

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (*natural setting*), di mana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian deskriptif sendiri merupakan metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta serta sifat populasi atau daerah tertentu, tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.

2.2 Fokus dan Lokus Penelitian

2.2.1 Fokus Penelitian

Pada penelitian ini fokus penelitiann bermanfaat agar peneliti tiadk terjebak pada luasnya pembahasan yang berkaitan pada topik penelitian. Untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih mana data yang relevamdan mana data yang tidak relevan.

Dengan adanya fokus penelitian dan mempertimbangkan urgensi penelitian maka dirumuskan 2 fokus penelitian dalam Tugas Akhir ini sebagai berikut:

1. Proses Penerbitan Invoice Main Customer Pada Divisi *Ocean Freight Forwarding Export* PT XYZ
2. Kendala dalam Proses Penerbitan Invoice Main Customer Pada Divisi *Ocean Freight Forwarding Export* PT XYZ

2.2.2 Lokus Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dilakukan yaitu pada PT XYZ, Cabang Jakarta, yang beralamat Kec. Tj. Priok, Jkt Utara, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 14360, Indonesia. Penelitian dilakukan pada kantor pusat PT XYZ, sekaligus sebagai kantor pengelolaan ekspor impor tertinggi pada perusahaan tersebut

2.2.3 Fenomena Penelitian

Fenomen yang menjadi dasar penelitian ini adalah fenomena terkait lamanya *lead time* pada proses penerbitan *invoice main customer* pada PT XYZ Fenomena muncul sejalan terjadinya target penerbitan invoice yang sering tidak tercapai, hal ini terkait dengan tingginya volume order dari main customer, tingginya kesalahan input data serta banyaknya dokumen pendukung yang semakin membuat proses penerbitan invoice kian kompleks.

Tabel 3.1 Fenomena Penelitian

No.	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Proses Penerbitan Invoice Main Customer di Divisi OFF Export	Menganalisis alur kegiatan penerbitan <i>invoice</i> ekspor dari awal hingga terkirim ke pelanggan.	Tahapan proses dari selesainya kapal berangkat (<i>ATD/Departure</i>) hingga <i>invoice</i> diterima <i>main customer</i> .	Alur penarikan data <i>freight</i> , pembuatan draf <i>invoice</i> , proses verifikasi internal, hingga pengiriman <i>invoice</i> .
			Standar operasional (<i>SOP</i>) penerbitan <i>invoice</i> .	Standar waktu (<i>SLA</i>) penyelesaian pembuatan <i>invoice</i> setelah kapal berangkat untuk <i>main customer</i> .
2.	Faktor Penghambat / Penyebab Defect pada Penerbitan Invoice	Menganalisis faktor penyebab keterlambatan <i>invoice</i>	Kompetensi dan ketelitian staf <i>billing</i> / operasional (<i>Man</i>).	Tingkat keahlian, ketelitian, beban kerja, dan cara SDM dalam mengolah data tagihan tanpa memicu revisi.
			Kesiapan dan performa sistem/software akuntansi (<i>Machine</i>).	Kendala teknis, <i>error</i> , atau lambatnya sistem internal/ERP yang digunakan untuk <i>generate invoice</i> .
			Ketersediaan dokumen dan data pendukung (<i>Material</i>).	Kelengkapan, keakurasi, dan ketepatan waktu penerimaan data <i>pre-alert</i> , <i>manifest</i> , atau dokumen dari pelayaran/agen.
			Metode koordinasi dan validasi data (<i>Method</i>).	Alur komunikasi antardivisi (misal: antara operasional ekspor, <i>sales</i> , dan <i>billing</i>) serta metode <i>cross-check</i> data.
			Kondisi lingkungan kerja dan beban <i>closing</i> bulanan (<i>Environment</i>).	Pengaruh tekanan waktu saat periode <i>peak season</i> ekspor atau <i>closing</i> akhir bulan terhadap akurasi pembuatan <i>invoice</i> .
3.	Analisis Performa Perbaikan (DMAIC)	Mengukur tingkat kecacatan (<i>Measure</i>)	Pengukuran nilai <i>DPMO</i> dan <i>Sigma Level</i> proses <i>billing</i> .	Perhitungan jumlah <i>invoice</i> yang mengalami revisi atau terlambat dikirim dibandingkan dengan total <i>invoice</i> yang diterbitkan.

			Penilaian dan penentuan akar penyebab masalah prioritas menggunakan FishBone Diagram	Pemetaan jenis kesalahan invoice yang paling sering terjadi untuk dijadikan fokus utama perbaikan (Improve dan Control).
--	--	--	--	--

Sumber : Data Olahan Penulis, 2026

2.3 Sumber Data Penelitian

Peneliti menggunakan dua jenis sumber data dalam penelitian ini yakni data primer dan data sekunder, berikut penjelasannya:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber data yang secara langsung dikumpulkan oleh pengumpul data (Sugiyono, 2019). Pada penelitian ini, sumber data primer secara langsung didapatkan oleh penulis melalui proses wawancara bersama beberapa pihak terkait. Namun, sumber data sekunder juga didapatkan penulis melalui studi dokumentasi dan observasi selama 6 bulan dimana penulis masih melakukan kegiatan magang pada PT XYZ (Sugiyono, 2019; Moleong, 2017).

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dari objeknya, tetapi melalui sumber lain baik secara lisan maupun tulis (Sugiyono, 2019). Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya dan digunakan untuk mendukung informasi primer. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari beberapa sumber yakni jurnal, buku, dan data-data internal terkait PT XYZ, Jakarta.

2.4 Penentuan Informan Penelitian

Penentuan informan penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Purposive adalah cara atau teknik pengambilan sampel sebagai sumber data melalui pertimbangan khusus seperti dari segi pengetahuan informan terkait permasalahan, Informan dianggap orang yang paling paham mengenai topik yang diangkat peneliti.

Informan pada penelitian ini adalah orang-orang yang secara langsung terlibat atau memiliki pengetahuan terkait aktivitas gudang khususnya pada order picking di perusahaan yang menjadi lokasi penelitian, sehingga penggalian informasi terkait dengan penggalian topik bahasan penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dan relevan.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

Nama	Kode	Jabatan
Sri Purwaningsih	A-1	Supervisor
Dian Kurniawan	A-2	Assistant Supervisor
Rizqi Zulfirdaus	A-3	PIC (Person in Charge) Billing

Sumber : Data Olahan Penulis, 2026

Terdapat tiga informan dalam penelitian ini, diantaranya yaitu:

1. Supervisor Divisi OFF (*Ocean Freight Forwarding*) Export

Informan ini dipilih sebagai informan kunci dalam penelitian ini mengingat posisinya sebagai pemegang otoritas manajerial tertinggi yang bertanggung jawab atas pengawasan seluruh proses operasional di Divisi OFF Export, termasuk dalam proses penerbitan invoice untuk Main Customer. Supervisor memiliki kompetensi intelektual dan pengalaman empiris minimal 5 tahun dalam bidang

Ocean Freight Forwarding, sehingga memiliki pemahaman komprehensif mengenai kebijakan organisasi, standar operasional prosedur (SOP), target kinerja (Service Level Agreement), kapasitas operasional, dan alokasi sumber daya. Secara struktural, Supervisor memiliki wewenang otoritatif untuk memberikan persetujuan (approval) invoice serta kemampuan pengambilan keputusan strategis terkait manajemen beban kerja (*workload management*) dan implementasi perbaikan proses.

2. Assistant Supervisor Divisi OFF (*Ocean Freight Forwarding*) Export

Informan ini dipilih sebagai informan kunci dalam penelitian ini mengingat posisinya sebagai manajer operasional tingkat menengah yang bertanggung jawab atas supervisi harian staff invoice, penanganan isu-isu operasional, dan memastikan kepatuhan proses penerbitan invoice terhadap SOP yang berlaku. Assistant Supervisor memiliki kompetensi praktis dan pengalaman empiris minimal 3 tahun dalam menangani proses invoice secara langsung, sehingga memiliki pemahaman mendalam mengenai alur kerja proses invoice, identifikasi *bottleneck* pada setiap tahapan, kendala operasional harian, dan dinamika perilaku staff dalam kondisi beban kerja berlebih (*overload*).

3. PIC (*Person in Charge*) Billing Main Customer

Informan ini dipilih sebagai informan kunci dalam penelitian ini mengingat posisinya sebagai pelaksana operasional tingkat pertama yang memiliki tanggung jawab langsung dalam proses

penerbitan invoice mulai dari input data *shipment*, verifikasi data, penerbitan invoice, persetujuan (*approval*), hingga pengiriman invoice kepada Main Customer. PIC Billing memiliki kompetensi teknis dan pengalaman empiris minimal 1-2 tahun dalam melakukan proses pembuatan invoice secara langsung, sehingga memiliki pemahaman operasional yang komprehensif mengenai sistem informasi invoice (ERP/SAP), prosedur input data, mekanisme verifikasi data, prosedur approval, dan standar operasional pengiriman invoice kepada customer. Secara struktural, PIC Billing berada pada posisi operasional paling ujung (*frontline*), sehingga mampu memberikan pengetahuan teknis yang paling mendetail dan spesifik mengenai proses invoice, termasuk *error pattern* yang sering terjadi, estimasi waktu yang dibutuhkan untuk setiap aktivitas, dan kendala teknis yang dihadapi dalam implementasi sehari-hari.

2.5 Instrumen Penelitian

Pada dasarnya instrument atau alat penelitian di dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri. Peneliti dengan metode pendekatan kualitatif bertindak itu sebagai human instrument yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, menentukan informan sebagai sumber primer, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, mengkaji data, menafsirkan data hingga menyimpulkan hasil temuannya (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini instrument atau alat pendukung yang digunakan peneliti diantaranya alat tulis, susunan pertanyaan wawancara serta dokumen/literatur.

Alat tulis digunakan peneliti untuk mencatat hasil wawancara dengan informan data temuan. Selanjutnya susunan pertanyaan serta untuk mencatat data wawancara digunakan peneliti untuk dapat menggali informasi terkait topik bahasan, hal ini karena akan lebih baik wawancara dilakukan secara terstruktur agar memudahkan dan menghemat waktu informan. Selain itu dokumen/literatur juga digunakan peneliti untuk menggali informasi lebih dalam.

2.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama yang saling melengkapi dan saling memverifikasi untuk memastikan validitas dan keandalan data dalam menganalisis proses penerbitan invoice *main customer* pada Divisi OFF (*Ocean Freight Forwarding*) Export PT XYZ menggunakan metode Six Sigma DMAIC, yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara dilakukan secara mendalam (*in-depth interview*) secara semi-terstruktur dengan tiga informan kunci untuk menggali informasi mengenai proses penerbitan invoice *main customer*, kendala yang dihadapi, akar masalah dari setiap kendala, serta solusi perbaikan yang telah atau akan diterapkan dalam kerangka *Six Sigma* DMAIC. Wawancara semi-terstruktur memungkinkan peneliti memiliki pedoman pertanyaan yang fleksibel untuk mengembangkan pertanyaan mengikuti alur percakapan dan menggali informasi yang tidak terduga namun relevan dengan fokus penelitian.

2. Observasi

Observasi dilakukan dengan metode observasi partisipatif pasif, di mana peneliti mengamati proses penerbitan invoice dari input data shipment hingga penerbitan invoice final tanpa terlibat langsung dalam proses kerja, termasuk alur kerja, interaksi antar staff, penggunaan sistem informasi ERP/SAP, waktu yang dibutuhkan untuk setiap tahapan proses (cycle time), serta kejadian defect, rework, dan revisi invoice secara real-time pada kondisi normal maupun saat overload.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk mengumpulkan dokumen sekunder yang relevan sebagai bukti empiris yang valid, meliputi invoice ekspor minimal 100 sampel, packing list, Bill of Lading (B/L), Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB), Standard Operating Procedure (SOP) penerbitan invoice, laporan mutasi invoice (defect, rework, revisi) tahun 2022-2025, company profile PT XYZ, data kapasitas staff versus volume order per bulan, serta data defect rate per bulan/tahun untuk analisis baseline pada tahap measure dalam Six Sigma DMAIC.

2.7 Teknik Analisis Dta

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif Miles & Huberman (1992) yang diintegrasikan dengan metode *Six Sigma* DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), yang berlangsung secara siklis dan interaktif selama proses penelitian untuk menganalisis proses penerbitan invoice Main Customer pada Divisi OFF (Ocean Freight Forwarding) PT XYZ.

1. Pengumpulan Data

Teknik ini merupakan tahap pertama dalam analisis data yang dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber (wawancara, observasi, dokumentasi) secara sistematis dan terstruktur terkait proses penerbitan invoice *main customer*, termasuk informasi mengenai alur kerja, kendala seperti *defect rate* tinggi (15-25%). Data yang dikumpulkan mencakup data primer dari wawancara dengan Supervisor, Assistant Supervisor, dan PIC Billing, data observasi mengenai proses kerja *real-time*, dan data sekunder dari dokumen invoice, packing list, Bill of Lading, PEB, SOP, dan laporan mutasi invoice tahun 2025.

2. Reduksi Data

Teknik ini merupakan tahap kedua yang dilakukan dengan merangkum data, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada data yang relevan dengan fokus penelitian, dan membuang data yang tidak perlu. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi data yang relevan .

3. Penyajian Data

Teknik ini merupakan tahap ketiga yang dilakukan dengan menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk narasi, tabel, grafik, diagram, atau matriks agar mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk matriks fenomena penelitian, tabel baseline *defect rate* dan *Sigma level*, diagram *Fishbone* untuk akar masalah, dan diagram SIPOC untuk alur proses, yang semuanya mendukung analisis pada setiap tahap *Six Sigma* DMAIC.

4. Pemeriksaan Kesimpulan

Teknik ini merupakan tahap keempat yang dilakukan dengan menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan, memverifikasi kesimpulan dengan data mentah, dan membagi hasil kepada informan untuk validasi. Tahap ini bertujuan memastikan bahwa kesimpulan yang ditarik valid, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

2.8 Triangulasi Data

Triangulasi data dilakukan untuk memastikan validitas dan keandalan data melalui tiga pendekatan, yaitu triangulasi sumber dengan membandingkan data dari Supervisor, Assistant Supervisor, dan PIC Billing), triangulasi teknik dengan membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data dan tidak adanya perubahan signifikan dalam data, sehingga hasil penelitian valid, reliable, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.