

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Model Pemecahan Masalah**

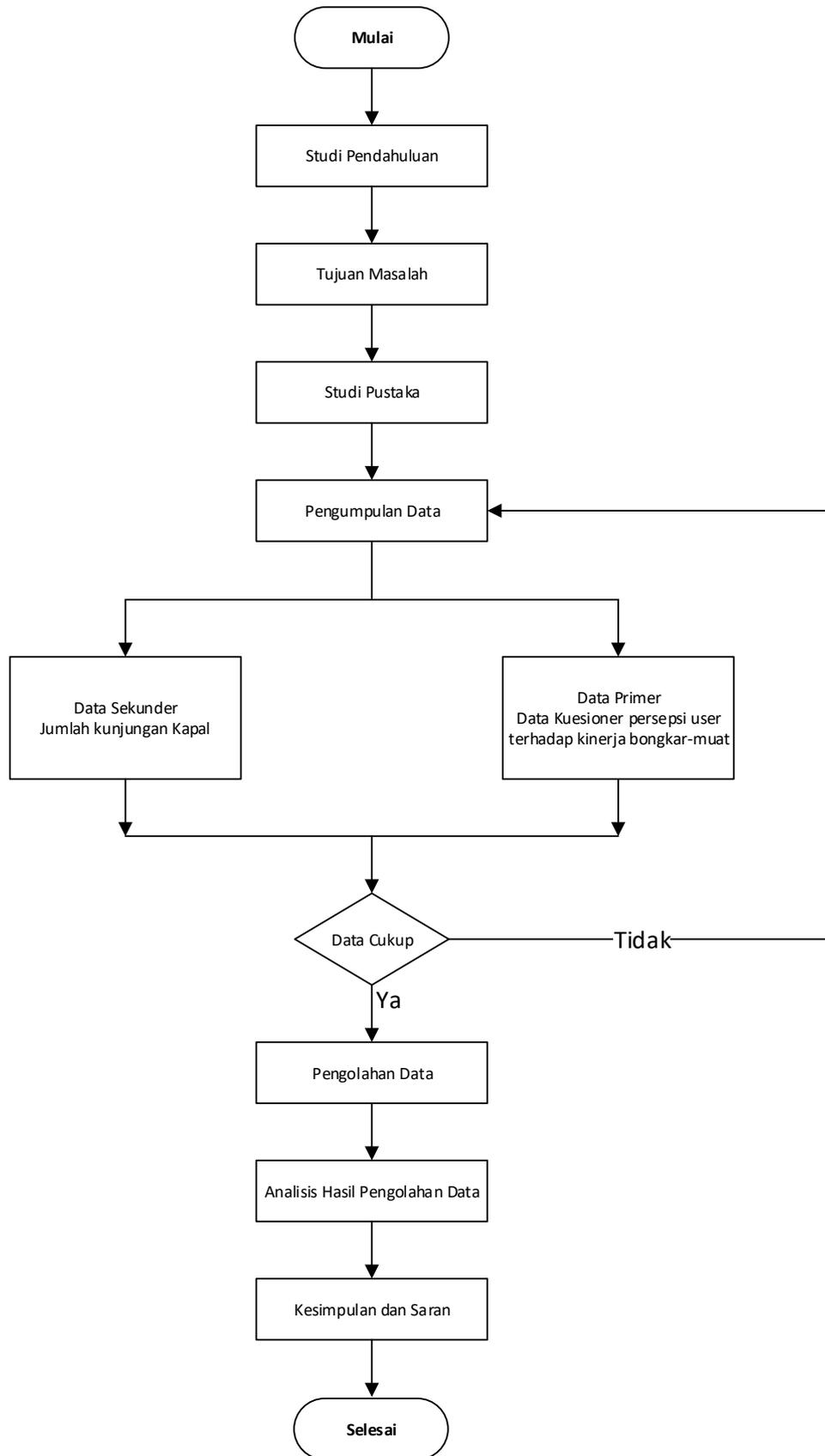
Supaya mendapatkan hasil dari pemecahan masalah yang baik dan sesuai dengan permasalahan yang sedang terjadi serta mampu di aplikasikan di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dalam hal ini, penulis mencoba menganalisis kinerja bongkar muat, dan menentukan prioritas utama yang dibutuhkan oleh pengguna jasa di Dermaga agar memuaskan pelanggan.

Tujuan pemecahan masalah menggunakan model atau seperti yang diuraikan di BAB I, mengidentifikasi sejumlah faktor yang dapat digunakan untuk menjelaskan sejumlah besar variabel yang saling berhubungan agar mencapai produktivitas bongkar muat yang sesuai target DJPL (Direktorat Jendral Perhubungan Laut) agar memuaskan pelanggan sehingga dalam pemecahan masalah bongkar muat dapat terkontrol dengan baik.

Pengumpulan dan penelitian yang dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner dengan total responden 60 untuk menyelesaikan masalah penelitian. Karena jumlah 60 responden merupakan standar sampel yang dapat digunakan untuk mewakili sesuatu fenomena yang akan diungkap dan dapat memberikan penilaian mengenai kualitas data yang digunakan untuk mengukur fenomena yang akan diukur. Dalam pemecahan masalah dapat diselesaikan dengan metode analisis *Important Performance Analysis* (IPA) untuk mengetahui tingkat kepuasan dan mengetahui prioritas utama dalam penanganan untuk peningkatan kinerja.

#### **3.2. *Flowchart* Penyelesaian Masalah**

Untuk lebih mengarahkan pada jalannya penelitian dan dapat menghasilkan hasil penelitian yang cermat dan teliti, maka dibuatlah *Flowchart* penelitian sebagai pedoman dalam pelaksanaannya seperti pada gambar 3.1 sebagai berikut:



**Gambar 3.1:** Flowchart Penyelesaian Masalah

### **3.3. Pembahasan *Flowchart* Penelitian**

Berdasarkan Gambar 3.1. *Flowchart* langkah-langkah pemecahan di atas, berikut ini adalah keterangan dan penjelasan dari langkah-langkah pengolahan datanya:

#### **1. Studi Pendahuluan**

Studi pendahuluan merupakan salah satu aktivitas atau kegiatan persiapan yang dilakukan oleh seseorang peneliti, dengan tujuan untuk menentukan objek dan subjek penelitian yang tepat, sesuai dengan tema penelitian yang menjadi fokus kajian peneliti. Studi pendahuluan dilakukan karena kelayakan penelitian berkenaan dengan prosedur penelitian dan hal lainnya yang masih belum jelas. Studi pendahuluan bisa menghasilkan perubahan prosedur penelitian, meningkatkan pengukuran, dan meningkatkan kepercayaan asumsi

#### **2. Tujuan Penelitian**

Pada permasalahan yang ada, peneliti dapat menentukan tujuan dari penelitian agar lebih spesifik dan juga terarah. Adapun tujuan yang akan dicapai oleh peneliti pada penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kinerja operasional bongkar-muat di Dermaga Samudera Tanjung Emas Semarang.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi lamanya proses bongkar-muat.
- c. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna jasa bongkar-muat.
- d. Untuk mengetahui prioritas penanganan untuk peningkatan kinerja operasional bongkar-muat.

#### **3. Studi Pustaka**

Pada bagian ini Penulis mencari sumber literatur data yang akurat untuk membantu dalam proses penelitian dan dalam penyusunan laporan. Data-data tersebut diperoleh dari beberapa sumber, baik dari perusahaan, buku, maupun internet sebagai bukti nyata yang mendukung dan sumber informasi bagi perusahaan. Setelah itu Penulis akan membahas mengenai metode yang paling tepat untuk menyelesaikan permasalahan yang bersangkutan. Penulis akan memecahkan permasalahan yang ada dengan menggunakan metode dari

sumber literatur yang ada. Penulis berharap dengan adanya teori yang berkaitan dengan Laporan Kerja Praktik ini, pembaca akan lebih memahami.

#### **4. Pengumpulan Data**

Didalam pengumpulan data ini, penulis memiliki dua data yaitu:

a. Data Sekunder

Data sekunder ini diperoleh dari data-data yang terdapat di perusahaan, khususnya data kunjungan Kapal dan data B/M barang.

b. Data Primer

Data primer ini diperoleh langsung melalui data Kuesioner IPA dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pihak-pihak yang terlibat dalam proses bongkar muat.

#### **5. Pengolahan Data**

Pengolahan data dengan menggunakan standar kinerja dan metode analisis sebagai berikut:

a. Standar Kinerja Pelayanan Operasional adalah standar hasil kerja dari tiap-tiap pelayanan harus dicapai oleh operator Terminal/Pelabuhan dalam pelaksanaan pelayanan jasa kepelabuhanan termasuk dalam penyediaan fasilitas dan peralatan pelabuhan.

b. *Important Performance Analysis (IPA)*

IPA menggabungkan pengukuran faktor tingkat kepentingan dan kepuasan dalam grafik dua dimensi yang memudahkan penjelasan data dan mendapatkan usulan praktis.

#### **6. Analisis Hasil Pengolahan Data**

Pada tahap ini Penulis akan memperoleh hasil yang didapatkan dari pengolahan data. Kemudian Penulis melakukan analisis berdasarkan hasil pengolahan data dan berusaha memberikan suatu pemecahan masalah dengan adanya perbaikan dari kondisi sebelumnya sehingga menghasilkan solusi dari permasalahan yang dihadapi serta dapat berguna bagi perusahaan.

#### **7. Kesimpulan dan Saran**

Merupakan bagian akhir penulis melakukan pengolahan data saat penelitian, dari hasil tersebut menyimpulkan dari keseluruhan penelitian serta memberikan saran baik maupun solusi. Kesimpulan ini membahas mengenai

apa yang dituliskan dalam perumusan masalah. Kemudian pada bagian ini terdapat saran dari Penulis. Penulis akan memberikan saran yang meembangun bagi perusahaan diharapkan dapat memperbaiki kinerja perusahaan menjadi lebih baik lagi.