

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Metode penelitian ini dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan melakukan wawancara, observasi langsung, serta analisis mengenai jurnal terkait sebagai teknik pengumpulan data. Responden yang diwawancarai dipilih sesuai dengan kebutuhan dan poin - poin penting yang akan dibahas pada penelitian ini terdiri dari *Head Department* dan *staff* di PT Samudera *Agencies* Indonesia Semarang khususnya pada *Department Sales and Marketing* dan *General Agency & Local Agency Section*.

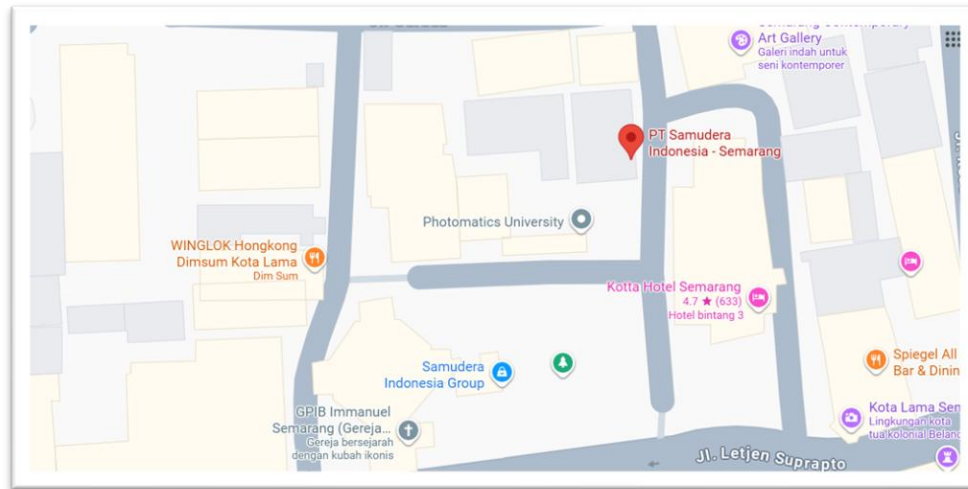
3.2 Fokus dan Lokasi Penelitian

3.1.1 Fokus Penelitian

Fokus pada penelitian Tugas Akhir kali ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis mekanisme mengenai pengiriman barang ekspor. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pengiriman barang ekspor pada saat *closing time*, serta menganalisis strategi yang diperlukan untuk mengatasi terjadinya keterlambatan pengiriman barang ekspor.

3.1.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini yaitu berada di PT Samudera *Agencies* Indonesia Semarang yang berlokasi di Jalan Perkutut No. 2 Kelurahan Tanjungmas, Kecamatan Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah, 50173 Indonesia.



Gambar 3.1. Lokasi PT Samudera *Agencies* Indonesia Semarang

Sumber: PT Samudera Indonesia Semarang by Google Maps, 2026

3.3 Fenomena Penelitian

Fenomena yang dipilih oleh penulis berdasarkan judul penelitian yang dibuat yakni “Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Ekspor pada Saat *Closing Time* di PT Samudera *Agencies* Indonesia Semarang”. Maka fenomena yang dapat digali dari judul tersebut sebagai berikut:

Tabel 3.1. Fenomena Penelitian

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Prosedur pengiriman barang ekspor pada PT Samudera <i>Agencies</i> Indonesia Semarang	Menganalisis prosedur pengiriman barang ekspor pada PT Samudera <i>Agencies</i> Indonesia Semarang	Prosedur pengiriman barang ekspor pada PT Samudera <i>Agencies</i> Indonesia Semarang	Tahapan – tahapan yang dilakukan dalam pengiriman barang ekspor

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
2.	Kendala dan dampak terjadi pada keterlambatan pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Mengidentifikasi dan menganalisis penyebab terjadinya keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Penyebab keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Faktor penyebab terjadinya keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor Faktor lain penyebab keterlambatan
3.	Strategi yang diperlukan untuk mengatasi keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Menganalisis strategi yang diperlukan untuk mengatasi keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada situasi <i>closing time</i> opada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Cara mengatasi keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang	Langkah atau upaya yang diterapkan untuk mengatasi keterlambatan kontainer pengiriman barang ekspor pada PT Samudera Agencies Indonesia Semarang

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

3.4 Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber Informasi:

1. Data Primer

Penulis menggunakan data primer yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa melalui media perantara. Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung oleh penulis dari subjek penelitian. Jenis data ini memiliki ciri khas dan keunggulan dalam hal kejelasan dan keakuratan data

yang dihimpun. Data primer ini berupa pendapat individu atau kelompok yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan *Head of General* dan *Local Agency* dan staff *Departement Sales and Marketing Samudera Shipping Line PT Samudera Agenciess Indonesia Semarang*

2. Data Sekunder

Data sekunder digunakan penulis sebagai pendukung dari data primer yang tidak penulis peroleh langsung dari sumber lain. Data sekunder merujuk pada informasi dari sumber yang ada, seperti dokumen atau laporan penelitian sebelumnya. Termasuk laporan tahunan ekspor dari kantor PT Samudera *Agencies Indonesia Semarang*, serta jurnal dan artikel. Adapun tujuan dari penggunaan data sekunder dalam penelitian ini yaitu untuk memperkaya analisis data dan meningkatkan validitas penelitian.

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Menurut Sugiyono (2021), menjelaskan mengenai sumber informasi dalam penelitian kualitatif adalah informan atau narasumber yang memiliki hubungan dengan permasalahan panulis dan dapat menyampaikan informasi yang sesuai dengan situasi dan kondisi dari latar penelitian tersebut. Selanjutnya, dalam melakukan penelitian hal penting yang harus dilakukan yaitu dengan memiliki strategi penelitian karena hal tersebut dapat membantu penulis pada saat melakukan penelitian dan proses yang dilakukan lebih terstruktur dan meningkatkan kualitas. Strategi penelitian yang digunakan oleh penulis adalah penelitian deskriptif. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *purposive sampling* untuk menentukan informan. Menurut

Sugiyono (2021), *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan data dengan memilih sampel yang telah dipertimbangkan sebelumnya. Metode *purposive sampling* adalah teknik dimana peneliti dengan sengaja memilih informan yang berdasarkan tujuan penelitian untuk memberikan gambaran yang relevan terhadap kasus yang diteliti.

Penulis menerapkan beberapa macam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu pengamatan (observasi), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Pertimbangan dalam metode wawancara merupakan bahwa informan dijalankan secara bertahap dan pewawancara tidak wajib ikut serta pada kehidupan sosial informan. Kriteria untuk penentuan informan berdasarkan teknik *purposive sampling* sebagai berikut:

1. Memahami mengenai *closing time* pada pengiriman barang ekspor di Samudera *Shipping Line* beserta data dari tahun ke tahun
2. Memiliki pengalaman kerja di bidang ekspor dan impor
3. Bersedia melakukan interview sebagai informan

Pelaksanaan wawancara sebagai penulis yang mencari tahu tentang subjek penelitian, yang dijalankan di depan umum atau secara pribadi. Kemudian ditulis dalam bentuk table, sebagai berikut :

Tabel 3.2. Informan Penelitian

No	Nama	Kode Informan	Jabatan
1.	Bapak Moh. Khotib (<i>Key Informan</i>)	Q-1	<i>Head General & Local Section</i>
2.	Bapak Ibnu Wirodiharjo	Q-2	<i>Head SOC Section Samudera Shipping Line</i>
3.	Bapak Dwi Herbyan W.	Q-3	<i>Head of Department Sales & Marketing</i>

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Key Informan berdasarkan tabel di atas yaitu Bapak Moh. Khotib sebagai *Head General & Local Section Samudera Shipping Line* di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang. Penulis memilih Bapak Moh. Khotib sebagai *key informan* dikarenakan memiliki pemahaman secara menyeluruh mengenai permasalahan terjadinya keterlambatan pengiriman barang ekspor pada saat *closing time* di PT Samudera Agencies Indonesia Semarang. *Key informan*, atau yang biasa dikenal sebagai informan kunci, merujuk kepada seseorang yang mempunyai pemahaman dan data yang berhubungan dalam suatu penelitian. *Key informan* memiliki informasi yang sangat penting pada topik yang akan diteliti serta dipercaya dapat memberikan informasi utama untuk kepentingan penelitian.

3.6 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama yang digunakan adalah peneliti itu sendiri. Peneliti berperan secara langsung dalam seluruh tahapan penelitian mulai dari menentukan fokus penelitian, memilih informan, mengumpulkan data,

menganalisis data, menafsirkan hasil penelitian, hingga menarik kesimpulan. Oleh karena itu, kemampuan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti sangat menentukan kualitas data yang diperoleh.

Peneliti sebagai instrumen utama harus memiliki kesiapan metodologis dan pemahaman yang mendalam mengenai konteks penelitian. Selain itu, peneliti juga dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kondisi lapangan yang dinamis sehingga dapat memperoleh data yang akurat dan relevan. Dalam penelitian kualitatif, interaksi antara peneliti dan informan menjadi aspek yang sangat penting karena data yang diperoleh tidak hanya berupa fakta, tetapi juga makna yang terkandung di dalam pengalaman dan pandangan informan.

Menurut Sugiyono (2021), dalam penelitian kualitatif peneliti berfungsi sebagai *human instrument* yang bertugas menetapkan fokus penelitian, memilih sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, menganalisis data, menafsirkan data, serta membuat kesimpulan atas temuan penelitian. Keunggulan peneliti sebagai instrumen utama terletak pada kemampuannya untuk memahami situasi sosial secara menyeluruh dan mendalam sehingga data yang diperoleh lebih kaya dibandingkan instrumen penelitian yang bersifat baku.

Selain peneliti sebagai instrumen utama, penelitian ini juga menggunakan instrumen pendukung berupa wawancara, observasi, dan dokumen/jurnal. Instrumen pendukung tersebut digunakan untuk membantu proses pengumpulan data agar lebih sistematis dan memudahkan peneliti dalam melakukan analisis terhadap data yang diperoleh.

Nasution (1988), menjelaskan bahwa manusia sebagai instrumen penelitian memiliki beberapa kelebihan, antara lain mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai situasi penelitian, memahami konteks secara menyeluruh, melakukan analisis secara langsung di lapangan, serta mampu menangkap makna yang terkandung dalam setiap interaksi sosial yang diamati.

Menurut Nasution (1988), peneliti sebagai instrumen penelitian serasi untuk penelitian serupa karena memiliki ciri – ciri sebagai berikut :

1. Peneliti sebagai alat peka dan dapat bereaksi terhadap segala stimulus dari lingkungan
2. Peneliti sebagai alat yang dapat menyesuaikan diri terhadap aspek keadaan dan dapat mengumpulkan bermacam data
3. Setiap situasi merupakan keseluruhan bagi peneliti
4. Suatu situasi tidak dapat dipahami selain manusia, karena perlu adanya keterlibatan interaksi, merasakan berdasarkan pengetahuan kita
5. Peneliti dapat menganalisis data yang diperoleh dengan segera.
6. Sebagai instrumen, manusia dapat mengambil kesimpulan berdasarkan data yang didapatkan dengan segera untuk mendapatkan penegasan, perubahan, perbaikan atau pelakan.
7. Dalam penelitian kuantitatif, manusia sebagai instrumen dapat membantu pemberian respon atau jawaban yang terkadang tidak sesuai.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian karena kualitas hasil penelitian sangat bergantung pada ketepatan metode yang digunakan dalam memperoleh data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara terpadu untuk memperoleh data yang lengkap, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Menurut Sugiyono (2021), teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid dan reliabel. Penggunaan berbagai teknik pengumpulan data juga dapat meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui proses triangulasi.

3.7.1 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui komunikasi langsung antara peneliti dan informan. Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pengalaman, persepsi, pendapat, maupun pandangan informan terhadap fenomena yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur. Peneliti menyiapkan pedoman wawancara sebagai acuan dalam proses pengumpulan data, tetapi tetap memberikan keleluasaan kepada informan untuk menjelaskan informasi secara lebih luas sesuai dengan pengalaman dan pengetahuannya.

Penggunaan wawancara memungkinkan peneliti memperoleh data yang tidak dapat diperoleh melalui observasi saja. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali

alasan, motivasi, dan makna yang mendasari tindakan atau perilaku informan sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai objek penelitian.

Menurut Sugiyono (2021), wawancara terstruktur merupakan salah satu teknik pengumpulan data. Peneliti menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan – pertanyaan tertulis. Dalam melakukan wawancara, selain membawa catatan pertanyaan, pengumpulan data dapat menggunakan alat bantu seperti tape recorder ataupun alat lainnya yang dapat membantu pelaksanaan wawancara.

3.7.2 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas, perilaku, proses kerja, serta berbagai fenomena yang terjadi di lapangan. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data faktual mengenai kondisi yang sebenarnya sehingga dapat melengkapi data yang diperoleh melalui wawancara.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian untuk mengamati berbagai aktivitas yang berkaitan dengan fokus penelitian. Peneliti mencatat setiap temuan penting dalam catatan lapangan sehingga data yang diperoleh dapat dianalisis secara sistematis.

Menurut Sugiyono (2021), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai karakteristik khusus dibandingkan teknik lainnya karena dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh data yang lebih objektif karena melihat sendiri fenomena yang terjadi di lapangan.

Selain itu, observasi juga membantu peneliti dalam memahami konteks sosial yang melatarbelakangi suatu fenomena. Dengan demikian, data yang diperoleh tidak hanya menggambarkan apa yang dikatakan informan, tetapi juga menunjukkan bagaimana kondisi yang sebenarnya terjadi.

3.7.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen dapat berupa arsip, laporan, foto, catatan, jurnal ilmiah, buku, maupun dokumen resmi lainnya yang relevan dengan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil wawancara dan observasi. Dokumentasi juga berfungsi sebagai bukti yang dapat digunakan untuk memverifikasi informasi yang diperoleh dari informan.

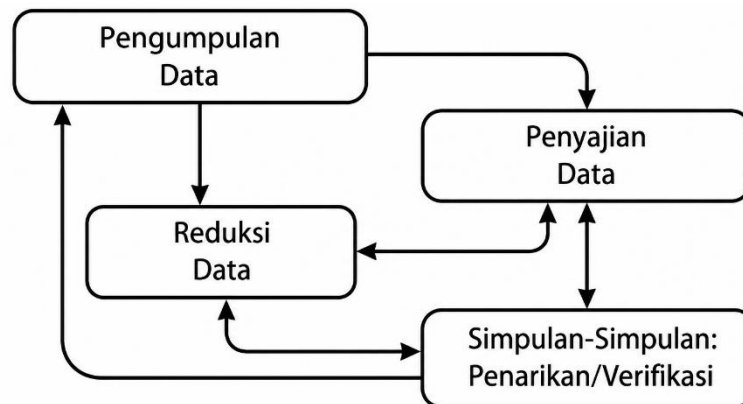
Menurut Sugiyono (2021), dokumen merupakan catatan peristiwa yang telah berlalu dan dapat digunakan sebagai sumber data dalam penelitian kualitatif. Analisis dokumen menjadi pelengkap penting bagi penggunaan metode wawancara dan observasi sehingga hasil penelitian menjadi lebih komprehensif.

3.7.4 Analisis Data

Menurut Sugiyono (2021), analisis data merupakan serangkaian proses pencarian dan penghimpunan data secara terstruktur yang bersumber dari hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumentasi. Proses ini dijalankan dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori-kategori tertentu, menguraikannya menjadi unit-unit yang lebih kecil, melakukan sintesis, menyusunnya dalam pola yang teratur,

memilah mana yang relevan dan layak untuk dikaji lebih lanjut, hingga akhirnya menarik kesimpulan yang dapat dipahami dengan mudah, baik oleh peneliti itu sendiri maupun oleh khalayak pembaca.

Sementara itu, Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) berpendapat bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data tidak menunggu hingga seluruh pengumpulan data rampung, melainkan sudah mulai dijalankan sejak proses pengumpulan data itu berlangsung dan terus berlanjut setelahnya dalam rentang waktu tertentu. Aktivitas analisis data kualitatif bersifat interaktif dan berkesinambungan hingga tercapai titik jenuh atau saturasi data. Untuk itu, Miles dan Huberman menawarkan sebuah kerangka analisis umum yang mengacu pada model interaktif sebagai panduan pelaksanaannya



Gambar 3.2. Teknik Analisis Data

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif. Dalam penelitian kualitatif, terdapat 4 tahapan dalam analisis data antara lain sebagai berikut:

3.7.5 *Data Collection (Pengumpulan Data)*

Proses pengumpulan data dalam penelitian kualitatif umumnya dilaksanakan melalui tiga metode utama, yaitu observasi langsung di lapangan, wawancara mendalam terhadap informan, serta studi dokumentasi terhadap bahan-bahan yang relevan. Ketiga metode tersebut juga dapat dipadukan sekaligus dalam suatu pendekatan yang dikenal dengan istilah triangulasi. Mengingat kedalaman informasi yang ingin dicapai, proses ini kerap membutuhkan waktu yang cukup panjang, mulai dari hitungan hari hingga beberapa bulan, sehingga data yang berhasil dihimpun pun cenderung sangat banyak (Sugiyono, 2019)

Senada dengan pandangan di atas, Miles dan Huberman menegaskan bahwa kegiatan inti dari setiap penelitian adalah penghimpunan data. Dalam konteks penelitian kualitatif, kegiatan tersebut pada umumnya dilaksanakan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, atau melalui kombinasi dari ketiga teknik pengumpulan data tersebut yang lazim disebut triangulasi..

3.7.6 *Data Reduction/Condensation*

Reduksi data merupakan tahapan analisis yang mencakup kegiatan merangkum, menyeleksi, dan memusatkan perhatian pada informasi-informasi yang dianggap paling relevan dengan fokus kajian penelitian. Melalui tahapan ini, peneliti berupaya menemukan pola dan tema yang muncul dari keseluruhan data sehingga menghasilkan gambaran yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Di samping itu, reduksi data juga berfungsi untuk memperlancar proses pengumpulan data pada tahap berikutnya.

Dalam pelaksanaannya, setiap peneliti senantiasa berpedoman pada kerangka teori dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan sejak awal (Sugiyono, 2019)

3.7.7 *Data Display (Penyajian Data)*

Setelah tahap reduksi data selesai dilakukan, langkah selanjutnya adalah menyajikan data secara sistematis dan terorganisasi. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai format visual, seperti tabel, grafik, bagan alur (*flowchart*), maupun *pictogram*. Berbagai format tersebut memungkinkan data tersusun dalam pola hubungan yang logis sehingga lebih mudah untuk dipahami secara menyeluruh. Walaupun demikian, bentuk penyajian yang paling sering digunakan dalam penelitian kualitatif adalah narasi teks, di mana data diuraikan secara deskriptif dan komprehensif. Dengan penyajian yang baik dan terstruktur, data yang diperoleh akan semakin mudah dianalisis dan diinterpretasikan (Sugiyono, 2021).

3.7.8 *Conclusion (Drawing atau Verification)*

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam rangkaian analisis data penelitian kualitatif. Idealnya, kesimpulan yang dihasilkan mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan di awal penelitian. Namun demikian, hal tersebut tidak selalu bisa terpenuhi, sebab dalam penelitian kualitatif, rumusan masalah masih bersifat tentatif dan sangat mungkin berkembang seiring berjalannya proses penelitian. Oleh karena itu, kesimpulan dalam penelitian kualitatif pada dasarnya merupakan suatu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan tersebut dapat berwujud deskripsi mendalam tentang suatu fenomena atau objek yang sebelumnya belum dipahami dengan jelas, namun menjadi lebih terang setelah melalui penelitian yang sistematis (Sugiyono, 2021).

3.7.9 Triangulasi Data

Triangulasi data diterapkan dalam penelitian sebagai upaya untuk memperkuat keabsahan serta kredibilitas temuan yang diperoleh. Dalam penelitian ini, jenis triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, yakni dengan cara membandingkan dan mengkonfirmasi informasi dari berbagai sumber data yang berbeda guna memastikan konsistensi dan kebenaran informasi yang telah terkumpul.

Sugiyono (2021), menjelaskan bahwa triangulasi pada dasarnya merupakan teknik pengumpulan data yang mengintegrasikan berbagai metode dan sumber data secara bersamaan guna meningkatkan validitas hasil penelitian. Melalui perbandingan data dari beragam sumber, peneliti dapat menekan potensi terjadinya bias sekaligus memperkuat tingkat kepercayaan terhadap keseluruhan hasil penelitian.