

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang dilakukan adalah studi kasus yaitu penelitian terhadap kasus, peristiwa, atau proses tertentu. Studi kasus yang diteliti adalah proses pelayanan kendaraan distributor PT Tirta Investama Tanggamus. Data yang diperoleh akan dianalisis dan ditarik kesimpulan. Hasil dari penelitian berupa model sistem antrian yang dapat diterapkan pada sistem pelayanan kendaraan distributor dengan tujuan pengoptimalan pelayanan.

##### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Lokasi dari penelitian adalah PT Tirta Investama Tanggamus yang berlokasi di Jl. Ir. H. Juanda Teba, Kota Agung Timur, Tanggamus, 35384. Waktu perolehan data adalah pada bulan Agustus 2020.

##### **3. Subjek dan Objek Penelitian.**

- a. Subjek penelitian : Subjek dalam penelitian ini adalah kendaraan distributor yang melakukan *loading* muatan di PT Tirta Investama Tanggamus.
- b. Objek penelitian: Objek dalam penelitian ini adalah sistem pelayanan kendaraan distributor di PT Tirta Investama Tanggamus, model antrian, dan efektivitas model antrian.

#### **3.2 Data**

Dalam penelitian ini, data yang diperlukan untuk melakukan analisis dan penarikan kesimpulan adalah:

##### **1. Data Primer**

Data primer merupakan data penelitian yang diperoleh secara langsung dari PT Tirta Investama Tanggamus. Dalam hal ini, data primer yang diperlukan adalah data waktu kedatangan dan keberangkatan kendaraan distributor.

##### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian berupa sejarah dari instansi atau tempat penelitian yang terkait. Data sekunder dalam penelitian ini berupa sejarah berdirinya PT Tirta Investama Tanggamus yang digunakan sebagai latar belakang dari penelitian ini.

a. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data dengan melakukan proses tanya jawab dengan pihak yang berkaitan, yaitu pihak perusahaan. Data yang diperoleh dari proses wawancara ini adalah informasi mengenai sistem pelayanan kendaraan distributor dan sejarah PT Tirta Investama Tanggamus

2. Observasi

Pengumpulan data melalui observasi dilakukan untuk mengetahui situasi dan kondisi perusahaan melalui pengamatan secara langsung terhadap sistem pelayanan kendaraan distributor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mempelajari arsip perusahaan yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti, yang mencakup data tanggal dan waktu pelayanan kendaraan distributor Aqua 5 gallon dan sejarah perusahaan

4. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari data pendukung yang dapat membantu dalam penelitian. Data yang dicari mencakup jurnal, disertasi, dan artikel mengenai model sistem antrian yang berkaitan dengan penelitian.

b. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini, variabel-variabel penelitian yang perlu diperhatikan di antaranya adalah

1. Tingkat Kedatangan

Tingkat kedatangan pelanggan diperoleh dengan melihat jumlah kendaraan distributor yang datang di setiap jamnya untuk mendapatkan pelayanan.

2. Jumlah Fasilitas Pelayanan

Jumlah fasilitas pelayanan yang tersedia berupa sebuah tempat pelaporan kedatangan, sebuah tempat penerbitan surat kedatangan, empat buah tempat *loading* (muat) produk, dan sebuah tempat pelaporan dan penerbitan surat keberangkatan.

3. Jumlah Tahapan Pelayanan

Terdapat empat buah tahapan yang harus dilalui oleh sebuah kendaraan distributor.

4. Disiplin Antrian

Kendaraan distributor diasumsikan mendapatkan pelayanan dengan pelayanan *general* atau umum, yaitu pelayanan yang mencakup FCFS, LCFS, dan PS.