

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh langsung dari lapangan. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dilekatkan oleh individu atau kelompok terhadap suatu masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini dipilih karena permasalahan yang diteliti bersifat kompleks dan kontekstual, yaitu keterlambatan penerbitan Surat Perjanjian Angkutan Laut (SPAL) yang tidak dapat dijelaskan hanya melalui angka, melainkan membutuhkan pemahaman mendalam terhadap proses, pola perilaku, dan dinamika organisasi di PT Pupuk Indonesia Logistik.

Sifat deskriptif dalam penelitian ini berarti bahwa peneliti tidak hanya mengidentifikasi fenomena keterlambatan SPAL, tetapi juga menggambarkan secara rinci bagaimana proses tersebut berlangsung, siapa saja pihak yang terlibat, hambatan apa yang terjadi di setiap tahapan, serta dampak yang ditimbulkan terhadap operasional perusahaan dan hubungan dengan mitra bisnis. Menurut Sugiyono (2019), metode deskriptif kualitatif digunakan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku secara umum. Dengan demikian, penelitian ini berupaya

menyajikan gambaran yang utuh, faktual, dan menyeluruh mengenai kondisi nyata proses penerbitan SPAL di PT Pupuk Indonesia Logistik Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif juga selaras dengan *grand theory Business Process Management* (BPM) yang digunakan sebagai landasan utama penelitian ini. BPM sebagai pendekatan analisis proses bisnis membutuhkan pemahaman kontekstual yang mendalam mengenai bagaimana sebuah proses berjalan dalam lingkungan organisasi yang nyata, bukan sekadar pengukuran statistik. Oleh karena itu, pendekatan kualitatif dinilai paling tepat untuk menggali informasi secara langsung dari para pelaku yang terlibat dalam proses penerbitan SPAL, sehingga diperoleh data yang kaya, mendalam, dan dapat digunakan sebagai dasar perumusan rekomendasi perbaikan proses yang aplikatif dan realistis bagi PT Pupuk Indonesia Logistik.

3.2 Fokus dan Lokus Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti difokuskan pada Analisis Keterlambatan Penerbitan Surat Perjanjian Angkutan Laut (SPAL) dalam Kegiatan Angkutan Laut Pola *Voyage Charter* di PT Pupuk Indonesia Logistik. Fokus penelitian dapat membantu dalam membatasi objek penelitian yang dipilih sehingga lebih bermanfaat. Selain itu, fokus penelitian dapat membantu penulis untuk menghindari perangkap dalam melibatkan banyak data yang diperoleh dari lapangan. Penelitian yang dituju harus memperhatikan sejauh mana informasi yang diperoleh dari kondisi sosial dan perekonomian yang sedang dipelajari. Tujuan dari pembatasan ini adalah untuk memperluas kualitas studi kualitatif dan memilih dengan lebih bijak informasi yang signifikan (Ismayani, 2019). Berikut adalah fokus utama dari penelitian ini:

1. Bagaimana proses penerbitan Surat Perjanjian Angkutan Laut (SPAL) dalam kegiatan angkutan laut di PT Pupuk Indonesia Logistik.
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penerbitan SPAL dan bagaimana upaya perbaikan proses yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efisiensi penerbitan SPAL di PT Pupuk Indonesia Logistik.

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di PT Pupuk Indonesia Logistik yang beralamat di Gedung Pusri, Jl. Letjen S. Parman No. Kav. 101 2, RT. 2 / RW. 1, Tomang, Kec. Grogol Petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 11440.

3.3 Fenomena Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, fenomena bisa dipahami sebagai keseluruhan data yang didapat peneliti lewat observasi langsung di lapangan dan interaksi dengan informan, dengan tujuan memahami pengalaman penting yang pernah mereka alami (Ramdhan, 2021). Fenomena ini mencakup apa saja yang bisa ditangkap lewat indera manusia. Berikut fenomena penelitian yang dirumuskan sesuai dengan judul yang diangkat:

Tabel 3.1 Fokus, Fenomena, Sub Fenomena dan Operasional

No	Fokus	Fenomena	Sub Fenomena	Operasional
1.	Analisis Keterlambatan dalam Proses Penerbitan Kontrak Angkutan Laut Pada PT Pupuk Indonesia Logistik Jakarta Barat	Analisis proses penerbitan SPAL sesuai prosedur internal PT Pupuk Indonesia Logistik yang berlaku. (Supriyanta et al., 2020)	Proses <i>approval</i>	1. Pengajuan kebutuhan kapal sebagai dasar penyusunan SPAL.
			1. Permintaan kapal,	2. Pemeriksaan dokumen dan negosiasi isi kontrak dengan vendor.
			2. Verifikasi dan Negosiasi	3. Penandatanganan akhir kontrak oleh pejabat berwenang.
		3. Pengesahan kontrak.	1. Beban kerja yang melampaui	
		Analisis faktor-faktor yang	1. Faktor Kapasitas	

	menyebabkan keterlambatan penerbitan SPAL di PT Pupuk Indonesia Logistik (Van Looy et al.,2020)		kapasitas pemrosesan
		2. Faktor Prosedural	2. Rantai persetujuan yang tidak efisien
		3. Faktor Teknologi	3. Sistem yang ada masih menggunakan manual
		4. Faktor Sumber Daya Manusia	4. Ketika pejabat yang berwenang tidak berapa di tempat atau melakukan perjalanan dinas
	Analisis rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi proses penerbitan kontrak angkutan laut. (Weslke.2019)	1. Penyederhanaan dan Standardisasi proses	1. Penyederhanaan rantai <i>approval</i> , penetapan SLA yang terukur dan mengikat di setiap tahapan,
		2. Optimalisasi Mekanisme <i>Approval</i>	2. Implementasi mekanisme eskalasi otomatis ketika SLA terlampaui.

Sumber: Data Lapangan 2026

3.4 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian merupakan elemen penting yang menentukan kualitas dan kedalaman informasi yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2019), dalam penelitian kualitatif sumber data dibedakan menjadi dua jenis, yaitu data primer yang diperoleh secara langsung dari lapangan dan data sekunder yang diperoleh dari sumber yang telah ada sebelumnya. Pemilihan sumber data yang tepat sangat menentukan sejauh mana penelitian mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan secara akurat dan komprehensif.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung selama kegiatan magang di PT Pupuk Indonesia Logistik. Data primer dalam penelitian ini meliputi:

- a. Hasil wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam proses penerbitan SPAL, di antaranya staf divisi operasional, staf dokumen dan administrasi kontrak, staf keuangan/*accounting*, serta supervisor/manajer yang memiliki kewenangan dalam proses *approval*
- b. Hasil observasi langsung terhadap alur kerja penerbitan SPAL yang dilakukan peneliti selama periode magang berlangsung di PT Pupuk Indonesia Logistik

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini merupakan data pendukung yang diperoleh dari berbagai dokumen dan sumber tertulis yang berkaitan langsung dengan topik penelitian. Data sekunder yang digunakan meliputi:

- a. Dokumen SPAL yang telah diterbitkan beserta catatan tanggal pengajuan dan penerbitan sebagai data historis keterlambatan
- b. SOP internal PT Pupuk Indonesia Logistik terkait prosedur penerbitan SPAL
- c. Peraturan Direksi PT Pupuk Indonesia Logistik mengenai pengadaan jasa angkutan laut
- d. Literatur ilmiah berupa buku referensi dan jurnal penelitian terdahulu yang relevan dengan topik keterlambatan proses bisnis, administrasi kontrak pelayaran, dan digitalisasi logistik maritim

3.5 Penentuan Informan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode *purposive sampling* dalam penentuan informan. Menurut Lenaini (2021), *purposive sampling*

merupakan sebuah teknik di mana penulis secara sengaja menentukan identitas informan yang sesuai dengan tujuan penulis untuk memberikan ilustrasi yang relevan terhadap kasus yang diteliti. Dalam pengambilan data dari informan, peneliti menggunakan kriteria tertentu untuk memilih sampel informan secara tidak acak sebagai pertimbangan. Kriteria-kriteria tersebut dipilih oleh peneliti dengan sengaja.

Dengan menggunakan teknik *purposive*, diharapkan penulis dapat memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penulis melalui informan yang dipilih dengan cermat berdasarkan kriteria yang relevan. Kriteria yang dimaksud adalah:

1. Keahlian dan Pengalaman

Informan ditentukan dengan keahlian dan pengalaman yang relevan, dengan pertimbangan:

- a. Memiliki pengalaman kerja di PT Pupuk Indonesia Logistik selama minimal 2 tahun
- b. Terlibat langsung dalam proses penerbitan SPAL atau proses *approval* dokumen kontrak angkutan laut.
- c. Memiliki pengetahuan yang luas mengenai proses administrasi dan operasional pengiriman di PT Pupuk Indonesia Logistik.

2. Posisi dan Peran

Penentuan informan yang berada dalam posisi atau peran yang relevan sehingga memahami alur proses penerbitan SPAL di PT Pupuk Indonesia Logistik, yaitu:

- a. Bapak Muhammad Gustri Oktaviandi selaku Direktur Pengembangan Usaha yang memiliki kewenangan penandatanganan kontrak SPAL sebagai persetujuan akhir pengadaan jasa sewa kapal.
 - b. Bapak Rainier Idat selaku *Jr. Officer* Pengadaan Kapal *Charter* yang merupakan penanggung jawab langsung pelaksanaan pengadaan kapal dan proses penerbitan SPAL secara operasional.
 - c. Bapak Ifan Syafari selaku Kepala Satuan Pengawas Internal, yang bertindak sebagai auditor internal untuk mengevaluasi efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas tata edar dokumen kontrak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di perusahaan.
 - d. Ibu Retno Wulandari selaku Staf Tata Kelola dan Manajemen Risiko, yang berperan sebagai peninjau (*reviewer*) klausul kontrak demi memastikan pemenuhan aspek kepatuhan hukum dan mitigasi risiko usaha sebelum dokumen naik ke meja direksi.
3. Akses ke Data dan Informasi

Informan yang dipilih berada di ruang lingkup operasional dan administrasi PT Pupuk Indonesia Logistik yang memiliki akses ke data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian, termasuk data historis penerbitan SPAL dan dokumen kontrak *Voyage Charter*.

4. Ketersediaan dan Kerjasama

Informan bersedia berpartisipasi dan memiliki ketersediaan waktu yang cukup untuk menjadi informan dalam penelitian ini.

Berdasarkan syarat tersebut didapatkan beberapa informan yang memenuhi kriteria di atas, dijabarkan dalam tabel berikut:

Tabel 3.2 Informan dalam Penelitian

No.	Nama	Kode Informan	Jabatan	Masa Jabatan	Keterangan
1.	Rainier Idat	A-1	<i>Jr. Officer</i> Pengadaan Kapal <i>Charter</i>	8 Tahun	<i>Key</i> Informan
2.	Muhammad Gustri Oktaviandi	A-2	Direktur Pengembangan Usaha	3 Tahun	Informan
3.	Retno Wulandari	A-3	Staff Tata Kelola dan Manajemen Risiko	11 Tahun	Informan
4.	Ifan Syafari	A-4	Kepala Satuan Pengendali Internal	12 Tahun	Informan

Sumber: Data diolah Peneliti 2026

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian kualitatif adalah peneliti itu sendiri (*human instrument*), karena peneliti berperan langsung dalam pengumpulan data, interpretasi informasi, dan pengambilan kesimpulan. Hal ini sejalan dengan pendapat Sugiyono (2019) yang menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, peneliti merupakan instrumen kunci yang harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas agar dapat bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.

Sebagai instrumen pendukung, penelitian ini menggunakan panduan wawancara yang berisi 32 pertanyaan semi-terstruktur yang disusun berdasarkan teori BPM, manajemen logistik, CLM, dan digitalisasi proses bisnis, alat perekam suara untuk merekam jalannya wawancara dengan izin informan, lembar observasi untuk mencatat temuan lapangan selama proses pengamatan, serta lembar *Checklist* dokumen untuk mencatat dokumen-dokumen yang berhasil dikumpulkan sebagai data sekunder.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Upaya yang dapat dilakukan untuk mendapatkan informasi dan data yang relevan dengan tujuan penelitian, penulis memilih metode pengumpulan data yang tepat sesuai dengan permasalahan yang diteliti. Berikut adalah teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis

3.7.1 Observasi

Observasi merupakan pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap implementasi prosedur dan standar yang berlaku, sesi tanya jawab dengan informan untuk mendapatkan pengetahuan yang relevan, serta memperoleh pemahaman tentang situasi terkini di lapangan. Pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan observasi dan interaksi secara langsung dapat mengetahui kondisi nyata di lingkungan operasional PT Pupuk Indonesia Logistik. Metode ini digunakan oleh penulis untuk mengamati proses penerbitan Surat Perjanjian Angkutan Laut (SPAL) dalam kegiatan angkutan laut pola *Voyage Charter* yang berlangsung di PT Pupuk Indonesia Logistik. Dengan berkomunikasi dan berinteraksi secara langsung, penulis memiliki kesempatan untuk mendapatkan informasi tentang aktivitas penerbitan SPAL secara nyata di lapangan. Penelitian dengan menggunakan teknik observasi, penulis akan mengunjungi langsung unit operasional dan pemasaran PT Pupuk Indonesia Logistik untuk mengamati dan mencatat peristiwa yang relevan. Selain itu, penulis juga mengambil dokumentasi dari lokasi penelitian yang terkait dengan proses penerbitan dan paraf kontrak SPAL di PT Pupuk Indonesia Logistik.

3.7.2 Wawancara

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara semi-terstruktur sebagai teknik pengumpulan data dari pemberi informasi. Wawancara semi-terstruktur adalah jenis wawancara yang dilakukan ketika peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti informasi apa yang akan diperlukan, namun tetap memberikan keleluasaan bagi informan untuk menjawab secara mendalam dan terbuka.

Ketika melakukan wawancara dengan teknik ini, setiap informan diberikan pertanyaan yang telah disiapkan dan peneliti mencatat jawaban mereka. Wawancara ini dilakukan dengan pihak *Jr. Officer* Pengadaan Kapal *Charter*, Staff Administrasi Operasional, Sr. Admin Penagihan, dan Direktur Pengembangan Usaha PT Pupuk Indonesia Logistik.

3.7.3 Dokumentasi

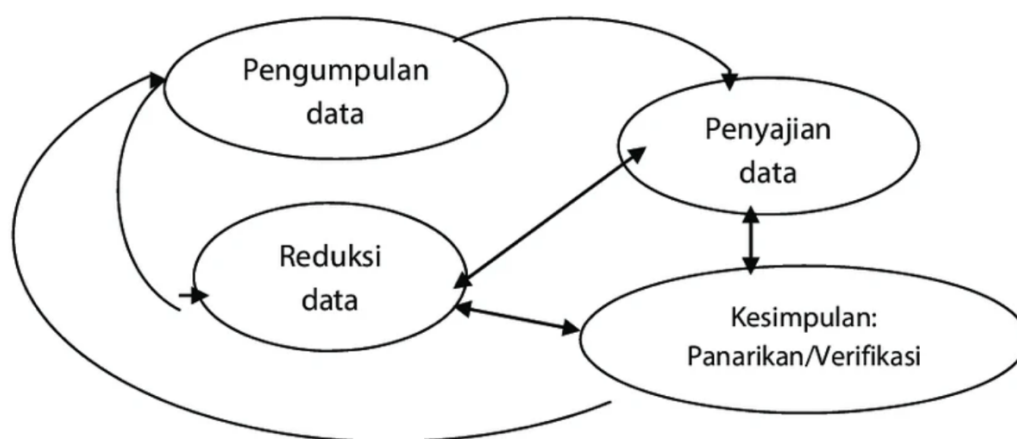
Menurut Sugiyono (2022) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan dan keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi dilakukan untuk mendapatkan bukti-bukti penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan. Dalam hal ini yang dimaksud dokumentasi adalah data berupa foto atau gambar yang diperoleh dari proses observasi, wawancara dan dokumen-dokumen yang mendukung penelitian. Suatu hasil penelitian akan dapat lebih dipercaya jika didukung dengan adanya suatu dokumentasi.

3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan rangkaian proses sistematis yang dilakukan peneliti untuk mengolah, memaknai, dan menarik kesimpulan dari data yang telah

dikumpulkan di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis tidak hanya berhenti pada pencatatan data, melainkan melibatkan upaya mendalam untuk menemukan pola, keterkaitan sebab-akibat, dan makna yang tersembunyi di balik fenomena yang diteliti. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara terus-menerus sejak awal pengumpulan data hingga seluruh data terkumpul dan dapat ditarik kesimpulan yang valid.

Penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1992), di mana proses analisis berlangsung secara siklis dan saling terhubung antara satu tahap dengan tahap lainnya. Model ini dipilih karena mampu mengakomodasi kebutuhan penelitian kualitatif yang bersifat dinamis, di mana peneliti dapat kembali ke tahap sebelumnya apabila ditemukan data baru yang perlu diverifikasi atau diperdalam. Secara umum, model analisis ini terdiri dari empat komponen utama, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.



Gambar 3.1. Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman (1992)

Sumber: Miles dan Huberman, 1992

Berikut penjelasan masing-masing tahapan:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahap awal dan fondasi utama dalam proses analisis. Pada tahap ini, peneliti menghimpun seluruh data yang relevan dengan fokus penelitian melalui tiga teknik, yaitu observasi langsung di lingkungan operasional PT Pupuk Indonesia Logistik, wawancara mendalam dengan informan terpilih, serta studi dokumentasi terhadap dokumen-dokumen resmi perusahaan. Seluruh data yang masuk dicatat secara cermat dan sistematis agar dapat diproses lebih lanjut pada tahap berikutnya. Penggabungan ketiga sumber data ini bertujuan untuk memastikan kelengkapan dan keakuratan informasi yang diperoleh dalam rangka menjawab rumusan masalah penelitian secara komprehensif.

2. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilahan, pemfokusan, dan penyederhanaan data mentah yang telah dikumpulkan agar menghasilkan gambaran yang lebih terarah dan bermakna. Tidak semua data yang diperoleh dari lapangan relevan untuk menjawab fokus penelitian, sehingga peneliti perlu memilah informasi yang benar-benar signifikan dan membuang informasi yang tidak memberikan kontribusi terhadap tujuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan mengidentifikasi pernyataan-pernyataan kunci dari hasil wawancara mengenai hambatan-hambatan dalam proses penerbitan SPAL, lalu mengelompokkannya berdasarkan tema yang relevan seperti tahapan proses, faktor keterlambatan, dan dampak yang ditimbulkan. Dengan reduksi data yang tepat, peneliti dapat lebih fokus dalam mengembangkan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena keterlambatan SPAL yang sedang diteliti.

3. Penyajian Data

Penyajian data bertujuan untuk mengorganisasikan hasil reduksi data ke dalam bentuk yang terstruktur dan mudah dipahami, baik oleh peneliti sendiri maupun oleh pembaca. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat mengambil berbagai bentuk, seperti teks naratif, tabel, matriks, bagan alur proses. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan melalui uraian naratif deskriptif yang menggambarkan temuan lapangan secara rinci, dilengkapi dengan tabel matriks fenomena, bagan alur proses penerbitan SPAL yang menggambarkan faktor-faktor penyebab keterlambatan. Penyajian data yang terstruktur ini memudahkan peneliti untuk menganalisis hubungan antar variabel, mengidentifikasi pola yang berulang, dan merumuskan kesimpulan yang tepat berdasarkan bukti-bukti yang tersaji secara sistematis.

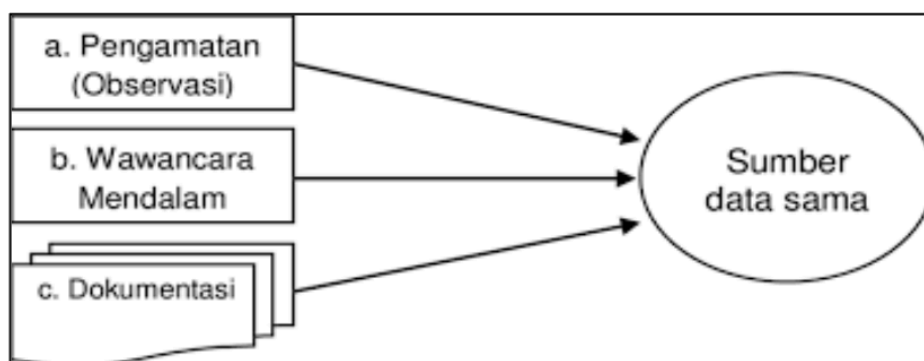
4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan sejak awal penelitian berlangsung. Peneliti kualitatif senantiasa mencari makna dari setiap data yang diperoleh, memperhatikan keteraturan, pola-pola, serta alur sebab-akibat yang muncul dari fenomena yang diteliti. Kesimpulan awal yang terbentuk masih bersifat tentatif dan terbuka untuk direvisi apabila ditemukan bukti-bukti baru yang lebih kuat. Kesimpulan akhir baru ditetapkan setelah seluruh data terverifikasi melalui proses triangulasi sumber dan triangulasi metode, sehingga kesimpulan yang dihasilkan benar-benar kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan diarahkan untuk menjawab dua rumusan masalah utama, yaitu bagaimana proses penerbitan SPAL berlangsung di PT

Pupuk Indonesia Logistik dan apa faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatannya, serta rekomendasi perbaikan proses yang dapat diterapkan.

3.9 Triangulasi Data

Menurut Sugiyono (2019), triangulasi merupakan teknik yang digunakan untuk menguji keabsahan data dengan cara membandingkan data dari berbagai sudut. Triangulasi tidak hanya melihat data dari satu sumber atau satu cara saja, tetapi memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten ketika dilihat dari sumber, teknik, maupun waktu yang berbeda.



Gambar 3.2 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data

Sumber: Sugiyono, Metode Penelitian Kualitatif (2020)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan keabsahan data. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan yang memiliki peran berbeda dalam proses penerbitan SPAL. Informasi diperoleh dari Jr. Officer Pengadaan Kapal Charter sebagai pihak operasional yang terlibat langsung dalam proses, kemudian dibandingkan dengan Staf Tata Kelola dan Manajemen Risiko serta Kepala Satuan Pengawas Internal yang berperan dalam fungsi pengawasan dan kepatuhan. Selain itu, data juga dibandingkan dengan perspektif dari Direktur Pengembangan Usaha sebagai pihak yang memiliki kewenangan dalam

pengambilan keputusan strategis. Perbandingan antar informan ini dilakukan untuk melihat kesesuaian informasi serta mengidentifikasi apabila terdapat perbedaan pandangan.

Triangulasi teknik dilakukan dengan mencocokkan data hasil wawancara dengan dokumen resmi perusahaan. Dokumen yang digunakan antara lain list paraf kontrak SPAL dan Pedoman Penandatanganan Dokumen. Sebagai contoh, informasi terkait alur paraf dan proses penandatanganan yang disampaikan oleh informan kemudian diverifikasi dengan dokumen yang berlaku. Dengan cara ini, data yang digunakan dalam penelitian tidak hanya berdasarkan persepsi informan, tetapi juga didukung oleh bukti tertulis yang sesuai dengan kondisi aktual di perusahaan.