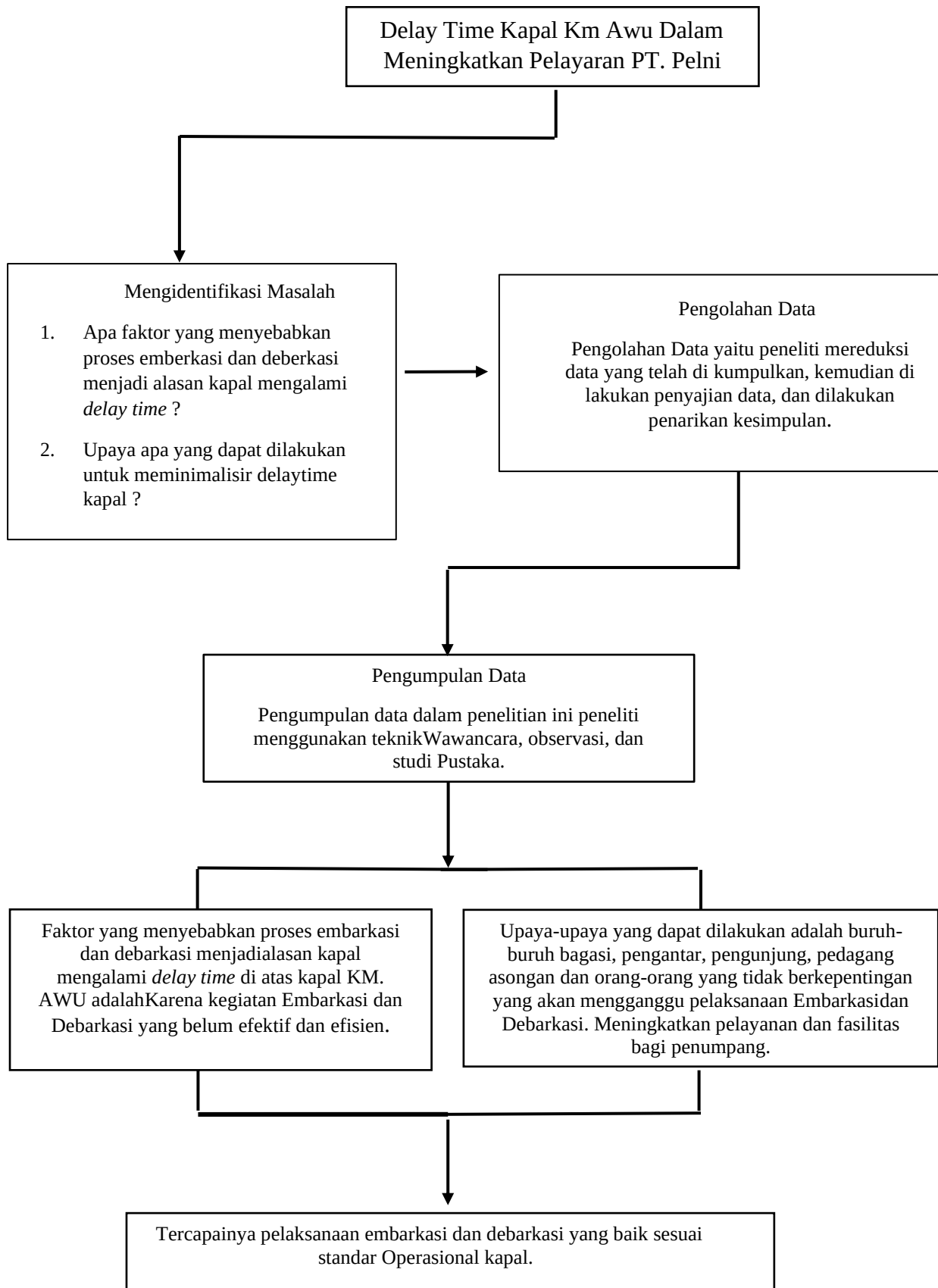
Pelayanan adalah setiap aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan dari pihak lain. Pelayanan terhadap pelanggan sangat penting dilakukan perusahaan karena tanpa pelayanan yang bagus maka pelanggan tidak akan mau membeli produk yang akan diperjual belikan.

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaianya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Maka berdasarkan pengertian pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk orang lain yang sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen. Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut.

C. Kerangka Pikir Penelitian

Pada penelitian karya Terapan ini peneliti menggunakan kerangka berfikir untuk memaparkan secara kronologis serta memberikan sudut pandang dari penulis mengenai urutan hal-hal yang terjadi dan dihadapi dalam proses penelitian hingga timbulnya suatu masalah yang menjadi pembahasan dalam penyusunan penelitian.



Tabel 2.2 Kerangka Pikir Penelitian

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Pada Karya Ilmiah Terapan ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif, serta menguraikan objek yang diteliti ataupun fakta-fakta tentang yang ada di lapangan. Adapun deskriptif yang dimaksud penulis di sini mengenai data- data yang dikumpulkan berupa kata-kata, serta gambar-gambar dan bukanlah angka-angka. Hal tersebut dikarenakan penulis menggunakan metode kualitatif pada Karya Ilmiah Terapan ini. Selain itu, segala data yang dikumpulkan oleh penulis memiliki kemungkinan menjadi kunci terhadap hal yang sudah diteliti oleh penulis.

Karya Ilmiah Terapan akan berisi kutipan-kutipan data sebagai gambaran untuk penyajian laporan pada Karya Ilmiah Terapan ini. Data-data tersebut penulis dapatkan berasal dari naskah wawancara saat penulis melakukan penelitian, catatan lapangan saat penelitian dilakukan, foto-foto di lapangan, dokumen pribadi, catatan atau memo, serta dokumen resmi lainnya yang penulis dapatkan saat penelitian berlangsung.

Sehingga penulis mengharapkan hasil dari penelitian ini dapat dipaparkan dengan baik, dan mudah dipahami. Adapun hal-hal yang penulis amati adalah Meminimalisir *Delay Time* Kapal KM. AWU dalam Meningkatkan Pelayaran PT. PELNI.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan diatas kapal KM. AWU dan penulis melaksanakan kegiatan praktik diperusahaan milik PT.Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI).

2. Waktu Penelitian

Penulis melaksanakan kegiatan praktik laut diatas kapal KM. AWU dan telah melaksanakan kegiatan praktik laut selama 12 bulan 2 hari terhitung dari naik pada tanggal 18 Agustus 2022 dan menyelesaikan kegiatan praktik laut pada tanggal 20 Agustus 2023.

C. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

1. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dan digunakan oleh penulis, dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini adalah data yang penulis peroleh melalui pengamatan langsung, dan wawancara melalui narasumber yang penulis temui saat praktek laut (prala) selama 12 berlangsung. Dari sumber-sumber tersebut, dapat diperoleh data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara observasi dan wawancara. Sasaran data pada data primer yaitu data yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada

pengumpul data. Data ini dapat berupa opini subyek (orang) secara individu maupun kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan, dan hasil pengujian.

Sehingga data primer dalam penelitian ini merupakan data yang langsung di peroleh dari sumber data, dengan cara melakukan observasi dan wawancara tentang kejadian-kejadian yang berhubungan langsung dengan obyek yang diteliti. Pada sumber data primer ini penulis akan menggunakan metode wawancara.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Hal tersebut berarti bahwa peneliti berperan sebagai pihak kedua, karena tidak didapatkan secara langsung dan sumber data tambahan yang diperoleh bukan dari tangan pertama, melainkan kedua, ketiga, atau seterusnya.

Data sekunder dalam penyusunan Karya Ilmiah Terapan ini adalah data yang memiliki sumber tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber-sumber sekunder dapat diperoleh dari surat-surat, buku harian dan lain sebagainya. Bahan-bahan ini dapat mengungkapkan pengalaman orang lain serta pengembangan kelakuannya atas pengaruh lingkungan sosial budaya. Biasanya bahan-bahan ini tidak mudah diperoleh kecuali berkat hubungan pribadi.

Selain sumber diperoleh dari surat-surat dan buku harian, penyusun dapat memperoleh sumber dari buku-buku yang penyusun baca dan dalam kegiatan belajar mengajar di kelas yang berkaitan

langsung dengan obyek penulisan Karya Ilmiah Terapan serta suatu informasi yang telah disampaikan pada saat penulis menjalani perkuliahan di kampus. Selain itu sumber data sekunder juga dapat diperoleh dari *checklist* kapal, data-data pelayaran kapal dan buku-buku referensi yang terkait dengan penelitian ini.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data antara lain:

1. Teknik Wawancara

Metode wawancara sebagai metode pengumpulan data penelitian adalah proses untuk mendapatkan informasi yang digunakan untuk tujuan penelitian dan dilakukan dengan cara Tanya jawab antar pewawancara dengan responden atau narasumber dengan menggunakan suatu daftar yang dinamakan panduan wawancara

Dalam wawancara tidak terstruktur, penulis belum mengetahui secara pasti data apa yang akan diperoleh, sehingga penulis lebih banyak mendengarkan apa yang diceritakan oleh responden. Berdasarkan analisis terhadap setiap jawaban dari responden tersebut maka penulis dapat mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada suatu tujuan.

Wawancara ini dilaksanakan di atas kapal dengan mengajukan pertanyaan kepada perwira yang berada di atas kapal. Dimana, perwira dimintakan pendapat tentang pengalamannya. Dilakukan dengan memberikan pertanyaan kepada mualim I

2. Teknik Observasi

Observasi hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindra, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan observasi dilakukan untuk menjawab pertanyaan, atau memperoleh data mengenai penelitian.

3. Teknik Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Data-data juga dapat didapatkan melalui fakta yang sudah tertulis dan tersimpan dalam Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2013:240)

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Bogdan dan Sugiyono (2013:244).

Dari uraian diatas, penulis menggunakan beberapa teknik analisis data guna menunjang sesuai yang terdapat pada rumusan masalah diantaranya sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Penulis akan mengumpulkan semua sumber data yang ada yang

berhubungan dengan obyek penelitian.

2. Reduksi Data

Penulis akan memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang data yang tidak diperlukan. Dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran lebih jelas mengenai permasalahan penelitian ini.

3. Penyajian Data

Sekumpulan informasi yang telah tersusun secara terpadu dan mudah dipahami yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.

4. Penarikan Kesimpulan

Dalam penarikan kesimpulan adalah kemampuan seorang peneliti dalam menyimpulkan berbagai data yang diperoleh selama proses penelitian berlangsung.