



## KINERJA OPERASIONAL KAPAL PELAYARAN RAKYAT DI PELABUHAN PARE-PARE

\*Makmur Syam, Poerwanto  
Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar  
\*makmursyam5@gmail.com

### Abstrak

Pelayaran rakyat atau kapal tradisional merupakan alat transportasi laut yang penting untuk mendukung pembangunan ekonomi daerah tertinggal. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi kinerja operasional kapal pelayaran rakyat di Pelabuhan Pare-Pare dan persepsi masyarakat terhadapnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan wawancara semi-struktur kepada responden yang terlibat dalam kegiatan pelayaran rakyat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja operasional kapal pelayaran rakyat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kapasitas kendaraan, kapasitas jalan dan terminal, tingkat harga, manajemen dan kualitas pelayanan. Faktor-faktor ini berhubungan dengan fungsi penawaran transportasi, yang menggambarkan korelasi antara jumlah barang yang ditawarkan pasar dan tingkat harga yang ditawarkan. Persepsi masyarakat terhadap kinerja operasional kapal pelayaran rakyat bervariasi, tergantung pada kebutuhan, harapan, dan kepuasan mereka terhadap pelayanan yang diberikan.

**Kata Kunci:** Operasional, Pelayaran Rakyat, Pelabuhan, Kapasitas

### Abstract

*Traditional ships are important sea transportation tools to support the economic development of underdeveloped regions. This study aims to identify the operational performance of people's shipping vessels at Pare-Pare Port and the public perception of it. This study used a qualitative method with semi-structured interviews with respondents who were involved in people's shipping activities. The results showed that the operational performance of people's shipping vessels was influenced by several factors, such as vehicle capacity, road and terminal capacity, price level, management and service quality. These factors are related to the transport supply function, which describes the correlation between the amount of goods offered by the market and the price level offered. The public perception of the operational performance of people's shipping vessels varied, depending on their needs, expectations, and satisfaction with the services provided.*

**Keyword:** Operational, People's Shipping, Port, Capacity

## 1. PENDAHULUAN

Indonesia adalah negara maritim dengan jumlah pulau sebanyak 17.504. Fasilitas transportasi laut menjadi hal penting untuk konektivitas antar pulau, demi meningkatkan pertumbuhan ekonomi baik secara regional, nasional maupun internasional. Sebagai negara dengan keberagaman pulau, ada banyak pulau di Indonesia yang hanya dapat dicapai dengan armada kapal tradisional. Pelayaran rakyat diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, bahwa Angkutan Laut Pelayaran Rakyat adalah usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar, kapal layar bermotor, dan atau kapal motor sederhana berbendera Indonesia dengan ukuran tertentu.

Kinerja pelabuhan komersial utama menunjukkan keseluruhan sistem pelabuhan belum efisien dan memerlukan peningkatan mutu pada hampir semua pelabuhan. Suatu pelabuhan yang dikelola dengan efisien yang dilengkapi dengan fasilitas yang memadai akan membawa keuntungan dan dampak positif bagi



copyright is published under [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

perdagangan dan perindustrian di lokasi tempat pelabuhan tersebut berada. Sebaliknya, perdagangan yang lancar dan perindustrian yang tumbuh dan berkembang membutuhkan jasa pelabuhan yang makin meningkat yang akan mengakibatkan perkembangan pelabuhan [1].

Sebagai negara dengan keberagaman pulau, ada banyak pulau di Indonesia yang hanya dapat dicapai dengan armada kapal tradisional. Pelayaran rakyat diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, bahwa Angkutan Laut Pelayaran Rakyat adalah usaha rakyat yang bersifat tradisional dan mempunyai karakteristik tersendiri untuk melaksanakan angkutan di perairan dengan menggunakan kapal layar, kapal layar bermotor, dan atau kapal motor sederhana berbendera Indonesia dengan ukuran tertentu.

Peran pelayaran rakyat atau kapal tradisional sebagai sarana transportasi angkutan laut diperlukan agar dapat memacu daerah yang belum berkembang, dan meningkatkan perekonomiannya [2]. Pelayaran rakyat berperan menghubungkan pelabuhan-pelabuhan tersier utama, pengumpan regional dan lokal. Angkutan komoditas logistik sembako dan bahan strategis adalah kebutuhan pembangunan masyarakat pedalaman. Peran pelayaran rakyat sebagai sarana mobilisasi atau penginteraksi ruang kehidupan masyarakat antarpulau maupun pantai yang belum terjangkau oleh moda transportasi lainnya.

Kondisi kapal pelayaran rakyat saat ini sulit berkembang. Kapal dibangun dengan keterampilan tradisional tanpa pengawasan, konstruksi/material tidak terklasifikasi PT. Biro Klasifikasi Indonesia (BKI); teknologi industri galangan kapal Pelra masih tradisional; produktivitas bongkar muat rendah (tenaga manusia), belum banyak menggunakan alat bongkar muat mekanis; fasilitas pelabuhan rakyat yang belum memadai seperti dermaga, gudang dll.; dan pola manajemen masih tradisional/kekeluargaan sehingga resistensi terhadap inovasi, kemampuan manajemen dan keterampilan anak buah kapal (ABK) sangat rendah. Prosedur dan rencana perawatan kapal yang sudah tersusun dengan baik untuk rencana perawatan kapal sering kali gagal. Salah satu faktor kelancaran operasional kapal yaitu dari perencanaan dan penerapan perawatan kapal [3].

Selain itu, kendala dalam pengembangan Pelayaran Rakyat adalah aspek permodalan/pembiayaan [4]. Hal ini sejalan dengan [3] kondisi pelayaran rakyat saat ini sulit berkembang karena kekurangan bantuan dan dukungan finansial, baik dari pemerintah maupun perbankan. Usaha pelayaran rakyat umumnya dikelola oleh golongan ekonomi 5 menengah ke bawah, berasal dari Bugis-Makassar, Madura, Mandar, dan Buton melalui modal perorangan atau kekeluargaan dalam jumlah kecil [5].

Kota Pare-pare merupakan salah satu kota yang sangat kompleks, terdiri dari daerah pesisir, dataran dan sebagian besar daerah perbukitan. Namun Kota Pare-pare merupakan kota yang memiliki lebih dari satu pelabuhan. Kota Pare-pare memiliki pelabuhan laut yang terbagi menjadi 3 area, yaitu pelabuhan untuk penumpang, pelabuhan untuk barang dan pelabuhan khusus untuk minyak dan gas bumi.

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti menetapkan tujuan Untuk mengidentifikasi kinerja operasional kapal pelayaran rakyat di Pelabuhan Pare-Pare dan Untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang operasional kapal pelayaran rakyat di Pelabuhan Pare-Pare." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang cukup penting dan sebagai referensi untuk peneliti-peneliti berikutnya yang ingin mengkaji tentang kinerja operasional kapal pelayaran rakyat, khususnya di Pelabuhan Pare-Pare.

## 2. METODE

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah dengan menggunakan metode wawancara semi-struktur dengan tujuan mendapatkan informasi secara mendalam dari responden mengenai informasi kinerja operasional kapal pelayaran rakyat dan persepsi masyarakat mengenai kinerja operasional kapal pelayaran rakyat tersebut. Analisis data kualitatif pada penelitian ini dilakukan secara interaktif dan melakukan analisis secara bersamaan. Analisis ini dilakukan secara terus menerus sampai data penelitian jenuh. Langkah dalam melakukan analisis data yaitu *data condensation*, *data display*, dan *verifying*. Untuk memperoleh data yang valid dan kredibel. Maka data yang sudah didapat di lapangan, perlu diuji keabsahannya. Oleh karena itu untuk memvalidasi keakuratan uji keabsahan data penelitian kualitatif menggunakan triangulasi dan *member checking* [7]. Analisis data dilakukan pada saat peneliti melakukan penelitian di lapangan. Analisis dilakukan secara interaktif, berkesinambungan dan berlangsung secara terus menerus sampai mendapatkan data yang akurat dan hasil temuan sudah jenuh. Selain itu peneliti melakukan uji validitas dengan cara triangulasi dan *member checking* untuk memastikan hasil temuan peneliti akurat dan valid.



### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi pelabuhan rakyat Cappa Ujung, Lontangge, Kecamatan Ujung, Kota Pare-pare, Sulawesi Selatan, yang sempat menuai kejayaan di tahun 80-an, kini semakin lesu. Dari puluhan kapal penumpang maupun pengangkut rempah-rempah dan bahan bangunan yang setiap bulannya bersandar, kini tersisa tiga hingga empat kapal saja per bulan. Kapal-kapal yang bersandar di Pelra Cappa Ujung Pare-pare, rata-rata tujuan ke Berau, Kalimantan Timur, yang mengangkut beras, gula merah, telur dan bawang merah.

Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal dan Barang diatur berdasarkan Peraturan Direksi PT Pelabuhan Indonesia IV (Persero) Nomor PD 42 Tahun 2007 sebagai berikut:

1. Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Masuk
  - a. Perusahaan pelayaran/Agen mengajukan formulir 1A (formulir permohonan permintaan pelayanan kapal) ke Petugas Dinas Usaha (P2JP) paling lambat 1 x 24 jam sebelum kapal tiba/berlabuh.
  - b. Perusahaan pelayaran/agen membayar Uper (biaya pelayanan kapal yang harus dibayar) sebesar 100% dari permintaan jasa yang akan digunakan ditambah PPN dan biaya materai pada kasir/Bank yang ditunjuk.
  - c. Selanjutnya, bukti pembayaran Uper dilanjutkan ke Dinas Usaha untuk penetapan lokasi tambatan yang akan digunakan sesuai perencanaan yang telah dibuat oleh Dinas Usaha (P2JP)
  - d. Perusahaan pelayaran/agen menerima 1A (formulir permohonan permintaan pelayanan kapal) yang telah ditetapkan oleh Dinas Usaha (P2JP), dan selanjutnya dilaksanakan pelayanan fisik oleh petugas operasional.
  - e. Setelah pelayanan kapal masuk, Nahkoda/Agen kapal menandatangani bukti 2A1 (bukti pelayanan jasa pandu dan tunda) yang diserahkan oleh pandu.
2. Sistem dan Prosedur Pelayanan Kapal Keluar sebagai berikut:
  - a. Perusahaan pelayaran/agen mengajukan 1A (formulir permohonan permintaan pelayanan kapal) ke Dinas Usaha paling lambat 4 Jam sebelum kapal berangkat (dengan melampirkan permohonan pertama/sebelumnya).
  - b. Dinas usaha P2JP melakukan penetapan 1A (formulir permohonan permintaan pelayanan kapal) dan selanjutnya dilakukan pelayanan fisik.
  - c. Nahkoda menandatangani bukti pelayanan pandu keluar (2A1) yang diserahkan oleh pandu. Dan bukti pelayanan pemakaian tambatan (2A2) yang dibuat oleh petugas operasional ditandatangani oleh agen/perusahaan pelayaran
  - d. Perusahaan pelayaran/agen menerima bentuk 4A (Nota tagihan labuh, tambat, pandu, tunda dan air kapal) dan melakukan pelunasan sesuai ketentuan yang berlaku.

Tabel 1. Arus Pelayanan Kapal Bongkar Muat Pelayanan

| No | Nama Pelabuhan | Pelayaran Luar Negeri |        |            |       | Pelayaran Dalam Negeri |             |        |       |        |       |     |   | Rakyat | Sub Jumlah | Jumlah |
|----|----------------|-----------------------|--------|------------|-------|------------------------|-------------|--------|-------|--------|-------|-----|---|--------|------------|--------|
|    |                | Tidak Tetap           |        | Sub Jumlah | Tetap |                        | Tidak Tetap |        | Tetap |        |       |     |   |        |            |        |
|    |                | Umum                  | Khusus |            | Umum  | Khusus                 | Umum        | Khusus | Umum  | Khusus |       |     |   |        |            |        |
|    |                | Nas                   | Asing  | Nas        | Asing | Nas                    | Asing       | Nas    | Asing | Nas    | Asing |     |   |        |            |        |
| 1  | Nusantara      | 1                     | 0      | 8          | 9     | 550                    | -           | 0      | -     | 24     | -     | 98  | - | 100    | 770        | 789    |
| 2  | Cappa Ujung    | -                     | -      | 6          | 6     | 245                    | -           | -      | -     | 18     | -     | 45  | - | 35     | 345        | 341    |
|    | Jumlah         | 1                     | 0      | 14         | 15    | 795                    | -           | -      | -     | 42     | -     | 143 | - | 135    | 1105       | 1130   |

Dari hasil perhitungan di atas dapat dilihat peran Pelabuhan Cappa Ujung untuk wilayah administrasi Pare-pare adalah cukup berperan jika dibandingkan dengan Pelabuhan Nusantara. Meskipun pelabuhan ini berstatus pelabuhan rakyat namun aktivitas dan perannya jika di tinjau dari nilai bongkar dan muat posisinya adalah berperan dengan nilai persentase sebesar 33,52 persen. Pelabuhan Cappa Ujung tidak hanya berperan dalam transportasi lokal dan regional. Khususnya dalam menyalurkan barang. Pelabuhan Cappa Ujung juga memiliki andil yang cukup dalam alur transportasi barang di Sulawesi Selatan, baik dalam mengekspor/memuat barang hasil alam dari wilayah sekitar kota Pare-pare maupun dalam mengimpor/bongkar barang yang berasal dari luar daerah yang digunakan untuk melayani kebutuhan wilayah di sekitar.

Perhitungan Frekuensi Layanan Kapal di Pelabuhan Berdasarkan PM Perhubungan No. 63 Tahun 2010 Tentang Standar Kinerja Operasional Kapal Angkutan Laut Dalam dan Luar Negeri untuk pelayanan kapal di Pelabuhan Pare-pare adalah Waiting Time 1 Jam, Approach Time 1 jam, EF : BT = 70%. Rata-rata waktu pelayanan kapal berdasarkan hasil pengamatan di lapangan dapat dilihat pada



Tabel berikut. Adapun kapal yang dijadikan dasar (pengamatan) yaitu kapal petikemas KM. Mentari Success dengan LOA = 85,80 m, B =15 m dan tonase = 2736 GT.

Tabel 2. Rata-rata waktu pelayanan kapal

| No | Uraian                 | Lama Pelayanan |
|----|------------------------|----------------|
| 1. | Waiting Time (WT)      | -              |
| 2. | Approach Time (AP)     | 1              |
| 3. | Berthing Time (BT)     | 41             |
| 4. | Effective Time (ET) 31 | 31             |

### 3.1. Jenis Muatan

Muatan pelra didapatkan berdasarkan data yang diperoleh dari perusahaan pelayaran, pelabuhan, syahbandar, dan otoritas pelabuhan. Data yang diketahui dari pelabuhan, syahbandar, dan otoritas pelabuhan berisi tanggal dan waktu kapal labuh maupun berlayar, serta hanya diketahui jumlah muatan saja. Jenis muatan dapat berupa Beras, Jagung, Gula Pasir, Sayur-sayuran, Buah-Buahan, Telur, kopi, kacang-kacangan, Terigu, Besi tua, bawang, pakan ternak, dan sebagainya.

Tabel 3. Volume Barang Bongkar Muat Pelabuhan Di Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2022

| No     | Pelabuhan Bongkar/ Muat | Volume Bongkar | Volume Muat |
|--------|-------------------------|----------------|-------------|
| 1      | Nusantara               | 1027,83        | 544016      |
| 2      | Cappa Ujung Parepare    | 621,03         | 274284      |
| 3      | Malili                  | -              | -           |
| 4      | Biring Kassi            | 0.004          | 20301       |
| 5      | Hasanuddin              | 0.27           | 5233        |
| 6      | Balantang Malili        | 324.02         | 103981      |
| Jumlah |                         | 1973,15,1      | 947.815     |

### 3.2. Ekonomi Operasional

#### 3.2.1. Biaya Operasional Langsung

Biaya investasi kapal adalah biaya yang dikeluarkan pada saat pembangunan kapal atau harga beli.

Tabel 4. Biaya investasi kapal pandu dan kapal tunda

| No | Uraian         | Volume Bongkar | Volume Muat    |
|----|----------------|----------------|----------------|
| 1  | Bandar Madani  | 3              | Rp 288.709.000 |
| 2  | TB. HECTOR 178 | 242            | 14.000.000.000 |

#### 3.2.2. Biaya ABK

Anak buah kapal (ABK) terdiri dari beberapa orang dan digaji sesuai dengan tugas dan jabatan yang mereka emban. Jadi, setiap ABK memiliki gaji masing-masing yang terdiri dari gaji pokok, tunjangan dan premi. Kapal Pandu BANDAR MADANI pada pelabuhan Pare-pare berupa *Speed Boat* yang memiliki 2 orang crew. 1 orang yang mengoperasikan kapal dan 1 orang pandu lainnya yang naik ke atas kapal untuk memeriksa kelengkapan dokumen kapal. Sedangkan Jumlah ABK TB. HECTOR 178 sebanyak 14 orang.

#### 3.2.3. Biaya Perlengkapan/Peralatan

Pada umumnya di TB. HECTOR 178 hanya peralatan kecil untuk pemeliharaan saja yang sering kali diganti seperti mata *bruce*, *chipping*, *craft* dan sarung tangan.

#### 3.2.4. Biaya Bahan Bakar dan Minyak Pelumas

Biaya bahan bakar dan minyak pelumas dapat dihitung dengan mengalikan antara pemakaian bahan bakar/minyak pelumas per tahun dengan harga bahan bakar/minyak pelumas. Besarnya biaya untuk bahan bakar dan minyak pelumas dalam pengoperasian kapal ditentukan dengan besarnya daya mesin baik itu mesin bantu maupun mesin utama yang dapat ditentukan melalui persamaan.



copyright is published under [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

### 3.3. Kinerja Operasional Kapal

Perhitungan kinerja operasional terdapat beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu kriteria-kriteria yang dapat dijadikan faktor untuk daya saing perusahaan pelayaran dan dihitung dalam satu tahun. Kriteria tersebut yaitu jumlah kapal, jumlah frekuensi, jumlah jarak tempuh, jumlah muatan, dan *load factor*. Berdasarkan data dari PT Pelindo IV Cabang Pare-pare bahwa kunjungan kapal tahun 2022 yaitu sebanyak 1021 Call dengan 5.400.203GT. Dengan membagi antara kunjungan kapal dalam setahun dengan jumlah bulan dalam setahun, maka diperoleh pelayanan tambat sebanyak 85 gerakan/per bulan dan untuk pelayanan pandu dan tunda diperoleh 170 gerakan/per bulan atau 2042 gerakan/tahun. Rata-rata kunjungan kapal dalam sehari sebanyak 3 call.

### 3.4. Persepsi Masyarakat terhadap keberadaan pelra

Permintaan akan jasa transportasi dari penumpang/orang timbul oleh akibat kebutuhan orang untuk melakukan perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya dalam rangka beraktivitas seperti bekerja, sekolah, belanja dan lain sebagainya. Permintaan akan jasa transportasi dari barang timbul oleh karena suatu keinginan agar barang tersebut tersedia di tempat yang diinginkan. Ada dua karakteristik (sifat) yang lebih spesifik dari kebutuhan akan jasa transportasi yaitu:

#### a. Karakteristik Non Spasial

Kebutuhan akan jasa transportasi ditimbulkan oleh hal-hal yang bukan berdasarkan ruang (*space*). Kebutuhan akan jasa transportasi terjadi karena adanya aktivitas-aktivitas ekonomi, sosial, budaya, pendidikan, rekreasi dan lain-lain kegiatan. Aktivitas-aktivitas ini akan menimbulkan kebutuhan untuk melakukan perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lain dimana aktivitas itu berada sehingga terbentuklah semacam klasifikasi profil perjalanan (*trip profile*) yang sesuai dengan aktivitas masyarakat. Dalam melayani jumlah perjalanan yang terjadi tentu disediakan fasilitas-fasilitas transportasi berupa alat angkutan (sarana). Dengan mempertimbangkan kondisi geografis suatu wilayah, untuk mencapai suatu tingkat efektivitas tertentu disediakan lebih dari satu moda transportasi. Maka dalam keadaan seperti ini, jumlah perjalanan yang dalam hal ini adalah orang-orang yang melakukan perjalanan akan dihadapkan kepada alternatif pilihan moda transportasi yang digunakan untuk mencapai tujuan.

#### b. Karakteristik Spasial

Kebutuhan akan jasa transportasi timbul disebabkan oleh karena tempat-tempat beraktivitas orang-orang yang melakukan perjalanan tersebar secara spasial sebagai akibat dari kebijakan pengaturan tata ruang suatu lingkungan wilayah (lokal, kota, regional, dan nasional), yang disebut dengan *land use planning*. Dalam suatu lingkup ruang wilayah dan kota, kebanyakan antara tempat orang yang beraktivitas dengan tempat kegiatannya tidak berada pada suatu tempat, sehingga menimbulkan jarak fisik antara permukiman dengan tempat orang melakukan aktivitas. Dalam kaitan melawan jarak fisik ini, maka timbullah keinginan orang untuk melakukan pergerakan/perjalanan dengan alat bantu mencapai tujuan/melawan jarak berupa fasilitas transportasi yang berintegrasi dalam sistem transportasi.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penawaran transportasi bergantung pada fungsi penawaran yang menggambarkan hubungan antara jumlah jasa transportasi yang disediakan pasar dengan tingkat harga yang ditawarkan. Faktor-faktor yang mempengaruhi jumlah jasa transportasi yang disediakan adalah kapasitas angkut kendaraan, kapasitas jalan dan terminal, dan tingkat kualitas pengelolaan dan manajemen. Penyedia jasa transportasi berusaha memberikan tingkat pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan pemakai jasa transportasi secara cepat, aman, lancar dan murah. Faktor-faktor yang memotivasi penyedia jasa transportasi untuk menyediakan tingkat pelayanan tertentu adalah teknologi, strategi, operasi, ketentuan kelembagaan, dan perilaku pemakai jasa.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Rachman and A. Kasdi, "Peran warung mikro bank syariah mandiri Kudus dalam pengembangan usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) di Kudus," *J. Ekon. Syariah*, vol. 3, no. 2, p. 272, 2015.



copyright is published under [Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

- [2] J. Malisan and F. S. Puriningsih, “Pemberdayaan Pelayaran Rakyat Untuk Angkutan Antar Pulau Dalam Rangka Pengembangan Wilayah Kepulauan Di Kawasan Timur Indonesia,” *War. Penelit. Perhub.*, vol. 27, no. 1, pp. 1–10, Jan. 2019, doi: 10.25104/warlit.v27i1.769.
- [3] W. P. Humang, “Model Permintaan dan Peran Stakeholder untuk Meningkatkan Muatan General Cargo Angkutan Pelayaran Rakyat,” *War. Penelit. Perhub.*, vol. 33, no. 1, pp. 47–56, Jun. 2021, doi: 10.25104/warlit.v33i1.1676.
- [4] S. Syafril, “Pemberdayaan Pelayaran Rakyat Dilihat Dari Karakteristiknya,” *J. Penelit. Transp. Laut*, vol. 20, no. 1, pp. 1–14, Oct. 2018, doi: 10.25104/transla.v20i1.792.
- [5] M. Y. Jinca, *Transportasi Laut Indonesia: Analisis Sistem dan Studi Kasus*. Surabaya: Brilian Internasional., 2012.
- [6] M. B. Miles and A. M. Huberman, *Qualitative Data Analysis A Methods*. California: SAGE Publication Ltd. Edition 3, 2014.
- [7] J. W. Creswell, *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage, 2013.

