

BAB I

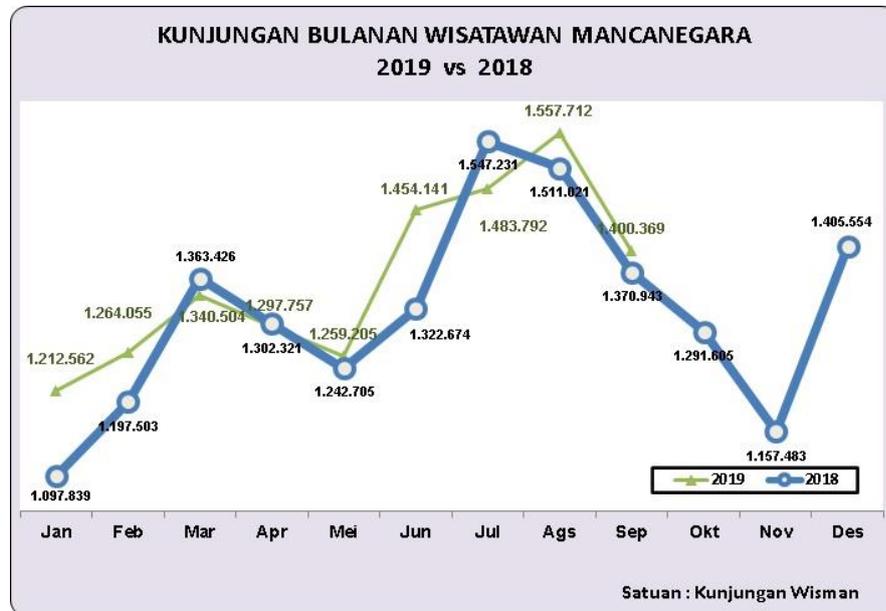
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor yang ikut berperan penting dalam usaha peningkatan pendapatan. Indonesia merupakan negara yang memiliki keindahan alam dan keanekaragaman budaya, sehingga perlu adanya peningkatan sektor pariwisata. Hal ini dikarenakan pariwisata merupakan sektor yang dianggap menguntungkan dan sangat berpotensi untuk dikembangkan sebagai salah satu aset yang digunakan sebagai sumber yang menghasilkan bagi Bangsa dan Negara.

Sektor pariwisata Indonesia dibawah pimpinan Menteri Pariwisata Arief Yahyadiharapkan menjadi penyumbang devisa negara terbesar. Hal tersebut tidak terlepas dari perkembangan kebutuhan pariwisata, tidak hanya di Indonesia, namun di seluruh dunia. Pertumbuhan kebutuhan manusia akan pariwisata menyebabkan sektor ini dinilai mempunyai prospek yang besar di masa yang akan datang. Sektor pariwisata mampu menghidupkan ekonomi masyarakat di sekitarnya, pariwisata juga diposisikan sebagai sarana penting dalam rangka memperkenalkan budaya dan keindahan alam daerah terkait.

Tabel 1.1
Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Pada Tahun 2018-2019



Sumber : Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata 2019

Jika ditinjau dari sisi ekonomi, industri pariwisata merupakan mata rantai ekonomi yang panjang mulai dari biro perjalanan, jasa pengangkutan, perhotelan, restoran, kegiatan pemanduan, kerajinan rakyat, pemeliharaan objek wisata dan lain sebagainya. Selanjutnya, industri pariwisata juga akan membutuhkan hasil pertanian, peternakan, perikanan bahan dan alat bangunan, sejumlah tenaga kerja juga dapat diserap didalamnya sebagai pendukung keberhasilan mata rantai tersebut, lebih jauh lagi pengembangan dalam sektor pariwisata jelas memiliki cakupan keuntungan ekonomi yang luas.

Tabel 1.2
Jumlah Nilai Ekspor Kopi Indonesia Pada Tahun 2007-2017

Tahun	EKSPOR KOPI INDONESIA, TAHUN 2007 – 2017								Total Value (000 US\$)
	Jenis								
	Green Beans		Instant Coffee		Extract, Essence, Concentrate		Roasted Coffee		
	Volume (Ton)	Value (000US\$)	Volume (Ton)	Value (000US\$)	Volume (Ton)	Value (000 US\$)	Volume (Ton)	Value (000 US\$)	
2007	321,545	633,918	13,186	50,491	6,096	13,259	935	2,079	699,747
2008	468,018	989,399	7,829	49,098	15,618	40,915	727	2,055	1,081,467
2009	510,187	835,999	7,200	41,616	19,647	50,507	708	1,700	929,822
2010	432,780	812,531	7,384	40,812	43,870	126,445	812	4,210	983,998
2011	346,091	1,034,814	7,196	48,467	69,721	218,358	399	1,855	1,303,494
2012	447,064	1,244,146	71,685	274,598	14,941	42,695	1,526	5,366	1,566,805
2013	532,157	1,166,244	72,899	263,810	10,030	30,502	1,867	7,705	1,468,261
2014	382,775	1,030,807	92,094	308,727	1,427	5,155	1,867	8,512	1,353,201
2015	499,651	1,189,724	100,992	333,459	1,188	5,160	2,137	8,006	1,536,347
2016	412,529	1,001,068	136,197	402,540	669	4,103	2,109	7,380	1,415,091
2017	464,195	1,175,755	167,588	457,953	6,522	18,012	3,602	11,380	1,663,099

Sumber : BPS, diolah.

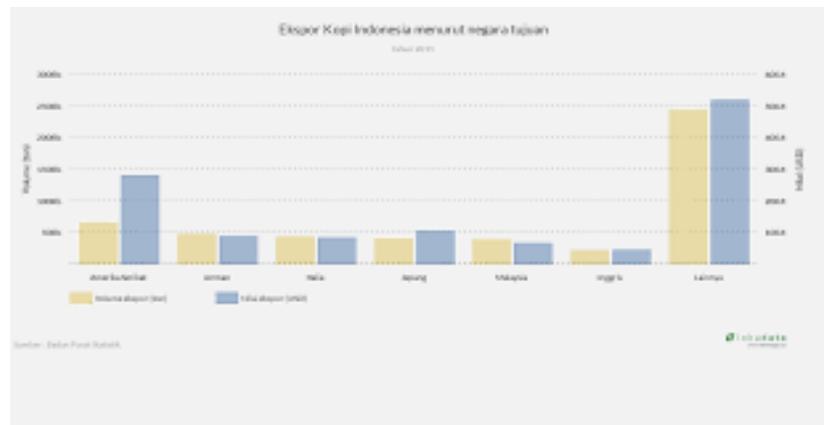
Sumber : Badan Pusat Statistik

Indonesia sejak lama terkenal sebagai kawasan penghasil biji kopi terbaik, mulai dari kopi Aceh, Toraja, Bali, hingga Kopi Flores. Berbagai jenis kopi nusantara, baik yang robusta maupun arabika banyak digemari wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia. kopi menjadi sarana yang tepat bagi Indonesia untuk memperkenalkan budaya dan destinasi wisata yang dimilikinya. Di Surabaya misalnya, industri pariwisata yang terus berkembang diimbangi oleh anak-anak muda yang banyak membangun kedai dan kafe yang menjual kopi Nusantara. Industri pengolahan kopi nasional, antara lain Filipina, Malaysia, Iran, China dan Uni Emirat Arab.

Sekarang ini, kemajuan perdagangan internasional dan lalu lintas barang ekspor-impor semakin tinggi. Negara-negara maju maupun negara-negara berkembang saling membutuhkan satu sama lain, baik dari segi produk mereka maupun sebagai penghasil bahan baku industri mereka. Perdagangan atau pertukaran barang melewati batas suatu negara terjadi karena kebutuhan barang atau jasa yang tidak terdapat pada suatu negara atau negara tersebut dapat memperoleh barang atau jasa yang lebih baik mutunya dari negara lain.

Indonesia merupakan salah satu negara dunia yang menerapkan kebijakan dalam perdagangan internasional. Dalam prakteknya perdagangan internasional melibatkan banyak negara sehingga terbentuknya kolaborasi yang baik antara pemerintah, praktisi bisnis, perusahaan ekspedisi, perusahaan forwarding, perusahaan perbankan maupun akademis. Hal tersebut merupakan salah satu persyaratan yang menjamin keberhasilan Indonesia didalam persaingan bisnis internasional.

Tabel 1.3
Negara Tujuan Ekspor Kopi Indonesia



Sumber : Badan Pusat Statistik

Pelaksanaan ekspor merupakan bentuk usaha memproduksi barang untuk dikirim keluar negeri atau dengan nama lain ekspor. Perdagangan Internasional banyak di jumpai risiko-risiko dan hambatan dalam perdagangan tersebut, seperti dalam hal logistik. Dikarenakan letak negara satu dengan negara yang lain melampaui batasan-batasan antar negara dengan letak geografik yang berbeda juga. Keberhasilan suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya tidak terlepas dari peran serta bidang pemasaran, produksi, keuangan maupun di bidang lainnya. Selain itu juga tergantung pada kemampuan dan kelancaran perusahaan dalam mendistribusikan barang ataupun jasa kepada kelompok *consignee/buyer*.

Transportasi atau pengiriman barang merupakan hal yang tidak terpisahkan dari sistem perdagangan internasional, yang mana hal tersebut menjadi salah satu penunjang kelancaran perdagangan internasional. Tanpa transportasi, perdagangan internasional tidak akan berjalan. Dalam proses pengiriman barang keluar negeri, para pebisnis tidak mengerjakan sendiri seluruh tugas logistik yang menjadi

tanggung jawabnya. Biasanya kegiatan tersebut dibantu oleh jasa pelayanan atau perusahaan yang bisa disebut *Freight Forwarder*, atas pertimbangan memudahkan proses pengiriman, mengurangi beban biaya untuk pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang. Setelah mengkaji fakta yang terkait dalam proses pengiriman barang ekspor, kegiatan yang dilakukan sendiri oleh pebisnis biasanya jatuhnya lebih mahal dan kurang efisien dibanding dengan menyerahkan pengurusannya kepada *Freight Forwarder*.

Kemudahan dan dalam praktek dilapangan sangat mendukung kinerja dari perusahaan jasa ekspor dan impor. Adanya jaminan pengiriman barang yang aman dan tepat waktulah yang selalu diinginkan oleh eksportir maupun importir serta kelengkapan dokumen yang dibutuhkan demi kelancaran kegiatan pengiriman barang. Disinilah peran dari perusahaan forwarding atau biasa disebut dengan *freight forwarding* atau perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL) bisa dapat dirasakan oleh eksportir maupun importir.

Industri *freight forwarding* adalah salah satu industri yang bergerak di bidang jasa. Sebagai penyedia jasa logistik pihak ketiga (*third party logistics*), *Freight Forwarder* melakukan pengiriman barang dari satu tempat ke tempat lain dengan berbagai moda transportasi, yaitu melalui darat (*trucking service*), laut (*ocean freight*) maupun udara (*air freight*). *Freight Forwarder* sendiri memiliki beberapa divisi antara lain *Division Air Freight* (Ekspor-Import), *Sea Freight* (Ekspor-Import), dan *Custom Broke Division*. Peranan *Freight Forwarder* dalam membantu kegiatan ekspor seperti : pembuatan dokumen ekspor, konsolidasi muatan, dan berperan sebagai pengangkut yaitu *Freight Forwarder* bertindak

sebagai operator dan bertanggung jawab secara penuh dalam melaksanakan pengangkutan meskipun tidak memiliki kapal sendiri.

Bentuk pelayanan pengangkutan muatan dengan petikemas yang ditawarkan oleh *Freight Forwarder* adalah FCL (*Full Container Load*) dan LCL (*Less Than Container Load*). Apabila dicermati lebih dalam lagi luasnya lautan di dunia, maka peranan angkutan laut sudah sejak lama memegang peranan yang sangat penting dan strategis. Angkutan laut disamping sebagai penunjang dan pendorong pertumbuhan nasional dan daerah juga berperan dalam perdagangan internasional sebagai alat transportasi ekspor.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun permasalahan yang ingin penulis bahas dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana penanganan ekspor *Perishable Goods Extract Coffe* melalui laut pada *Freight Forwarder* PT. Risalah Jaya Abadi Surabaya ?
2. Dokumen-dokumen apa saja yang digunakan dalam penanganan ekspor *Perishable Goods Extract Coffe* melalui laut pada *Freight Forwarder* PT. Risalah Jaya Abadi Surabaya ?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penanganan ekspor *Perishable Goods Extract Coffe* melalui laut pada *Freight Forwarder* PT. Risalah Jaya Abadi Surabaya.

- b. Untuk mengetahui dokumen-dokumen apa saja yang digunakan dalam penanganan ekspor *Perishable Goods Extract Coffee* melalui laut pada *Freight Forwarder* PT Risalah Jaya Abadi Surabaya.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh sehubungan dengan adanya penelitian yang dilakukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

- a. Dengan adanya penelitian ini, maka peneliti dapat mengetahui bagaimana penanganan barang ekspor *Perishable Goods Extract Coffee* melalui laut dan solusi yang diberikan dalam menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang terjadi ketika di lapangan.
- b. Agar dapat menambah pengalaman dan pengetahuan bagi peneliti, mengenai pengemasan dan pengiriman barang ekspor *Perishable Goods Extract Coffe* melalui laut.

2. Bagi Pembaca

- a. Dapat menambah wawasan bagi pembaca mengenai pengiriman barang ekspor *Perishable Goods Extract Coffee* melalui laut.
- b. Sebagai informasi bagi pihak tertentu yang membutuhkan, terutama tentang bagaimana pengiriman barang ekspor *Perishable Goods Extract Coffee* melalui laut.

3. Bagi Perusahaan

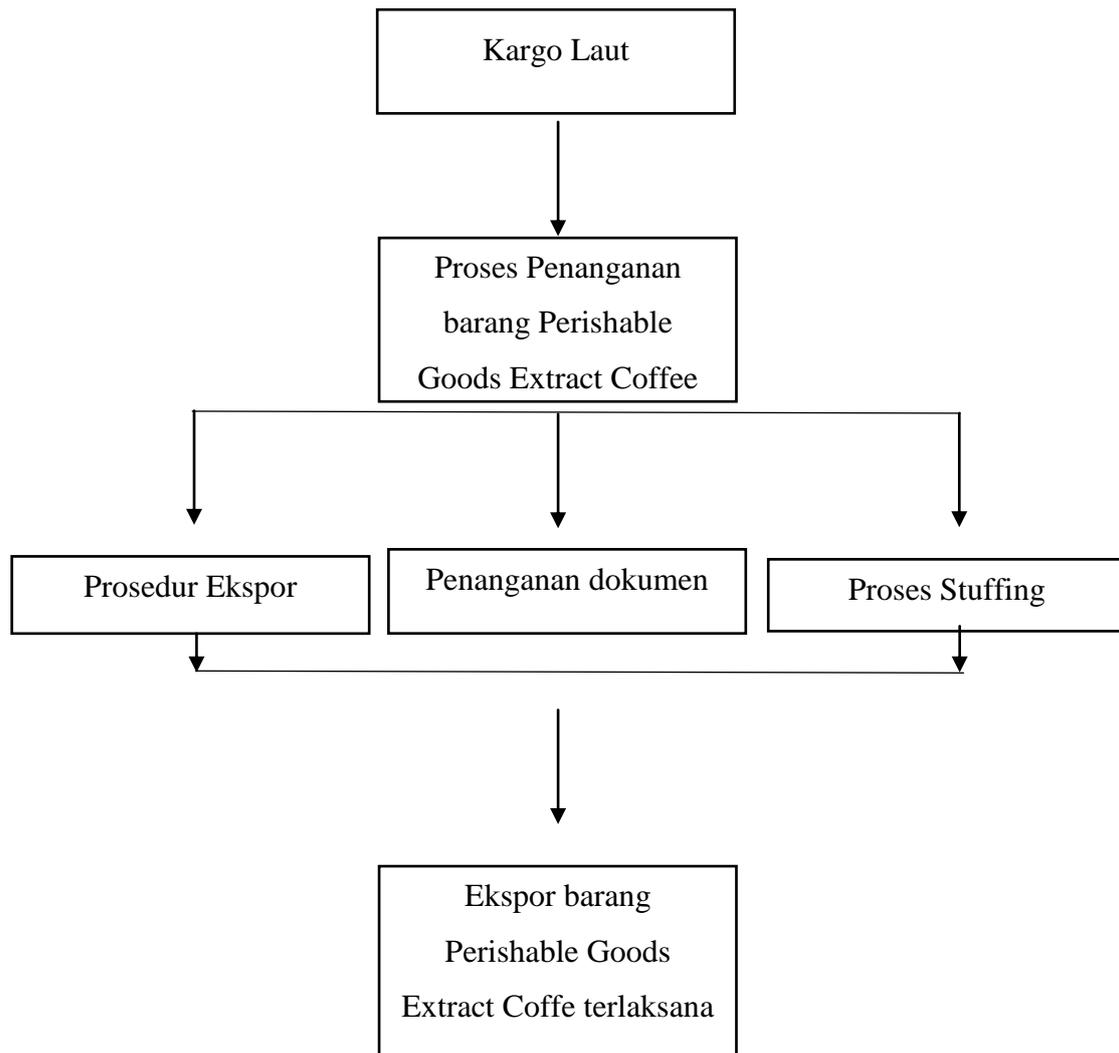
- a. Dengan adanya penelitian ini dapat memberikan masukan yang positif terhadap perusahaan jasa *Freight Forwarder* agar selalu dapat meningkatkan kualitas pelayanan.
- b. Untuk memberikan masukan kepada perusahaan mengenai pelayanan yang diberikan oleh petugas terhadap eksportir, agar lebih ditingkatkan lagi kinerja dalam hal memberikan pelayanan khususnya kepada eksportir.

4. Bagi D3 Pariwisata

- a. Dapat memberikan tambahan referensi di bidang pariwisata. Serta menambah koleksi di perpustakaan Universitas Airlangga.
- b. Dapat dijadikan sebagai bahan literatur ataupun bahan bacaan bagi peneliti yang akan datang, dan yang ingin melanjutkan penelitian sejenis.

1.4 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini penulis menggunakan kerangka pemikiran dengan tujuan agar hasil dalam penelitian yang dilakukan penulis lebih terarah dan teratur. Berikut adalah kerangka pemikiran dalam penelitian ini, sebagai berikut :



Bagan 1.1
Kerangka Pemikiran

1.4.1 Kargo Laut

Kargo atau *Cargo* didefinisikan secara sederhana adalah semua (*goods*) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya diperdagangkan, baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan ekspor – impor (Warpani, 2002). Dalam penelitian ini yang dimaksud Kargo laut adalah muatan barang yang diangkut menggunakan angkutan laut atau transportasi laut.

1.4.2 Proses

Menurut (Assauri,2008:127) yang dikutip dalam (Herawati, 2016)Proses diartikan sebagai suatu cara, metode dan teknik bagaimana sesungguhnya sumber-sumber (tenaga kerja, mesin, bahan dan dana) yang ada diubah untuk memperoleh suatu hasil. Proses yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses penanganan dan proses stuffing ekspor ekstrak kopi.

1.4.3 Penanganan

Penanganan merupakan proses cara perbuatan menangani atau penggarapan (Kamus besar bahasa Indonesia, 1991). Penanganan dalam penelitian ini adalah penanganan Dokumen Ekspor *Extract coffee*.

1.4.4 Perishable Goods

Perishable Goods, merupakan produk atau barang atau bahan baku yang memiliki daur hidup pendek (Tersine, 1994) dalam (Parwati, 2016). *Perishable Goods* dalam penelitian ini adalah *Extract Coffee*.

1.4.5 Prosedur

Prosedur adalah suatu kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu department atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2010:5). Dalam hal ini prosedur yang dimaksud adalah *Prosedur Ekspor Extract Coffee*.

1.4.6 Ekspor

Kegiatan ekspor adalah sistem perdagangan dengan cara mengeluarkan barang-barang dari dalam negeri keluar negeri dengan memenuhi ketentuan yang berlaku. Ekspor merupakan total barang dan jasa yang dijual oleh sebuah negara ke negara lain, termasuk diantara barang-barang, asuransi, dan jasa-jasa pada suatu tahun tertentu (Priadi, 2000) yang dikutip dalam (Laloma, 2017).

Menurut Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 145/PMK. 04/2007 Barang ekspor adalah barang yang dikeluarkan dari daerah pabean. Eksporthir adalah orang perseorangan atau badan hukum yang melakukan kegiatan mengeluarkan barang dari daerah pabean. Bea keluar adalah pungutan negara berdasarkan Undang-Undang Kepabeanan yang dikenakan terhadap barang ekspor. Pemberitahuan pabean ekspor adalah yang dibuat oleh orang dalam

rangka melaksanakan kewajiban kepabeanan di bidang ekspor dalam bentuk tulisan di atas formulir atau data elektronik (Sasono, 2013). Ekspor yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ekspor ekstrak kopi. Menurut (Sasono, 2013) berikut adalah berbagai istilah kepabeanan tentang ekspor :

- a. BARANG EKSPOR adalah barang yang dikeluarkan dari daerah pabean untuk dibawa atau dikirim ke luar negeri.
- b. BARANG DIIMPOR KEMBALI adalah barang asal ekspor yang akan dibawa atau dikirim untuk dimasukkan kembali daerah pabean.
- c. BARANG DIEKSPOR KEMBALI adalah barang asal impor atau asal impor sementara yang dibawa atau dikirim kembali ke luar negeri.
- d. BARANG PRIBADI PENUMPANG DAN AWAK SARANA PENGANGKUTAN adalah semua barang dalam keadaan baru bekas, yang diperlukan untuk kebutuhan diri penumpang atau awak sarana pengangkutan dalam jumlah yang wajar serta tidak diperdagangkan.
- e. BARANG EKSPOR UMUM adalah barang ekspor selain dari barang ekspor
- f. BARANG EKSPOR TERKENA PUNGUTAN EKSPOR adalah barang ekspor yang sesuai ketentuan dikenal pungutan ekspor (PE).
- g. BARANG YANG MENDAPATKAN KEMUDAHAN IMPOR TUJUAN EKSPOR (KITE) adalah barang ekspor yang seluruh

atau sebagian berasal dari barang impor yang mendapat pembebasan dan atau pengembalian bea masuk dan atau cukai serta pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang mewah tidak dipungut atas impor barang dan atau bahan untuk diolah, dirakit, atau dipasang pada barang lain dengan tujuan untuk diekspor.

- h. BARANG EKSPOR TERTENTU adalah barang ekspor sebagaimana dimaksudkan.
- i. BARANG EKSPOR DARI TEMPAT PENIMBUNAN BERIKAT (TPB) adalah barang yang dikeluarkan dari TPB untuk diekspor.
- j. BARANG KIRIMAN adalah bukan barang dagangan yang dikirim oleh pengirim tertentu di dalam negeri kepada penerima tertentu di luar negeri melalui PT. (PERSERO) Pos Indonesia, perusahaan jasa pengangkutan, atau perusahaan jasa titipan sejenis.
- k. BARANG PINDAHAN adalah barang keperluan rumah tangga milik orang yang semula berdomosili di dalam negeri kemudian dibawa atau dikirim untuk pindah ke luar negeri.
- l. BARANG DIPLOMATIK adalah barang keperluan pribadi anggota diplomatik atau konsuler termasuk anggota keluarganya, barang keperluan resmi serta barang lainnya untuk keperluan kantor perwakilan diplomatik dan konsuler yang dibawa atau dikirim ke luar negeri dan telah mendapat rekomendasi dari instansi terkait.

1.4.7 Dokumen

Menurut (Louis Gottschalk, 1986:38) dalam (Nilamsari, 2014) Dokumen diperuntukkan bagi surat-surat resmi (surat perjanjian, undang-undang,dll) yang berupa proses pembuktian didasarkan atas segala jenis sumber baik lisan, gambar, dan tertulis. Dalam penelitian ini dokumen yang dimaksud adalah dokumen yang dibutuhkan untuk ekspor *Extract Coffee*.

1.4.8 Stuffing

Menurut (Kadir, 1991) yang dikutip dalam (Setiono, 2011) Pengangkutan adalah proses kegiatan memuat barang atau penumpang kedalam alat pengangkutan membawa barang atau penumpang dari tempat pemuatan ke tempat tujuan dan menurunkan barang atau penumpang dari alat pengangkutan ke tempat yang ditentukan. Pengangkutan yang dimaksud peneliti adalah pengangkutan ekstrak kopi.

1.5 Metodologi Penelitian

Metode merupakan salah satu cara untuk melakukan sebuah penelitian. Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif yang memiliki pengertian data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka yang dapat berasal dari dokumen pribadi, naskah wawancara, *videotape*, catatan lapangan, memo atau dokumen resmi lainnya (Moleong, 2017:8).

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku,

persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2017:6). Alasan peneliti memilih menggunakan metode pendekatan kualitatif adalah memudahkan peneliti untuk menggambarkan kejadian yang terjadi pada saat dilapangan dengan melakukan pengamatan, wawancara langsung kepada informan.

1.5.1 Batasan Konsep

Dalam penelitiannya penulis memberikan batasan-batasan terhadap konsep yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. *Cargo* didefinisikan secara sederhana adalah semua (*goods*) yang dikirim melalui udara (pesawat terbang), laut (kapal), atau darat (truk kontainer) yang biasanya diperdagangkan, baik antar wilayah/kota di dalam negeri maupun antar negara (internasional) yang dikenal dengan ekspor – impor (Warpani, 2002). Penulis memberikan batasan yaitu kargo laut. Kargo laut adalah muatan barang yang diangkut menggunakan angkutan laut atau transportasi laut.
2. *Penanganan* merupakan proses cara perbuatan menangani atau penggarapan (Kamus besar bahasa Indonesia, 1991). Penulis memberikan batasan bahwa yang dibahas adalah penanganan dokumen ekspor ekstrak kopi.
3. *Ekspor* adalah sistem perdagangan dengan cara mengeluarkan barang-barang dari dalam negeri keluar negeri dengan memenuhi ketentuan yang

berlaku. Ekspor merupakan total barang dan jasa yang dijual oleh sebuah negara ke negara lain, termasuk diantara barang-barang, asuransi, dan jasa-jasa pada suatu tahun tertentu (Priadi, 2000) yang dikutip dalam (Laloma, 2017). Penulis memberikan batasan dalam ekspor yang dimaksud yaitu ekspor ekstrak kopi.

4. *Perishable Goods*, merupakan produk atau barang atau bahan baku yang memiliki daur hidup pendek (Tersine, 1994) dalam (Parwati, 2016). Penulis memberikan batasan dalam perishable goods yang dimaksud yaitu ekstrak kopi.

5. *Freight Forwardery* yaitu badan usaha yang bertujuan untuk memberikan jasa pelayanan atau pengurusan atas seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan multimoda transport baik melalui darat, laut, dan udara (Suyono, 2005) dalam (Samekto, 2014). *International Maritim Dictionary* dalam (Samekto, 2014) memberikan pengertian *freight forwarding* sebagai berikut :

- Seseorang atau perusahaan yang melakukan pekerjaan atas nama kapal atau eksportir dan memberikan perincian secara mendetail tentang pengiriman barang tersebut
- Pengapalan, asuransi dan pengurusan dokumen-dokumen barang tersebut
- Pengiriman barang dari pelabuhan ke daerah yang dituju
- Pelayanan jasa termasuk pajak bea cukai

- Mencarter tempat untuk barang tersebut, mempersiapkan LC
- Membuat *invoice* dan seluruh surat-surat yang berkaitan dengan barang yang akan dikirim.

Penulis memilih PT. Risalah Jaya Abadi Surabaya sebagai Freight Forwarder di Surabaya.

6. *Dokumen* diperuntukkan bagi surat-surat resmi (surat perjanjian, undang-undang,dll) yang berupa proses pembuktian didasarkan atas segala jenis sumber baik lisan, gambar, dan tertulis (Louis Gottschalk, 1986:38) dalam (Nilamsari, 2014). Penulis memberikan batasan bahwa yang dibahas adalah dokumen ekspor ekstrak kopi.

1.5.2 Teknik Penentuan Lokasi

Lokasi penelitian yang dimaksud adalah lokasi atau tempat dimana penulis akan melakukan kegiatan penelitian, objek yang diteliti oleh penulis adalah salah satu *Freight Forwarder* di Surabaya. Penulis memilih PT Risalah Jaya Surabaya sebagai *Freight Forwarder* dan juga EMKL yang menyediakan jasa pengiriman kargo melalui laut sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana kinerja perusahaan tersebut khususnya dalam penanganan Ekspor *Perishable Goods Extract Coffee* di perusahaan tersebut.

1.5.3 Teknik Penentuan Informan

Menurut Bogdan dan Biklen (1981:65) dalam (Moleong, 2017:133)kegunaan informan bagi peneliti ialah membantu agar dalam waktu

yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya. Syarat yang diperlukan untuk menjadi seorang informan yaitu : (i) harus jujur, (ii) taat pada janji, (iii) patuh pada peraturan, (iv) suka berbicara, (v) tidak termasuk dalam anggota salah satu kelompok yang bertikai dalam latar penelitian, dan (vi) mempunyai pandangan tertentu tentang peristiwa yang terjadi (Moleong, 2017:132).

Dalam penelitian ini penulis akan memilih sumber-sumber informan, sebagai berikut :

1. *Manager*

Pimpinan yang bertanggung jawab sepenuhnya dan berpengalaman dibidang *forwarding* yang cukup lama.

2. *Staff Administrasi*

Karyawan yang menangani tentang administrasi dan pemeriksaan kelengkapan dokumen kargo yang baru datang dari eksportir.

3. *Staff Operasional*

Karena karyawan yang bekerja di lapangan dianggap lebih paham dalam penanganan *Perishable Goods Extract Coffee*.

1.5.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang digunakan oleh peneliti adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh melalui berbagai cara dari informan yang telah ditentukan oleh peneliti. Menurut Lofland dan Lofland (1984:47) dalam

(Moleong, 2017:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Pengambilan data penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai cara, antara lain:

1. *Observasi*

Pengamatan adalah penelitian yang bertujuan untuk mengembangkan pengertian tentang kerumitan atas situasi sosial dan hubungan sosial yang ada. Pengamatan dapat diklasifikasikan atas pengamatan melalui cara berperanserta dan yang tidak berperanserta. Pada pengamatan tanpa peranserta pengamat hanya melakukan satu fungsi, yaitu mengadakan pengamatan. Pengamat berperan serta melakukan dua peranan sekaligus, yaitu sebagai pengamat dan sekaligus menjadi anggota resmi dari kelompok yang diamatinya (Moleong,2017:175). Alasan penulis menggunakan pengamatan observasi partisipan ialah agar data yang diperoleh akan lebih lengkap, tajam. Sehingga penulis dapat ikut berperan serta langsung didalam objek yang menjadi bahan penelitian penulis. Agar penulis dapat mengetahui kondisi secara langsung pada saat di lapangan dan dapat berinteraksi secara langsung dengan narasumber data. Peneliti juga menggunakan observasi dengan pendekatan alamiah, dalam pendekatan alamiah ini, objek observasi berdasarkan fenomena-fenomena yang dibiarkan terjadi secara alamiah.

2. *Wawancara*

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Moleong, 2017:186). Jenis wawancara yang digunakan untuk wawancara dalam penelitian ini adalah wawancara informal yaitu wawancara yang dilakukan dalam situasi yang wajar dan dalam suasana biasa serta pertanyaan berjalan seperti dikehidupan sehari-hari (Moleong, 2017:187). Teknik wawancara ini dipilih oleh penulis sehingga lebih memudahkan penulis dalam mendapatkan data dan dengan teknik ini penulis dapat mendapatkan data langsung dari pihak informan.

3. *Penggunaan bahan dokumen*

Menurut Guba dan Lincoln (1981:228) dokumen ialah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik (Moleong, 2017:216). Penggunaan bahan dokumen ini akan dipilih oleh peneliti untuk disesuaikan pada kondisi lapangan yang sedang diteliti dan menjadi salah satu alat dalam menerapkan penanganan pengiriman ekspor ekstrak kopi.

1.5.5 Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan & Biklen (1982) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data,

memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2017:248). Analisis data yang digunakan oleh penulis adalah analisis data deskriptif.

Dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dapat mempermudah penulis dalam menggambarkan suatu peristiwa yang saat dilapangan dan didukung dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan penggunaan bahan dokumen yang dilakukan penulis dalam penggunaan data.

Peneliti memulai analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Melakukan observasi di lapangan di PT Risalah Jaya Abadi Surabaya.
2. Mengumpulkan data-data yang didapat pada saat observasi di lapangan baik data-data berupa wawancara dan penggunaan bahan dokumen seperti literatur, serta buku-buku yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang diteliti oleh penulis.
3. Mempertimbangkan ulang hasil wawancara dan hal ini bertujuan agar penulis mendapatkan data-data yang valid dari wawancara sehingga dapat menghasilkan data yang kongkrit.