

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai negara kepulauan, Indonesia memiliki sekitar 17.502 buah pulau, dan garis pantai sepanjang 81.000 Km dengan Luas wilayah perikanan di laut sekitar 5,8 juta Km², yang terdiri dari perairan kepulauan dan teritorial seluas 3,1 juta Km² serta perairan Zona Ekonomi Eksklusif Indonesia (ZEEI) seluas 2,7 juta Km². Berdasarkan hasil pengkajian Badan Riset Kelautan dan Perikanan bekerja sama dengan Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia (LIPI), potensi sumberdaya ikan laut Indonesia tersebut diperkirakan sebesar 6,410 juta ton per tahun, yang terdiri dari perairan wilayah laut teritorial sekitar 4,625 juta ton per tahun dan perairan ZEEI sekitar 1,785 juta ton per tahun. Berkaitan dengan itu, prospek sehingga pengelolaan pemanfaatan sumberdaya perikanan Indonesia menjadi salah satu kegiatan ekonomi yang strategis dinilai sangat cerah terutama untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat khususnya nelayan, penyediaan lapangan kerja, Penerimaan devisa melalui ekspor dan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) secara berkesinambungan dan berkelanjutan (Hutabarat, 2010).

Pelabuhan Perikanan memiliki peranan strategis dalam pengembangan perikanan dan kelautan, yaitu sebagai pusat atau sentral kegiatan perikanan laut. Pelabuhan Perikanan selain merupakan penghubung antara nelayan dengan pengguna-pengguna hasil tangkapan, baik pengguna langsung maupun tak langsung seperti: pedagang, pabrik pengolah, restoran dan lain- lain, juga merupakan tempat berinteraksinya berbagai kepentingan masyarakat pantai yang bertempat di sekitar Pelabuhan Perikanan (Kusyanto, dkk. 2006).

Sedangkan menurut Murdiyanto (2004), Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) berfungsi untuk mendukung kegiatan penangkapan ikan di daerah pantai dan lokasinya tersebar di seluruh Indonesia. Contohnya adalah, PPI Muara Angke di Jakarta, PPI Demak, PPI Klidang lor di Batang, PPI Tasik Agung di Rembang.

Pada era otonomi daerah, setelah diberlakukannya UUNo. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, undang-undang ini memberikan otonomi kepada pemerintah daerah dalam pengelolaan sumberdaya pesisirnya ; untuk wilayah daerah propinsi terdiri atas wilayah darat dan wilayah laut sejauh 12 mil laut, yang diukur dari garis pantai ke arah laut. Kewenangan pemerintah daerah meliputi kewenangan eksplorasi, eksploitasi, konservasi, pengelolaan sumberdaya alam, dan tanggung jawab untuk melestarikannya. Pemerintah daerah kabupaten atau kota memperoleh kewenangan sepertiga dari wilayah propinsi, atau sejauh 4 mil laut diukur dari garis pantai (saat surut terendah).

Kewenangan tersebut menjelaskan bahwa, kewenangan daerah yang diberikan ini tidak terbatas hanya berupa upaya eksploitasi, namun juga upaya menjaga kelestarian sumberdaya kelautan yang ada. Kondisi ini berkaitan dengan munculnya kekuatiran bahwa daerah hanya akan mementingkan upaya eksploitasi saja dan mengabaikan aspek kelestarian (Dahuri, 2001).

Dengan diberlakukannya UU No.32 tahun 2004, maka Pemerintah Daerah Kabupaten Batang mempunyai kewenangan untuk mengelola sumberdaya pesisirnya yang ada yaitu seluas 4 mil x 40 km, yang setara dengan 288 km². Potensi sumberdaya pesisir mulai dimanfaatkan dengan baik, yaitu setelah diperkenalkannya pertama kali alat tangkap *purse seine* pada tahun 1971. Perkembangan alat tangkap baru di Batang terjadi sangat pesat, berkat adanya dukungan dari pembangunan sarana pelabuhan, yang bisa memberikan kemudahan bagi kapal-kapal penangkap ikan untuk keluar masuk pelabuhan, dan adanya Tempat Pelelangan Ikan (TPI), yang salah satu tugasnya adalah untuk melakukan transaksi jual beli melalui pelelangan sehingga harga ikan menjadi lebih tinggi dan stabil sehingga bisa memberikan keuntungan bagi nelayan.

Fasilitas pelabuhan yang ada, seperti fasilitas pokok, fasilitas fungsional dan fasilitas penunjang harus mampu melayani atau mendukung aktifitas kapal-kapal penangkap ikan yang mendarat (melelangkan ikan) maupun melaut (*fishing*), dan pengembangan perikanan ke depan sangat tergantung adanya fasilitas-fasilitas yang ada tersebut. Untuk itu perlu dilakukan evaluasi seberapa besar daya dukung dari setiap fasilitas yang ada dalam melayani aktifitas kapal-kapal perikanan pada saat berlayar maupun mendarat untuk melelangkan hasil tangkapannya, sehingga aktifitas dari kapal-kapal penangkap ikan di pelabuhan perikanan bisa berjalan dengan aman dan lancar, tanpa hambatan.

Terkait dengan pengelolaan pelabuhan perikanan, pemerintah telah mengeluarkan beberapa peraturan diantaranya, yaitu Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.12/Men/2010 tentang Minapolitan.; Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Republik Indonesia Nomor Per.08/Men/2012 tentang Kepelabuhanan Perikanan; dan Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan RI Nomor KEP.32/MEN/2010 tentang Penetapan Kawasan Minapolitan. Sementara itu dalam upaya mendukung pengelolaan usaha perikanan dan kelautan di Indramayu, diantaranya juga telah diterbitkan peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 2 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan Tempat Pelelangan Ikan yang kemudian dirubah dengan peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 11 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Indramayu Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Tempat Pelelangan Ikan. Di samping terbitnya Keputusan Bupati Indramayu Nomor 523/Kep.24- Diskanla/2011 tentang Penetapan Kawasan Minapolitan di Kabupaten Indramayu, dan Keputusan

Bupati Indramayu Nomor : 523.1.05/Kep.53.A-Diskanla/2013 tentang Penetapan Kawasan Program Peningkatan Kehidupan Nelayan di Kabupaten Indramayu.

Pelabuhan Pelelangan Ikan (PPI) Banjar Raya terletak di Banjarmasin, Kalimantan Selatan, dan berperan penting dalam perekonomian daerah sebagai pusat aktivitas perikanan. Pelabuhan ini menjadi tempat berlabuh bagi kapal-kapal ikan dari berbagai daerah, mendukung kegiatan pengelolaan dan distribusi hasil laut.

PPI Banjar Raya merupakan penyumbang signifikan bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Dinas Kelautan dan Perikanan Kalimantan Selatan. Pada tahun 2023, pelabuhan ini menyumbang sekitar Rp900 juta dari total PAD sektor perikanan yang mencapai Rp2,2 miliar. Selain itu, PPI Banjar Raya memastikan ketersediaan stok ikan laut yang cukup untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Meskipun kondisi cuaca ekstrem dapat mempengaruhi aktivitas melaut, upaya antisipasi telah dilakukan dengan menjaga stok ikan di gudang. Pada Desember 2024, tersedia sekitar 300 ton ikan di gudang, dengan komposisi 70% ikan lajang, 15% tongkol, dan sisanya berbagai jenis ikan lainnya.

Secara keseluruhan, PPI Banjar Raya memainkan peran vital dalam mendukung sektor perikanan dan perekonomian di Kalimantan Selatan, baik melalui kontribusi PAD maupun penyediaan kebutuhan ikan bagi masyarakat.

Dalam usaha menunjang peningkatan produksi perikanan laut, maka tersedianya prasarana pelabuhan perikanan mempunyai arti yang sangat penting, karena sebagai sebuah infrastruktur pembangunan ekonomi, pelabuhan perikanan memiliki peranan penting sebagai penggerak roda ekonomi suatu kawasan. Menurut Lubis (2000), dalam kaitannya dengan pengembangan agribisnis perikanan, maka tersedianya Pelabuhan Perikanan atau Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) mempunyai peranan yang sangat penting di dalam :

- a. Meningkatkan keterkaitan fungsional antar sub sistem dan sistem agribisnis perikanan
- b. Meningkatkan ekonomi pedesaan, khususnya desa pantai
- c. Menunjang tumbuhnya usaha perikanan skala besar dan skala kecil secara paralel
- d. Menunjang terwujudnya sentra produksi perikanan dalam skala ekonomi yang efisien.

1.2. Landasan Teori

1.2.1. Pelabuhan

Menurut Triatmodjo (2009) Pelabuhan pada umumnya merupakan lokasi yang terletak di perbatasan antara laut dengan daratan, atau terletak di sungai atau danau. Pelabuhan terdiri dari tiga bagian, yaitu :

1. Perairan atau kolam yang menyediakan tempat berlindung.
2. Fasilitas waterfront seperti tambatan, dermaga, gudang atau fasilitas pelayanan penumpang, muatan, bahan bakar, bahan pasokan untuk kapal.
3. Peralatan apung seperti kapal-kapal penolong dan alat angkat di perairan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Pasal (1) ayat (14) adalah terdiri dari daratan dan perairan yang bersandar, naik turun penumpang atau tempat bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang memiliki fasilitas keselamatan, keamanan pelayaran, kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat pemindahan intra antar moda transportasi.

Selain dari pengertian tersebut Peraturan Pemerintah Nomor 69 Tahun 2001 Pasal sub a dan b, menyatakan pelabuhan adalah daerah tempat berlabuh atau tempat bertambat kapal laut serta kendaraan air lainnya untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan hewan serta merupakan kegiatan ekonomi. Berdasarkan dari pengertian pelabuhan di atas, baik dikemukakan oleh para ahli maupun peraturan pemerintah maka dapat dipahami bahwa pelabuhan merupakan tempat kapal memulai pelayaran dan mengakhiri pelayaran guna memuat dan membongkar barang, penumpang dan hewan dengan berbagai macam fasilitas yang tersedia.

1.2.2. Syahbandar

keamanan pelayaran. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran Pasal (1) Ayat (56), Syahbandar adalah pejabat pemerintah di pelabuhan yang diangkat oleh menteri dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan dan melakukan pengawasan terhadap dipenuhinya ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menamin keamanan dan keselamatan pelayaran.

Peran syahbandar dalam bidang pengawasan adalah sangat penting hal, ini dapat dilihat dalam undang – undang pelayaran Indonesia mengenai keselamatan kapal, ada beberapa hal yang perlu mendapat perhatian dari syahbandar dalam pengawasan yaitu :

- a. Mengawasi kelaiklautan kapal, keselamatan, keamanan, dan ketertiban

di pelabuhan.

- b. Mengawasi tertib lalu lintas kapal di perairan pelabuhan dan alur pelayaran.
- c. Mengawasi kegiatan alih muat di perairan pelabuhan.
- d. Mengawasi kegiatan salvage dan pekerjaan bawah air.
- e. Mengawasi kegiatan penundaan kapal.
- f. Mengawasi pemanduan.
- g. Mengawasi bongkar muat barang berbahaya serta limbah bahan berbahaya dan beracun.
- h. Mengawasi pengisian bahan bakar.
- i. Mengawasi ketertiban embarkasi dan debarkasi penumpang.
- j. Mengawasi pengerukan dan reklamasi.
- k. Mengawasi kegiatan pembangunan fasilitas pelabuhan.
- l. Melaksanakan bantuan pencarian dan penyelamatan.
- m. Memimpin penanggulangan pencemaran dan pemadaman kebakaran di pelabuhan, dan
- n. Mengawasi pelaksanaan perlindungan lingkungan maritim.

Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya, Syahbandar mempunyai kewenangan (Iskandar Abubakar 2013:48) antara lain :

- a. Mengkoordinasikan seluruh kegiatan pemerintah di pelabuhan.
- b. Memeriksa dan menyimpan surat, dokumen, dan warta kapal.
- c. Menerbitkan persetujuan kegiatan kapal di pelabuhan.
- d. Melakukan pemeriksaan kapal.
- e. Menerbitkan Surat Persetujuan Berlayar.
- f. Melakukan pemeriksnan kecelakaan kapal.
- g. Menahan kapal atas perintah pengadilan, dan
- h. Melaksanakan Sijil Awak Kapal.

1.2.3. Pelabuhan memilik 4 fungsi antara lain :

1. Operasional Pendaratan dan bongkar muat hasil tangkapan.

2. Ekonomi Sebagai pusat perdagangan hasil perikanan.
3. Sosial Menyediakan fasilitas untuk kesejahteraan nelayan.
4. Ekologi Mengelola limbah hasil perikanan untuk menjaga lingkungan sekitar.

1.2.4. Pelayanan

Menurut Prasetio (2016) pelayanan adalah setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan kepada konsumen itu sendiri. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang sering (Kotler: 2000)

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014) menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia pelayanan dijelaskan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa berupa kemudahan, kecepatan, kepedulian, ketanggapan, kemampuan dan keramahmatan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kepuasan konsumen.

1. Kualitas pelayanan Menurut Usmara (2008), kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Lain halnya dengan Roderick (2008) yang menyatakan bahwa service quality adalah tingkat ukuran atas kualitas pelayanan yang diasumsikan berhubungan dengan perkembangan harga. Berdasarkan pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa service quality adalah suatu tingkat ukuran akan keunggulan yang diharapkan atas kualitas pelayanan yang dihubungkan dengan perkembangan harga atau tingkat perbandingan harapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen untuk menjadi perkembangan harga.

Menurut Fathoni (2009), Metode servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap yang telah diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi. Sehingga akan diperoleh nilai yang

merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Namun secara umum memang belum ada keseragaman batasan tentang konsep *service quality*. Beberapa pendapat para ahli tentang konsep *servqual* tersebut antara lain :

- a. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan (*excellence*) yang diharapkan dan pengendalian di atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan
 - b. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan yakni layanan yang diharapkan dan yang dipersepsikan
 - c. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.
2. Karakteristik Pelayanan Pelayanan memiliki sejumlah karakteristik yang membedakan dengan aspek lainnya. Terkait dengan hal tersebut Fitzimmons (2006), menyebutkan bahwa ada beberapa karakteristik pelayanan yaitu :
- a. Partisipasi pelanggan dalam proses pelayanan (*participant*), kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktur tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan disekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan manufaktur.
 - b. Kejadian pada waktu yang bersamaan (*simultaneity*) fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
 - c. Pelayanan langsung digunakan habis (*service perishability*) pelayanan merupakan komoditas yang cepat dan habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel pada masing-masing kasus yang telah menyebabkan kehilangan peluang.
 - d. Tidak berwujud (*Intangibility*) pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu inovasi pelayanan tidak bias dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
 - e. Beragam (*Heterogeneity*) kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian system pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan

pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

3. Ciri-ciri pelayanan yang baik Menurut Kasmir (2014) terdapat beberapa factor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan antara lain :
 - a. Tersedianya karyawan yang baik kenyamanan pelanggan sangat bergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah sopan dan menarik. Disamping itu karyawan harus cepat tanggap, pandai berbicara, menyenangkan dan pintar. Karyawan juga harus mengambil dan memikat menarik hati pelanggan sehingga bisa tertarik.
 - b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik. Pada dasarnya pelanggan ingin dilayani secara prima. Untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki.
 - c. Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal dan akhir artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai akhir.
 - d. Mampu melayani secara cepat dan tanggap artinya pelayanan yang diberikan harus sesuai jadwal pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam pelayanan yang diberikan sesuai standar perusahaan dan sesuai keinginan.
 - e. Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang. Jika pelanggan mempunyai masalah pelanggan tidak segan-segan menyampaikan kepada petugas.
 - f. Menjamin kerahasiaan setiap transaksi karyawan harus menjaga kerahasiaan pelanggan terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi.
 - g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik untuk menjadi karyawan khususnya melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu
 - h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan, karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh pelanggan usahakan mengerti dan memahami keinginan serta kebutuhan pelanggan secara cepat
 - i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan. Kepercayaan kepada pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan. Kepercayaan merupakan ujung tombak perusahaan menjalani aktivitasnya.

1.2.5. *Costumer Satisfaction Indeks (CSI)*

CSI (*Customer Satisfaction Index*) merupakan suatu metode kuantitatif yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang telah mereka terima. Metode ini sangat efisien karena tidak hanya memberikan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pelanggan, tetapi juga mengidentifikasi secara spesifik aspek-aspek produk atau layanan yang perlu diperbaiki. Selain itu, metode ini mudah digunakan dan dilengkapi dengan skala pengukuran yang telah teruji reliabilitasnya.

Metode CSI digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan membandingkan antara kinerja aktual produk atau jasa dengan harapan pelanggan terhadap berbagai atribut yang nilai penting mereka (Angraeni, et al, 2015). Analisis CSI bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan atau respon seseorang, kelompok atau organisasi terhadap suatu produk / jasa yang telah dan akan didapatkan fokus kepada respon pelanggan, untuk mengetahui apakah telah sesuai harapan dan kenyataannya.

Tabel 1. Kriteria *Costumer Satisfaction Index* (CSI)

No	Nilai indeks (%)	Kriteria CSI
1	0-20	Tidak Puas
2	21-42	Kurangi Puas
3	41-60	Cukup Puas
4	61-80	Puas
5	81-100	Sangat Puaasa

(Sumber : Mushsen, 2007)

Proses perhitungan CSI terdiri dari lima tahapan sebagai berikut (Arionang, 2005 dikutip oleh wibowo dan Ardhi 2018);

1. *Mean Importance Score* (MIS) adalah nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian konsumen terhadap tingkat kepentingan setiap atribut, yang digunakan untuk mengukur bobot atau prioritas yang diberikan konsumen terhadap masing-masing aspek.

$$MIS = \frac{\text{Jumlah Nilai Kepentingan}}{N} \dots\dots\dots (1)$$

2. *Mean Satisfaction Score* (MSS) adalah nilai rata-rata yang diperoleh dari penilaian konsumen terhadap tingkat kepuasan mereka terhadap setiap atribut, yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan terhadap masing-masing aspek.

$$MSS = \frac{\text{Jumlah Nilai Kinerja}}{N} \dots\dots\dots (2)$$

3. Bobot faktor *Weight Factors* (WF) adalah nilai yang diperoleh dari pembagian nilai kepentingan rata-rata suatu atribut (MIS) terhadap total nilai kepentingan rata-rata semua atribut, yang digunakan untuk mengukur kontribusi relatif dari setiap atribut dalam membentuk kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

$$WF = \frac{\text{Nilai MIS}}{\text{Total MIS}} \times 100\% \dots\dots\dots (3)$$

4. Bobot Skor *Weight Score* (WS) adalah nilai yang diperoleh dari perkalian antara Bobot Faktor (WF) yang menunjukkan proporsi kepentingan suatu atribut dan Skor Kepuasan rata-rata (MSS) yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap atribut tersebut, sehingga mencerminkan kontribusi aktual suatu atribut terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

$$WS = WF \times MSS \dots\dots\dots (4)$$

5. Nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) diperoleh melalui agregasi seluruh nilai *Weighted Score* (WS).

$$CSI = \frac{\text{Total WS}}{5} \times 100\% \dots\dots\dots (5)$$

Untuk mengetahui posisi masing-masing atribut mengenakan perhitungan IPA adalah nilai rata dari masing-masing atribut dengan formulasi sebagai berikut :

$$\bar{x} = \sum \frac{x_i}{n} \text{ dan } Y = \sum \frac{y_i}{n}$$

Dimana :

X = Nilai rata-rata persepsi konsumen

Y = Nilai rata-rata ekspektasi konsumen

N = Jumlah Partisipan Survei

Penelitian ini menggunakan skala likert yang terdiri dari lima tingkat jawaban, mulai dari sangat puas hingga sangat tidak puas. Skala Likert dipilih karena memungkinkan responden untuk mengungkapkan tingkat kepuasan mereka secara lebih rinci terhadap berbagai aspek layanan, seperti kecepatan respon, kemudahan petugas, dan kemudahan dalam menyelesaikan masalah. Data yang diperoleh bersifat ordinal, sehingga analisis kuantitatif yang lebih mendalam, seperti perhitungan rata-rata atau selisih, tidak dapat dilakukan. Oleh karena itu, analisis difokuskan pada

peringkat relatif antar kategori (Durianto, 2004). Untuk menjamin reliabilitas data, setiap indikator dalam skala diberikan bobot yang sama, sehingga setiap jawaban memiliki kontribusi yang setara dalam analisis.

Tabel 2. Skala Likert Penilaian Responden

Nilai	Persepsi	Nilai	Ekspektasi
	Arti		Arti
1	Sangat Kurang Baik	1	Sangat Kurang Penting
2	Kurang Baik	2	Kurang Penting
3	Biasa Saja	3	Biasa Saja
4	Baik	4	Penting
5	Sangat Baik	5	Sangat Penting

(Sumber : Durianto, 2014)

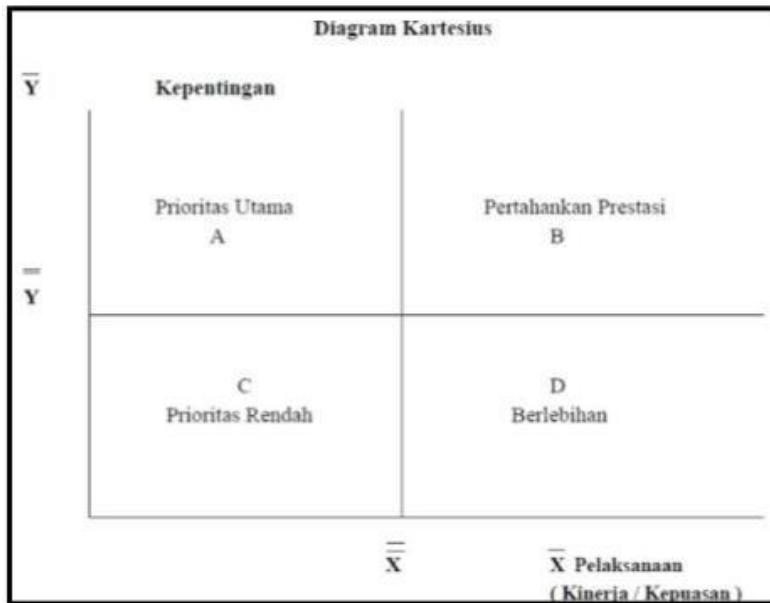
1.2.6. Importance Performance Analysis (IPAS)

Importance Performance Analysis (IPAS) merupakan teknik statistik yang digunakan untuk mengklasifikasikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ke dalam kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan (Fatima et al, 2024).

Menurut Sariang dan Gidion (2022) IPAS adalah suatu metode yang sistematis untuk mengukur dan membandingkan antara harapan pelanggan dengan kinerja actual perusahaan pada berbagai aspek produk atau jasa. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis IPAS merupakan alat yang sangat berguna bagi perusahaan untuk memahami posisi kompetitif produk atau jasanya. Dengan melakukan analisis IPAS, perusahaan dapat mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, sehingga dapat mengambil tindakan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memenangkan persaingan.

Menurut Supranto dan Johanes (2006) menyatakan bahwa Analisis tujuan ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat keselarasan antara harapan konsumen dan persepsi mereka terhadap kualitas layanan, dengan penekanan pada lima dimensi yang telah teridentifikasi dalam kajian pustaka.

Menurut Nawir (2020) IPAS adalah Prosedur untuk mengevaluasi kepentingan relatif dari beragam atribut akan diuraikan secara rinci. Hasil evaluasi ini akan disajikan dalam diagram kartesius kuadran. Kuadran-kuadran tersebut merepresentasikan tingkat prioritas yang berbeda, mulai dari yang paling mendesak hingga yang kurang perlu diperhatikan.



Gambar 1. Diagram Kartesius (Nawir, 2020)

Adapun interpretasi dari kuadrat tersebut adalah sebagai berikut :

a. Kuadran I/A Prioritas (*Concentrate Hare*)

Kuadran ini megindikasikan adanya kesenjangan antara ekpektasi pelanggan dan kinerja perusahaan pada aspek-aspek tertentu. Perlu dilakukan upaya intensif untuk meningkatkan kinerja.

b. Kuadran II/B Pertahanan prestasi (*Keep Up The Good Work*)

Faktor-faktor yang teridentifikasi pada kuadran ini merupakan aspek kinerja yang sangat dihargai oleh konsumen dan oleh karena itu harus terus dipertahankan serta ditingkatkan secara berkelanjutan.

c. Kuadran III/C Prioritas Rendah (*Low Priority*)

Pada kuadran ini terdapat faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau tingkat kinerha actual yang renddah dan tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu mempriorotaskan atau memberikan perhatian lebih terhadap faktor tersebut.

d. Kuadran IV/D Berlebihan (*Possibly Overkill*)

Pada kuadran ini dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu dianggap oleh perusahaan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang memilik tingkat prioritas yang lebih tinggi.

Analisis SWOT merupakan suatu metodologi yang sistematis untuk mengevaluasi faktor-faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu usaha atau proyek (Khasanah et al., 2022).

Analisis SWOT yang dikembangkan oleh Albert Humphrey berdasarkan penelitian terhadap perusahaan Fortune 500, adalah alat yang ampuh untuk merumuskan strategi yang efektif (Fatimah, 2024).

Proses pengambilan keputusan strategis yang efektif selalu diawali dengan analisis mendalam terhadap situasi internal dan eksternal perusahaan melalui kerangka kerja SWOT, guna memastikan keselarasan antara misi, tujuan, strategi, dan kebijakan perusahaan dengan kondisi lingkungan bisnis yang dinamis.

- Faktor Internal Kekuatan dan kelemahan

Faktor eksternal ini mempengaruhi terbentuknya opportunities and threats (O dan T). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi-kondisi yang terjadi di luar perusahaan yang mempengaruhi dalam pembuatan keputusan perusahaan. Faktor ini mencakup lingkungan industri dan lingkungan bisnis makro, ekonomi, politik, hukum, teknologi, kependudukan, dan sosial budaya.

- Faktor Eksternal Peluang dan Ancaman

Faktor internal ini mempengaruhi terbentuknya strengths and weaknesses (S dan W). Dimana faktor ini menyangkut dengan kondisi yang terjadi dalam perusahaan, yang mana ini turut mempengaruhi terbentuknya pembuatan keputusan (*decision making*) perusahaan. Faktor internal ini meliputi semua macam manajemen fungsional : pemasaran, keuangan, operasi, sumberdaya manusia, penelitian dan pengembangan, sistem informasi manajemen dan budaya perusahaan (*corporate culture*).

Berdasarkan penelitian Fanni (2007), kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam konteks pariwisata masing-masing merujuk pada keunggulan kompetitif, kendala internal, potensi pengembangan, dan faktor eksternal yang dapat mempengaruhi keberhasilan suatu destinasi wisata. Ismawati (2018) menguraikan metode yang sistematis untuk menerapkan analisis SWOT dalam merancang strategi pengembangan pariwisata yaitu :

Analisis SWOT adalah alat strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) suatu organisasi, proyek, atau situasi. Ini membantu dalam pengambilan keputusan dan perencanaan strategis. Berikut adalah penjelasan masing-masing elemen:

a. Gunakan Matrik SWOT

Gabungkan elemen-elemen tersebut untuk menemukan strategi yang relevan.

Contoh :

- SO (Kekuatan-Peluang): Memanfaatkan kekuatan untuk mengambil peluang.
- WO (Kelemahan-Peluang): Memperbaiki kelemahan untuk memanfaatkan peluang.
- ST (Kekuatan-Ancaman): Menggunakan kekuatan untuk menghadapi ancaman.
- WT (Kelemahan-Ancaman): Mengurangi kelemahan untuk menghindari ancaman.

b. Model Analisis SWOT

Analisis SWOT membandingkan antara faktor eksternal peluang dan ancaman dengan faktor internal kekuatan dan kelemahan. Faktor internal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi internal atau IFAS (*Internal Strategic Factor Analisis Summary*). Faktor eksternal dimasukkan kedalam matrik yang disebut matrik faktor strategi eksternal EFAS (*Eksternal Strategic Factor Analisis Summary*). Setelah matrik faktor strategi internal dan eksternal selesai disusun, kemudian hasilnya dimasukkan dalam model kuantitatif, yaitu matrik SWOT untuk merumuskan strategi kompetitif perusahaan. Matrik Factor Strategi Eksternal (EFAS).

1. Strengths (Kekuatan)

Faktor internal yang memberikan keunggulan kompetitif. Contoh:

- Reputasi merek yang kuat.
- Sumber daya finansial yang stabil.
- Tenaga kerja yang terampil.
- Teknologi yang maju.

2. Weaknesses (Kelemahan)

Faktor internal yang dapat menghambat pencapaian tujuan. Contoh:

- Kurangnya modal.
- Proses operasional yang tidak efisien.
- Citra merek yang buruk.
- Ketergantungan pada pasar tertentu.

3. Opportunities (Peluang)

Faktor eksternal yang dapat dimanfaatkan untuk keuntungan. Contoh:

- Pertumbuhan pasar yang pesat.
- Adanya regulasi yang mendukung.
- Kemajuan teknologi yang relevan.
- Peluang ekspansi ke wilayah baru.

4. Threats (Ancaman)

Faktor eksternal yang dapat menimbulkan risiko atau tantangan. Contoh:

- Kompetisi yang meningkat.
- Perubahan kebijakan pemerintah.
- Fluktuasi ekonomi global
- Kemajuan teknologi pesaing.

Tabel 3. Bobot Nilai

No	Bobot Nilai	Keterangan
1	1.00	Sangat Penting
2	0.75	Penting
3	0.50	Standar
4	0.25	Tidak Penting
5	0.10	Sangat Tidak Penting

Tabel 4. Ranting Nilai

No	Rating Nilai	Keterangan
1	5	Sangat penting
2	4	Penting
3	3	Netral
4	2	Tidak baik
5	1	Sangat tidak baik

Tabel 5. Skor Nilai

No.	Label	Keterangan
1	SN	Skor Nilai
2	BN	Bobot Nilai
3	RN	Rating Nilai

Proses perhitungan skor akhir melibatkan perkalian bobot nilai dengan rating nilai untuk setiap komponen, kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai akhir.

1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Seberapa besar ketersediaan fasilitas pendukung operasi pada PPI Banjar Raya?

2. Bagaimana tingkat kepuasan pelayanan nelayan pada PPI Banjar Raya?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini yaitu :

1. Menganalisis tingkat ketersediaan fasilitas pendukung operasi pada PPI Banjar Raya.
2. Mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan pada PPI Banjar Raya.

1.5. Batasan Masalah

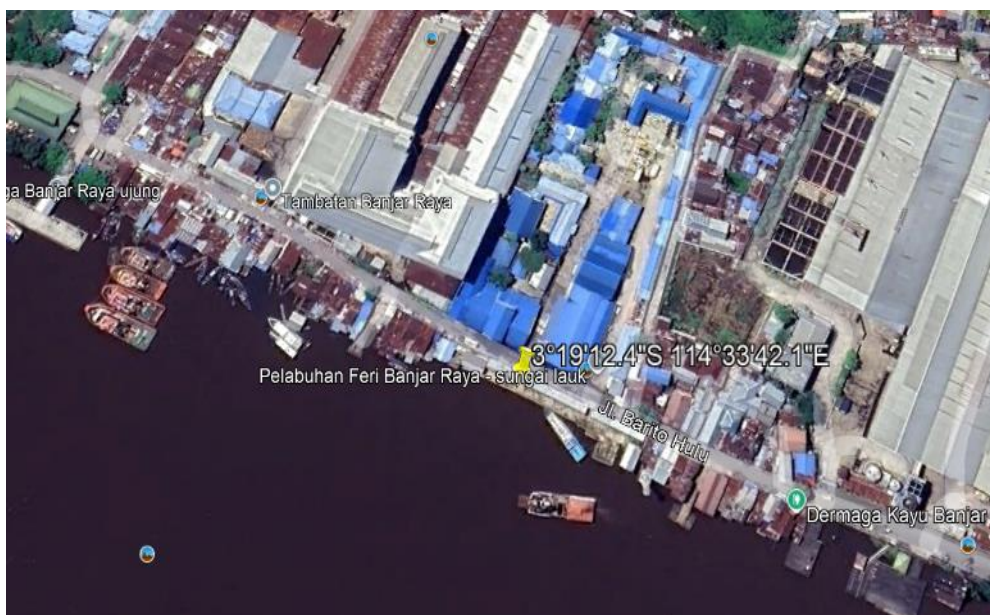
Dalam penulisan penelitian ini diberikan batasan-batasan sebagai berikut :

1. menganalisis tingkat kepuasan nelayan atas fasilitas-fasilitas yang tersedia di PPI Banjar Raya dan kelayakan-nya.
2. penelitian yang dilakukan hanya pada sisi fasilitas dan pelayanan di PPI Banjar Raya dan sekitarnya.

BAB II METODE PENELITIAN

2.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April – Juli 2025. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Pelabuhan Pendaratan Ikan Banjar Raya Kota Banjarmasin (Pelabuhan Feri Banjar Raya Sungai Lauk).



Gambar 2. Lokasi Penelitian

2.2. Instrumen Penelitian

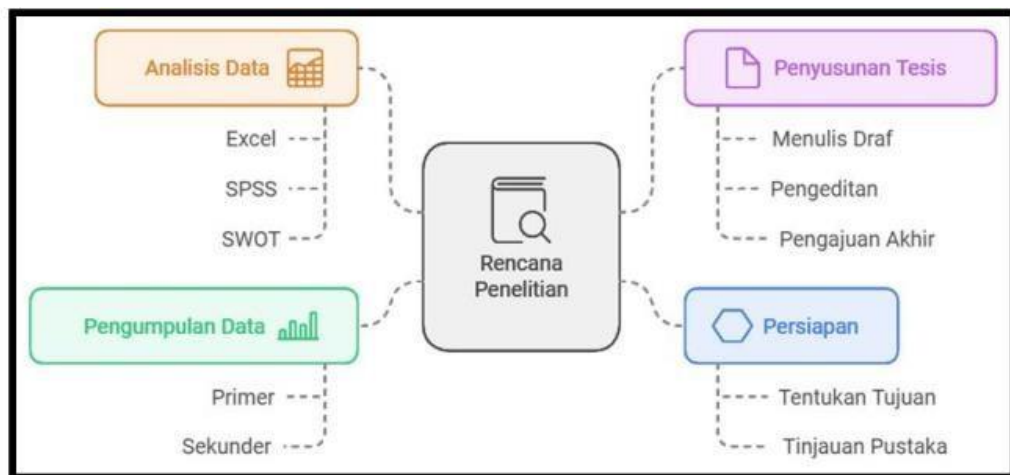
Instrumen penelitian yang digunakan dalam pengamatan dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Instrumen Penelitian

No	Instrumen Penelitian	Kegunaan
1	Alat tulis	Penulisan data hasil wawancara/kuesioner
2	Lembar Kuesioner	Alat pengumpulan data yang berupa serangkaian pertanyaan tertulis yang disusun untuk memperoleh informasi dari responden
3	Kamera	Dokumentasi kegiatan saat penelitian

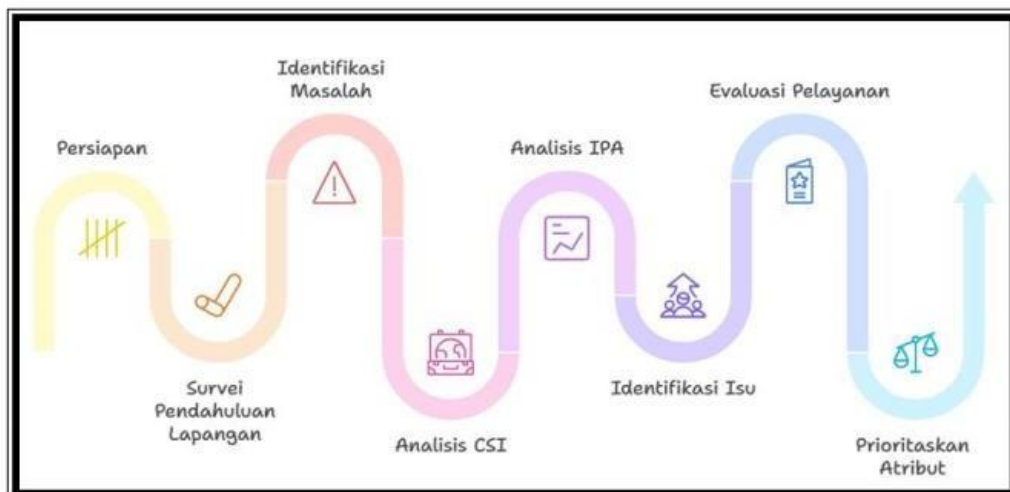
- | | | |
|---|---|--|
| 4 | Laptop (Microsoft word, Microsoft excel serta SPSS) | Menginput dan menganalisis data penelitian |
|---|---|--|
-

2.3. Rancangan Penelitian



Gambar 3. Rancangan Penelitian

2.4. Prosedur Penelitian



Gambar 4. Prosedur Penelitian

2.5. Tahap Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Menurut Muhammad (1998) Penelitian deskriptif yaitu metode penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar

fenomena yang diteliti dengan sistematis, factual dan akurat. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang akurat dan mendalam mengenai karakteristik variabel penelitian yang telah diidentifikasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan gabungan, yaitu kualitatif dan kuantitatif, untuk menggambarkan respon responden terhadap stimulus yang diberikan melalui kuesioner.

Analisis data yang digunakan yaitu Analisis SWOT. Analisis SWOT merupakan suatu cara untuk mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis dalam rangka merumuskan strategi pembangunan. Analisis SWOT didasarkan pada logika dapat memaksimalkan kekuatan "*strengths*" dan peluang "*opportunities*", namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan "*weaknesses*" dan ancaman "*threats*". Kekuatan dan kelemahan adalah faktor internal, sedangkan peluang dan ancaman adalah faktor eksternal (Rengku, 2002).

2.6. Populasi dan Sample

Menurut Sekaran (2006) bahwa Secara umum penelitian korelasional jumlah sampel minimal untuk memperoleh hasil yang baik adalah 30 sedangkan penelitian eksperimen jumlah sampel minimum adalah 15 dari masing- masing kelompok dan untuk memperoleh hasil yang representatif, penelitian ini mensyaratkan jumlah sampel minimum sebesar 100 responden. Teori ini mengatakan bahwa sampel haruslah sebesar-besarnya. Pendapat lain mengasumsikan bahwa semakin banyak sampel yang diambil maka semakin representative dan hasilnya dapat digeneralisir. Besarnya sampel yang diperlukan akan dipengaruhi oleh kompleksitas masalah yang diteliti, tingkat akurasi yang diinginkan, dan metode analisis data yang digunakan.

1. Agar hasil penelitian deskriptif dapat mewakili seluruh populasi, maka dibutuhkan minimal 10% dari populasi sebagai sampel
2. Untuk menguji hubungan antar variabel dalam penelitian korelasional, diperlukan minimal 30 objek penelitian.
3. Agar dapat membandingkan efek perlakuan dalam penelitian kausal komparatif, setiap kelompok harus memiliki minimal 30 subjek.
4. Untuk memastikan efektivitas perlakuan dalam penelitian eksperimental, setiap kelompok perlakuan harus terdiri dari minimal 15 subjek. Sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang, sampel ini dilakukan secara random wisatawan siapa saja yang ditemui saat melakukan survei.

2.7. Jenis dan Sumber Data

Jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah bersifat deskriptif, yaitu deskripsi tentang kondisi PPI Banjar Raya meliputi kondisi fasilitas, pengelolaan

aktivitas, dan pengelolaan fasilitas pelabuhan.

1. Data primer

- Data Identitas Responden
- Data Responden tentang tingkat kepuasan terkait fasilitas yang ada di PPI Banjar Raya

2. Data sekunder

- Laporan nelayan yang menggunakan fasilitas
- Perkembangan potensi fasilitas pokok dan Fungsional selama 5 tahun terakhir yaitu tahun.

2.8. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan seluruh data yang diperlukan dalam penelitian ini :

1. Angket/Kuesioner

Angket merupakan instrumen penelitian yang terdiri dari serangkaian pertanyaan tertulis yang bertujuan untuk mengumpulkan data dari responden. Angket/kuesioner dibagi atas tiga bagian (Idrus, 2009) yaitu :

- a. Angket tertutup adalah jenis kuesioner yang menyediakan pilihan jawaban yang telah ditentukan, di mana responden hanya perlu memberikan tanda centang pada opsi yang paling sesuai dengan pendapat mereka, termasuk skala Likert yang menawarkan pilihan jawaban bertingkat dari yang paling tidak sesuai hingga paling sesuai.
- b. Angket terbuka yaitu angket yang disajikan dalam bentuk pertanyaan dan responden dipersilahkan untuk menuliskan jawaban sesuai yang dipikirkan dan dirasakan sendiri.
- c. Angket campuran (semi terbuka, semi tertutup) merupakan jenis kuesioner yang menggabungkan format pertanyaan terbuka dan tertutup. Responden diberikan kebebasan untuk menjawab pertanyaan terbuka dengan kata-kata mereka sendiri, sekaligus diberikan pilihan jawaban yang telah ditentukan pada pertanyaan tertutup.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan mendalam antara peneliti dan subjek penelitian untuk menggali informasi secara langsung. Agar wawancara berjalan efektif dan menghasilkan data yang berkualitas, beberapa hal perlu diperhatikan, yaitu:

- a. Wujudkan suasana kondusif untuk memfasilitasi komunikasi yang efektif dengan informan.

- b. Sesuaikan jadwal wawancara dengan ketersediaan waktu informan.
- c. Awali wawancara dengan pertanyaan yang bersifat umum untuk membangun kedekatan.
- d. Jalin hubungan yang baik dengan informan selama proses wawancara.
- e. Dengarkan secara aktif setiap informasi yang disampaikan oleh informan.
- f. Batasi pertanyaan pada ruang lingkup penelitian.
- g. Hindari memberikan penilaian terhadap jawaban informan.
- h. Formulasikan pertanyaan dengan jelas dan lugas.
- i. Lakukan wawancara secara tatap muka untuk mendapatkan data yang lebih kaya.
- j. Tutup wawancara dengan ucapan terima kasih dan sampaikan kesediaan untuk *follow-up* jika diperlukan.

Terdapat dua jenis wawancara yaitu:

- a. Wawancara mendalam (*Indept interview*), proses eksplorasi yang terus-menerus, di mana peneliti dan informan secara bersama-sama membangun pemahaman yang lebih dalam tentang suatu fenomena.
- b. Wawancara terarah (*Guided interview*), jenis wawancara yang lebih formal, di mana peneliti mengikuti daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya.

Dalam pelaksanaan wawancara, seringkali peneliti dihadapkan pada situasi dimana informan memberikan jawaban yang tidak jelas, ambigu, atau bahkan menyatakan "tidak tahu". Hal ini merupakan fenomena yang wajar dan dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti kurangnya informasi, ketidakpastian, atau keraguan. Untuk mengatasi hal ini, peneliti perlu memiliki kemampuan untuk mengajukan pertanyaan lanjutan yang lebih spesifik dan menggali lebih dalam pada topik yang relevan. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh data yang lebih kaya dan mendalam, serta memahami perspektif informan secara lebih komprehensif. Menurut Singarimbun dan Sofian (1989), jika terjadi jawaban tidak tahu, maka peneliti harus berhati-hati dan tidak lekas pindah ke pertanyaan lain. Sebab, makna "tidak tahu" mengandung beberapa arti :

1. Informan memang tidak mengerti tidak mengerti pertanyaan peneliti, sehingga untuk menghindari jawaban "tidak mengerti", dia menjawab "tidak tahu".
2. Informan sebenarnya sedang berfikir memberikan jawaban, tapi karena suasana tidak nyaman dia menjawab "tidak tahu".
3. Pertanyaan bersifat personal yang mengganggu privasi informan, sehingga jawaban "tidak tahu" dianggap lebih aman.

4. Informan memang betul tidak tahu jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Karena itu, jawaban “tidak tahu” merupakan jawaban sebagai data penelitian yang benar dan sungguh perlu dipertimbangkan oleh peneliti.

3. Observasi

Menurut Creswell (2003) observasi adalah proses pemerolehan data dari tangan pertama dengan cara melakukan pengamatan orang serta lokasinya ditentukan sendiri. Menurut Bungin (2007) mengemukakan beberapa bentuk observasi yaitu:

- a. Observasi partisipasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian melalui pengamatan dan penginderaan dimana peneliti terlibat dalam keseharian informan.
- b. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa menggunakan pedoman observasi sehingga peneliti mengembangkan pengamatannya berdasarkan perkembangan yang terjadi di lapangan.
- c. Observasi kelompok adalah pengamatan yang dilakukan oleh sekelompok tim peneliti terhadap sebuah isu yang diangkat menjadi objek penelitian.

2.9. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami dengan mudah.

Kepuasan masyarakat dan nelayan mencakup upaya dalam memenuhi harapan konsumen. Usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan fasilitas yang tersedia dengan memenuhi karakteristik dan atribut kualitas pelayanan yang selama ini dilakukan petugas. Nelayan menanggapi atribut yang dianalisis melalui perbandingan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja akan menghasilkan tingkat kepuasan. Setelah data primer diperoleh dengan melakukan wawancara dan pengisian kuesioner maka selanjutnya akan dikumpulkan dan diolah dengan rumus statistika menggunakan program microsofot excel dan SPSS. Analisis yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan menggunakan *Costumer Satisfaction Index* (CSI) sedangkan untuk mengetahui perbandingan tingkat kepentingan dan kinerja adalah *Importance and Performance Analysis* (IPA).

Untuk analisis SWOT harus mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman lalu dianalisis kemudian ditarik kesimpulan sehingga memiliki strategi pengembangan berlanjut dari masalah yang ada. Analisis SWOT digunakan untuk mendapatkan alternatif strategi pengembangan wisata dengan membandingkan factor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal

(peluang dan ancaman) serta menentukan strategi melalui tabel EFAS (*External Factors Analysis Strategy*) dan IFAS (*Internal Factors Analysis Strategy*). Menurut Miles dan Huberman (2014) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga data yang dihasilkan bersifat jenuh. Berikut teknik/metode yang sering digunakan dalam menganalisis data penelitian kualitatif.

1. Reduksi data (*data reduction*) Reduksi data adalah proses meringkas intisari data dengan cara memilih hal-hal yang pokok dan memfokuskan hal yang penting. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan menghasilkan gambaran yang lebih fokus dan terarah untuk penelitian selanjutnya.
2. Penyajian data (*data display*) Penyajian data merupakan hasil pengolahan data mentah menjadi bentuk yang lebih sederhana, seperti tabel atau grafik, sehingga informasi dapat dipahami dengan cepat dan mudah. Dalam penelitian kualitatif penyajian data cenderung dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori yang bersifat narasi.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi (*conclusion drawing/verivication*) Penarikan kesimpulan dan verifikasi adalah langkah terakhir dalam menganalisis dan penelitian kualitatif. Kesimpulan awal yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan dapat berubah seiring dengan ditemukannya data baru di lapangan. Oleh karena itu, peneliti perlu terus memvalidasi kesimpulan tersebut dengan bukti bukti yang kuat untuk memastikan kredibilitasnya.