

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

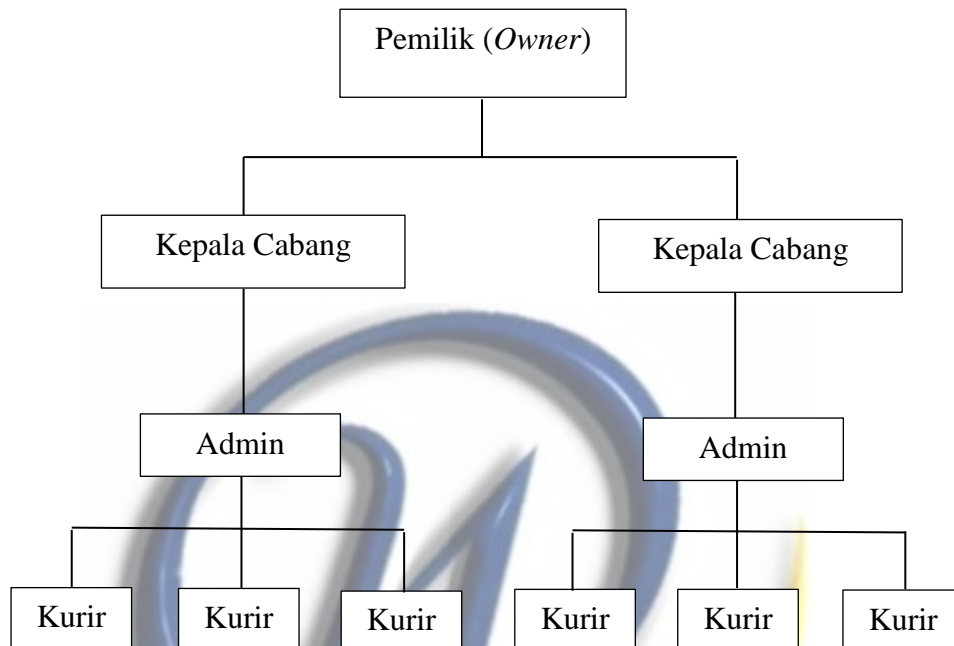
Dalam penelitian skripsi ini, penulis melakukan penelitian mengenai waktu serta biaya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan metode pengiriman yaitu *drop center* dan mitra usaha pada perusahaan ekspedisi CV. Barzah Logistics Solutions. Disini perusahaan tidak hanya fokus terhadap satu metode pengiriman saja melainkan 2 metode pengiriman yang diterapkan secara bersamaan yaitu *drop center* yang merupakan istilah yang digunakan dalam perusahaan ekspedisi yang merupakan kantor-kantor cabang yang ditempatkan di daerah tertentu untuk menampung barang yang ditujukan pada daerah yang terjangkau atau dekat dengan letak *drop center* atau dengan kata lain penggunaan *drop center* disini berarti perusahaan menggunakan serta memanfaatkan fasilitas milik sendiri tanpa melibatkan pihak luar atau eksternal dalam proses pengirimannya. *Drop center* merupakan salah satu cara atau metode pengiriman yang banyak diterapkan oleh perusahaan ekspedisi. Dan mitra usaha yang secara teknis memang hampir sama dengan metode *drop center*, hanya saja metode kemitraan berarti tidak ada kepemilikan dari perusahaan ekspedisi sebagai penyalur sehingga waktu serta biaya yang akan dikeluarkan pun akan berbeda jumlahnya. Setiap metode pengiriman mempunyai kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Dimana dalam penerapan kedua metode pengiriman tersebut tetap saja terjadi keterlambatan pengiriman yang menimbulkan keluhan konsumen terhadap perusahaan. Lokasi penelitian sebagai dasar penyusunan skripsi ini dilakukan pada perusahaan ekspedisi CV. Barzah Logistics Solutions yang berlokasi di Jl.Gegerkalong Hilir No.203C Kota Bandung, Jawa Barat.

3.1.1 Sejarah Perusahaan

CV.Barzah Logistics Solutions merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang logistik yaitu *Courier and Cargo* atau dengan kata lain merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengiriman barang yang berdiri sejak tahun 2013 di kota Bandung. Pendiri CV.Barzah Logistics Solutions adalah Bapak Riski Setiawan yang merupakan wirausahawan yang terbilang muda karena mendirikan perusahaan ini pada saat berusia kurang dari 30 tahun. Sebelum mendirikan perusahaan sendiri, Bapak Riski Setiawan merupakan seorang karyawan tetap yang bekerja pada sebuah perusahaan yang juga bergerak dalam bidang logistik pengiriman barang yang terletak di kota Jakarta. Pada saat itu Bapak Riski Setiawan bekerja di kota Jakarta yang membuatnya sulit bertemu dengan keluarganya karena keluarganya tinggal di kota Bandung. Meskipun jarak antara kota Bandung dan kota Jakarta tidak cukup jauh namun keterbatasan waktu menjadi masalah. Berawal dari sebuah pemikiran untuk bisa mempunyai pekerjaan dan penghasilan namun tidak ingin menyita banyak waktu dan jarak seperti yang dialaminya saat itu, maka Bapak Riski Setiawan memutuskan untuk berhenti bekerja lalu mendirikan perusahaannya sendiri dalam bidang yang sama di kota Bandung. Perusahaan logistik ini didirikan untuk mendukung kebutuhan konsumen.

Menurut beliau kesuksesan perusahaan adalah ketika perusahaan dapat membangun hubungan yang baik dengan pelanggan. Perusahaan akan memastikan bahwa perusahaan akan terus berusaha memahami kebutuhan konsumen dengan baik dan jelas. Ketika seorang konsumen mempercayakan untuk menyerahkan barang titipannya melalui perusahaan kami, maka kami akan memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional.

3.1.2 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur organisasi CV. Barzah Logistics Solutions

Sumber : CV. Barzah Logistics Solutions

3.1.3 Aktifitas Bisnis

Perusahaan CV. Barzah Logistics Solutions menawarkan jasa pengiriman barang dengan beberapa jenis layanan atau *service* yaitu:

- *Same day service*

Yaitu paket atau barang yang dikirim akan sampai pada tujuan di hari yang sama pada saat penyerahan barang atau paket yang akan dikirim

- *Over night service*

Yaitu paket atau barang yang dikirim akan sampai pada tujuan di keesokan harinya selama hari kerja (senin-jumat)

- *Regular service*

Yaitu paket atau barang yang dikirim akan sampai pada tujuan pada 2-3 hari kedepan selama hari kerja (senin-jumat)

CV. Barzah Logistics Solutions menawarkan layanan yang bernama *pick up* yang berarti perusahaan akan mengirim kurirnya untuk mengambil barang secara langsung ke alamat pengirim sehingga pengirim tidak perlu repot-repot mengantarkan barang ke kantor pengiriman.

3.2 Sumber Data

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Data Primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau dengan kata lain data primer adalah data yang diperoleh dari perusahaan yang dijadikan sebagai objek penelitian dengan melakukan wawancara pada pihak yang terkait dengan permasalahan yang akan dibahas dan meminta data-data sebagai sumber informasi yang berasal dari dokumen perusahaan. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan pemimpin CV. Barzah Logistics Solutions.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara berupa literatur-literatur yang berhubungan dengan analisis yang digunakan dengan mempelajari serta memahami literatur yang digunakan sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas dalam membantu pengambilan keputusan pada CV. Barzah Logistics Solutions. Data sekunder diklasifikasikan menjadi 2 yaitu:

a. Data sekunder internal

Yaitu data yang didapat didalam perusahaan. Dimana riset atau penelitian dilakukan. Misalnya: sejarah perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

b. Data sekunder eksternal

Yaitu data yang berasal dari luar perusahaan. Misalnya data yang didapat dari jurnal atau internet.

Adapun data yang diperoleh bersifat kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka berupa data mengenai jumlah pengiriman, jumlah keterlambatan, dan data keluhan. Data kualitatif yaitu data yang berupa informasi tertulis yaitu informasi mengenai penyebab terjadinya keterlambatan, bagan alur pengiriman, dan sebagainya.

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara :

1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Yaitu penelitian yang dilakukan dimana peneliti mengamati secara langsung pada perusahaan yang bersangkutan untuk memperoleh informasi mengenai data-data yang diperlukan. Adapun cara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu berupa:

a. Pengamatan (*Observation*)

Yaitu peneliti mengamati secara langsung pada objek yang diteliti dengan melakukan pencatatan yang sistematis.

b. Wawancara (*Interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan kepada pihak-pihak yang dapat dipercaya untuk memberikan informasi yang diperlukan selama penelitian.

2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Yaitu penelitian yang digunakan untuk memperoleh data sekunder dengan cara menggunakan informasi atau data yang sudah ada pada buku-buku maupun sumber-sumber lainnya yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

3.4 Operasional Variabel

Variabel operasional adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2012). Adapun operasional variabel dalam penelitian ini adalah:

Tabel 3.1 Operasional Variabel

Variabel	Konsep Variabel	Indikator	Formula	Skala
Keterlambatan	Keterlambatan adalah waktu pelaksanaan yang tidak sesuai dengan rencana kegiatan sehingga menyebabkan satu atau beberapa kegiatan mengikuti	Waktu yang dibutuhkan satu kali pengiriman dan Jumlah Keterlambatan selama 6 bulan pada tahun 2016.	$\frac{\sum \text{Keterlambatan}}{\sum \text{Keseluruhan Pengiriman}}$	Rasio

	menjadi tertunda atau tidak diselesaikan tepat sesuai jadwal yang telah direncanakan.			
--	---	--	--	--

Sumber: Olahan Peneliti (2016)

3.5 Metode Analisis

Metode analisis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif yaitu melakukan survei yang mulai dilakukan pada 10 Agustus – 15 Oktober di CV.Barzah Logistics Solutions yang berlokasi di Jl.Gegerkalong Hilir No.203C Kota Bandung, Jawa Barat.