

BAB III

PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Pokok permasalahan dalam KP (Kerja Praktek) ini adalah banyaknya permasalahan terkait prasarana di area operasional pelabuhan Tarahan dan ditemukan beberapa masalah di antaranya yaitu:

- Adanya keluhan mengenai permasalahan yang terjadi di area operasional seperti penumpukan material batubara reject dan material Oversize (>50 mm)
- Terjadinya genangan air dan lumpur di area operasional

3.1.2 Perumusan Masalah

- Apakah penyebab terjadi penumpukan material batubara reject dan material oversize (>50 mm) di area operasional?
- Apakah penyebab terjadinya genangan air dan lumpur di area operasional?
- Bagaimana solusi penyelesaian masalah tentang penumpukan batubara reject, material oversize (>50 mm), genangan air dan lumpur di area operasional?
- Bagaimana perbaikan sarana dan prasarana guna menunjang efisiensi operasional?

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

- Menganalisis penyebab terjadinya penumpukan material batubara reject dan material oversize (>50 mm) di area operasional.
- Menganalisis penyebab terjadinya lumpur dan genangan air di area operasional.
- Menganalisis alternatif solusi perbaikan sarana dan prasarana guna peningkatan efisiensi operasional.

3.1.4 Solusi Permasalahan

- Mengatasi penyebab penumpukan material batubara reject dan material oversize proses melalui proses *screening*, dan penanganan material secara rutin.
- Mengatasi penyebab terjadinya genangan air dan lumpur dengan optimasi alat berat, dan strategi pemindahan yang lebih baik.
- Melakukan perbaikan sarana dan prasarana sistem drainase serta perbaikan jalur operasional dengan pengerasan jalan dan perawatan rutin alat berat guna peningkatan efisiensi operasional.

3.2 Landasan Teori

Dalam hal ini tentunya Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran sentral dalam keberhasilan operasional PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, di mana manajemen SDM yang efektif memastikan bahwa SDM memiliki kompetensi, motivasi, dan kemampuan untuk mengatasi berbagai tantangan.

3.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Menangani Tantangan Operasional di PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan

Sumber daya manusia (SDM) memainkan peran sentral dalam keberhasilan operasional setiap organisasi, termasuk PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan. Manajemen SDM yang efektif memastikan bahwa SDM memiliki kompetensi, motivasi, dan kemampuan untuk mengatasi berbagai tantangan yang muncul. Dalam konteks PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, beberapa permasalahan operasional menyoroti pentingnya peran SDM yang kompeten.

Menurut Emron at al. (2017), manajemen sumber daya manusia adalah proses mengelola, memotivasi, dan membangun sumber daya manusia untuk memenuhi tujuan strategis organisasi serta meningkatkan kinerja karyawan melalui berbagai langkah strategis.

3.2.2 Peranan Manajemen Sumber Daya manusia dalam Menangani Permasalahan yang ada di PT. Bukit Asam Tbk. Unit Pelabuhan Tarahan

Manajemen SDM yang efektif membantu PT. Bukit Asam Tbk mengatasi permasalahan ini melalui rekrutmen SDM yang kompeten, pelatihan berkelanjutan, sistem manajemen kinerja yang memotivasi, dan menciptakan lingkungan kerja yang aman. Namun, keberhasilan manajemen SDM tidak terlepas dari dukungan infrastruktur yang memadai.

Dalam konteks operasional PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, ketersediaan dan pemeliharaan sumber daya peralatan alat berat yang memadai sangat penting untuk mendukung mobilisasi transport material.

Alat berat seperti Wheel Loader, Buldozer, Excavator dan alat berat lainnya yang dioperasikan oleh SDM terlatih, menjadi tulang punggung dalam mengatasi keluhan terkait material *oversize*, genangan lumpur/air.

Menurut Robert N. Anthony perencanaan strategis adalah proses memutuskan program-program yang akan dilaksanakan oleh organisasi dan perkiraan jumlah sumber daya yang akan dialokasikan ke setiap program selama beberapa tahun depan.

Dengan demikian, investasi dalam pengembangan SDM harus berjalan seiring dengan investasi dalam sumber daya peralatan alat berat yang modern dan terawat, untuk memastikan bahwa perusahaan dapat mencapai tujuan operasionalnya secara efektif dan berkelanjutan.

3.2.3 Optimalisasi Alat berat dalam Kegiatan Operasional Melalui Manajemen Sumber Daya Manusia di PT. Bukit Asam Tbk. Unit Pelabuhan Tarahan

Optimalisasi alat berat dalam kegiatan operasional di PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, melalui manajemen SDM yang efektif, menjadi kunci dalam menangani dan menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul. Permasalahan terkait material *oversize*, genangan lumpur/air, dan penumpukan material dapat diatasi dengan memastikan SDM yang kompeten mengoperasikan dan memelihara alat berat seperti Wheel Loader, Buldozer, Excavator dan alat berat lainnya. Pelatihan berkelanjutan bagi operator alat berat, pemeliharaan rutin peralatan, dan penerapan sistem manajemen kinerja yang memotivasi, sangat penting untuk memastikan alat berat beroperasi secara optimal.

Selain itu, pemahaman yang mendalam tentang kondisi area operasional dan kemampuan untuk mengidentifikasi potensi masalah secara dini, memungkinkan SDM untuk mengambil tindakan pencegahan dan perbaikan yang tepat waktu. Dengan demikian, kombinasi antara SDM yang terlatih dan peralatan yang terawat dengan baik, memungkinkan PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan untuk mengatasi tantangan operasional dan mencapai efisiensi yang maksimal.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Data merupakan fondasi utama dalam penelitian karena kualitas dan ketepatannya mempengaruhi validitas dan akurasi temuan. Pengumpulan dan analisis data yang cermat sangat penting untuk menghasilkan penelitian yang bermakna. Tantangan dalam memilih dan mengumpulkan data yang relevan berkisar pada ketersediaan, kualitas, dan kesesuaian data dengan tujuan penelitian. Artikel ini bertujuan untuk memberikan pemahaman komprehensif mengenai perbedaan antara data primer, sekunder, dan tersier, serta bagaimana masing-masing jenis data mempengaruhi proses penelitian.

Dalam konteks PT. Bukit Asam Tbk, permasalahan seperti keluhan material *oversize*, genangan lumpur/air, dan penumpukan material >50 mm memerlukan pendekatan data yang komprehensif. Data primer dapat diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan operator, dan pengukuran langsung material. Data ini memberikan informasi detail tentang kondisi aktual dan penyebab permasalahan. Data sekunder dapat berupa laporan produksi, data cuaca, dan dokumen teknis perusahaan. Data ini membantu memahami tren historis dan faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi operasional.

Selain itu, metode *field study* akan diterapkan dalam penelitian ini untuk memperkuat analisis dan pemahaman terhadap permasalahan di PT. Bukit Asam Tbk. *Field study* melibatkan pengumpulan data secara langsung di lokasi penelitian, yaitu area operasional PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan. Metode ini akan mencakup:

- Observasi Partisipatif: Peneliti akan terlibat langsung dalam kegiatan operasional untuk mengamati proses kerja, interaksi antar karyawan, dan kondisi lingkungan kerja.
- Wawancara: Wawancara akan dilakukan dengan operator, supervisor, dan manajer untuk mendapatkan informasi mendalam tentang permasalahan operasional, tantangan yang dihadapi, dan solusi yang telah diterapkan.
- Dokumentasi Visual: Foto dan video akan diambil untuk mendokumentasikan kondisi area operasional dan permasalahan yang ada.

A. Metode observasi

Adalah Teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap suatu objek, fenomena, atau perilaku, dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara sistematis dan terstruktur. Metode observasi ada beberapa dan penulis memilih observasi partisipan yaitu dengan cara penulis terlibat langsung dalam situasi yang diamati dan berinteraksi dengan subjek yang diamati.

B. Langkah Langkah Metode Observasi:

- 1) Memilih jenis observasi: Jenis observasi yang sesuai dengan tujuan dan topik penelitian.
- 2) Membuat pedoman observasi: Pedoman yang berisi daftar variable yang ingin diamati dan cara mencatatnya.
- 3) Melakukan observasi: Mengamati objek atau fenomena yang telah ditentukan dengan menggunakan pedoman observasi.
- 4) Menganalisis data: Mengolah dan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan.
- 5) Menyusun laporan observasi: Laporan yang berisi deskripsi hasil observasi dan analisis data.

3.4 Rancangan Program

Berikut adalah beberapa rancangan program yang dapat digunakan untuk mengatasi complain pelanggan secara efektif:

A. Mendengarkan dengan empati

Di PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan, empati adalah kunci penanganan masalah operasional. Dengan mengakui pengalaman pekerja, memahami dampak emosional, membangun komunikasi terbuka, dan mencari solusi bersama, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan, memahami akar masalah, dan mengembangkan solusi berkelanjutan, membangun budaya kerja yang peduli.

B. Menanggapi Dengan Cepat

Di PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan, mendengarkan dengan empati dan menanggapi dengan cepat adalah kunci penanganan masalah. Keluhan pekerja tentang material *oversize* dan genangan lumpur/air direspons dengan memahami pengalaman mereka, membangun komunikasi terbuka, dan mencari solusi bersama. Tindakan cepat diambil dengan memprioritaskan masalah, komunikasi efektif, pengambilan keputusan segera, dan

mobilisasi sumber daya. Evaluasi pasca-tindakan penting untuk perbaikan berkelanjutan, membangun budaya kerja yang responsif dan efisien.

C. Mengidentifikasi Masalah

Identifikasi masalah di PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan memerlukan pengumpulan data komprehensif dari laporan, observasi, dan pengukuran, diikuti analisis akar masalah dengan teknik seperti diagram sebab-akibat. Pola dan tren diidentifikasi dari data historis, dengan melibatkan pekerja melalui wawancara. Evaluasi dan validasi temuan dilakukan untuk memastikan akurasi, mendokumentasikan proses untuk referensi, dan mengembangkan solusi efektif.

D. Menawarkan Solusi Yang Tepat

Menawarkan solusi yang tepat di PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan memerlukan pendekatan yang holistik dan berbasis data, terutama dalam mengatasi permasalahan seperti keluhan material *oversize*, genangan lumpur/air, dan penumpukan material >50 mm. Proses ini melibatkan:

- **Analisis Mendalam dan Penyebab Akar:**
 - Menggunakan data dari observasi, wawancara, dan pengukuran untuk mengidentifikasi penyebab utama permasalahan..
- **Pengembangan Solusi Berbasis Data:**
 - Merancang solusi yang didasarkan pada data dan analisis, bukan hanya asumsi.
 - Mempertimbangkan faktor teknis, operasional, dan lingkungan dalam merumuskan solusi.

- **Solusi yang Spesifik dan Terukur:**
 - Merumuskan solusi yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan, dan berbatas waktu.
 - Mengembangkan rencana implementasi yang rinci dengan jadwal dan tanggung jawab yang jelas.
- **Keterlibatan Pemangku Kepentingan:**
 - Melibatkan pekerja di lapangan, supervisor, dan manajer dalam proses pengembangan solusi.
 - Mempertimbangkan masukan dan saran dari semua pemangku kepentingan untuk memastikan solusi yang praktis dan dapat diterima.
- **Implementasi dan Monitoring:**
 - Melaksanakan solusi sesuai dengan rencana implementasi yang telah ditetapkan.
 - Melakukan penyesuaian dan perbaikan jika diperlukan berdasarkan hasil monitoring.
- **Evaluasi dan Pembelajaran:**
 - Melakukan evaluasi pasca-implementasi untuk menilai dampak jangka panjang dari solusi.
 - Mendokumentasikan pelajaran yang dipetik dan praktik terbaik untuk referensi di masa mendatang.
 - Membangun budaya pembelajaran berkelanjutan untuk meningkatkan kinerja operasional.

Dengan pendekatan yang terstruktur PT. Bukit Asam Tbk. Unit Pelabuhan Tarahan dapat mengembangkan dan menerapkan solusi yang tepat untuk mengatasi permasalahan operasionalnya, meningkatkan efisiensi, dan mencapai tujuan perusahaan.

E. Evaluasi dan Pembelajaran

Evaluasi dan pembelajaran merupakan langkah penting dalam memastikan keberhasilan penyelesaian permasalahan di PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan. Proses ini melibatkan:

- **Evaluasi Pasca-Implementasi:**
 - **Pengumpulan Data:** Mengumpulkan data setelah solusi diterapkan untuk mengukur dampaknya. Data dapat berupa KPI operasional, umpan balik dari pekerja, dan hasil inspeksi lapangan.
 - **Analisis Dampak:** Menganalisis data untuk menilai apakah solusi telah mencapai tujuan yang ditetapkan. Mengidentifikasi dampak positif dan negatif dari solusi.
 - **Penilaian Efektivitas:** Menilai efektivitas solusi dalam mengatasi permasalahan yang dihadapi. Membandingkan hasil sebelum dan sesudah implementasi.
 - **Analisis Biaya-Manfaat:** Menganalisis biaya yang dikeluarkan untuk implementasi solusi dan membandingkannya dengan manfaat yang diperoleh.
- **Identifikasi Pelajaran yang Dipetik:**
 - **Analisis Keberhasilan dan Kegagalan:** Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan dan kegagalan solusi.
 - **Dokumentasi Praktik Terbaik:** Mendokumentasikan praktik terbaik yang telah terbukti efektif untuk referensi di masa mendatang.
 - **Identifikasi Area Perbaikan:** Mengidentifikasi area di mana solusi dapat ditingkatkan atau disesuaikan.

- **Penerapan Pembelajaran:**
 - **Penyebaran Pengetahuan:** Menyebarkan pengetahuan dan praktik terbaik kepada seluruh karyawan melalui pelatihan, workshop, atau dokumentasi.
 - **Pengembangan Sistem Pembelajaran:** Mengembangkan sistem pembelajaran berkelanjutan untuk memastikan bahwa organisasi terus belajar dan berkembang.
- **Budaya Pembelajaran Berkelanjutan:**
 - **Mendorong Inovasi:** Mendorong karyawan untuk berinovasi dan mencari solusi yang lebih baik.
 - **Membangun Keterbukaan:** Membangun budaya keterbukaan di mana karyawan merasa nyaman untuk berbagi pengalaman dan ide.

Dengan melakukan evaluasi dan pembelajaran secara teratur, PT. Bukit Asam Unit Pelabuhan Tarahan dapat meningkatkan efektivitas penyelesaian permasalahan, membangun budaya perbaikan berkelanjutan, dan mencapai kinerja operasional yang lebih baik.