

BAB III

METODOLOGI PENULISAN

3.1 Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang Industri

Lamanya pelaksanaan magang industri adalah selama 1 (satu) bulan, terhitung mulai tanggal 01 Maret 2017 sampai dengan 31 Maret 2017. Jadwal magang industri mulai dari hari senin sampai dengan hari jum'at yang dimulai pada pukul 07.30 – 17.00 WIB. Setiap hari senin pagi sebelum melakukan aktivitas rutin seluruh pegawai PT. Krakatau Bandar Samudera melakukan apel pagi dan di hari selasa seluruh pegawai melakukan senam kecil. Penempatan magang industri adalah Divisi Komersial bagian Marketing Office PT. Krakatau Bandar Samudera. Adapun alamat dari PT. Krakatau Bandar Samudera, Di Kecamatan Cigading Kota Cilegon (Jl. May.Jend.S.Parman Km 13 Cigading, Cilegon, Banten) dengan jarak tempuh sekitar ± 10 km dari pusat kota cilegon yang berada ditepi jalan raya Cilegon - Anyer. Mempunyai hubungan akses jalan darat melalui jalan Tol Merak - Jakarta, dan berhubungan dengan jalur penyebrangan Merak Bakauheni, Lampung, yang mudah dijangkau baik itu melalui pintu tol Cilegon Barat atau melalui pintu tol Cilegon Timur dan berhubungan langsung melalui jalan lingkar selatan untuk menuju ke pelabuhan Cigading.

3.2 Metode Penulisan Laporan Tugas Akhir

Dalam laporan tugas akhir Kualitas Pelayanan Prima Jasa Bongkar Muat Pada PT. Krakatau Bandar Samudera, metode yang di gunakan untuk menyusun laporan tugas akhir ini yaitu dengan metode penulisan deskriptif yang terjadi pada waktu penulis melakukan praktek kerja. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas yang peristiwanya terjadi pada masa sekarang (Nazir, 2014:43).

Tujuan dari metode deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Dengan melakukan metode deskriptif ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai bagaimana kualitas pelayanan prima serta apa saja kendala dalam proses pelayananan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera.

3.3 Jenis dan Sumber Data Laporan Tugas Akhir

3.3.1 Jenis Data

Menurut Sugiono (2013:308) bahwa data primer adalah sumber data yang langsung diberikan kepada kepada pengumpul data sedangkan data sekunder tidak langsung dari sumber data, contohnya melalui dokumen atau orang lain.

1. Data Primer

yaitu jenis data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya dan pengamatan dilapangan. Penulis memperoleh data primer melalui wawancara dari jawaban atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti kepada salah satu *senior account executive* dimana beliau selaku pembimbing magang industri di tempat yang diteliti, yaitu di PT. Krakatau Bandar Samudera.

2. Data Sekunder

yaitu jenis data yang diperoleh secara tidak langsung memberikan kepada pengumpul data, contohnya lewat orang lain atau dokumen-dokumen yang di arsipkan oleh perusahaan dan juga berupa sumber yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Sebagai pelengkap daata primer yang diperoleh atau dikumpulkan peneliti dari berbagai sumber yang relevan mengenai kualitas pelayan prima pada jasa bongkar muat serta dengan menelusuri alamat website perusahaan tempat penulis praktek kerja magang industri dengan situs url: <http://cigadingport.com/>

3.3.2 Sumber Data

Laporan tugas akhir ini menggunakan beberapa sumber data dalam pengumpulan data. Sumber-sumber yang digunakan bersumber dari lapangan (*survey*) dan kepustakaan. Adapun penjelasan mengenai sumber-sumber tersebut sebagai berikut:

1. Penelitian Langsung (*Field Research*)

Studi lapangan adalah melakukan peninjauan secara langsung untuk memperoleh data-data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir. Laporan tugas akhir ini dilakukan terhadap kegiatan dari seluruh objek observasi. Dalam laporan tugas akhir ini penulis secara langsung melakukan observasi dilapangan guna mendapatkan data-data dan keterangan yang penulis perlukan.

2. Studi Pustaka (*Library Research*)

Studi pustaka adalah pengumpulan data dari berbagai bahan pustaka atau referensi yang relevan dan mempelajari yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas. Data yang diperoleh untuk laporan tugas akhir ini penulis secara langsung melakukan kerja praktik dilapangan guna mendapatkan data-data dan keterangan yang penulis perlukan. Dalam hal ini penulis menggunakan buku-buku yang berkaitan dengan pemasaran, kualitas pelayanan, *shipping* dan metodologi laporan tugas akhir.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Laporan tugas akhir ini menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data. Metode-metode yang digunakan antara lain metode wawancara (*interview*), metode observasi (*observation*) dan metode dokumentasi (*documentation*). Adapun penjelasan mengenai metode-metode tersebut sebagai berikut:

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Menurut Sanusi (2016:105) Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan secara lisan kepada subjek laporan tugas akhir. Dalam metode ini dilakukan metode secara langsung dengan bapak H.Syahroni selaku *Senior Account Executive*, bapak Annas Fahmi berposisi sebagai *Management Trainee* yang telah berbagi tentang proses dan aktifitas pelabuhan termasuk bongkar muat dan Ibu Kembang Soca berposisi sebagai *Marketing Analyst* yang telah berbagi tentang aktifitas pemasaran dalam perusahaan pelabuhan. Dengan wawancara ini akan mendapatkan informasi langsung, sehingga mudah diolah kembali, pemecahan masalah lebih mudah dan memungkinkan mendapat kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

2. Metode Observasi (*Observation*)

Menurut Sanusi (2016:111) Observasi merupakan cara pengumpulan data melalui proses pencatatan perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pernyataan dan komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Dalam metode ini penulis melakukan pengamatan secara langsung pada objek yang diteliti mengenai kualitas pelayanan serta hambatan terhadap jasa bongkar muat.

3. Metode Dokumentasi (*Documentation*)

Menurut Sugiono (2012:240) Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*), biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam laporan tugas akhir yang berkenaan dengan kualitas pelayanan prima pada jasa bongkar muat di PT. Krakatau Bandar Samudera, Cilegon.