

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 perusahaan pelanggan baik domestic maupun ekspor yang memiliki ketentuan pembelian di antaranya yaitu:

- Kebutuhan Pasokan Batubara PLN Seluruh Indonesia dengan range kalori menengah yang sulit ditemukan di Indonesia
- Kebutuhan Pasokan Ekspor Batubara dengan berbagai macam kalori dan negara tujuan yang berbeda beda.

3.1.2 Perumusan Masalah

- Apakah penyebab terjadi permintaan pasokan batubara yang begitu banyak yang ditugaskan ke PT Bukit Asam Tbk.
- Apakah penyebab pasokan ekspor juga masih menjadi prioritas utama

3.1.3 Kerangka Pemecahan Masalah

- Menganalisis penyebab terjadinya permintaan pasokan batubara yang begitu banyak yang ditugaskan ke PT Bukit Asam Tbk.
- Menganalisis penyebab pasokan ekspor juga masih menjadi prioritas utama

3.1.4 Solusi Permasalahan

- Melakukan identifikasi penugasan pasokan domestic oleh kementerian Minerba terkait pemenuhan kebutuhan pasokan batubara guna mendukung kelancaran kelistrikan nasional
- Mengatasi penyebab terjadinya banyak permintaan pelanggan ekspor dengan mempertimbangkan pasokan penugasan wajib domestic

3.2 Landasan Teori

Pengalaman Pelanggan : Goodman menekankan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya berasal dari produk atau layanan yang diberikan, tetapi juga dari keseluruhan pengalaman pelanggan. Ini mencakup interaksi di berbagai titik sentuh. (Customer Experience 3.0" **oleh John A. Goodman**) **2018**

Pemahaman Kebutuhan Pelanggan : Melakukan riset pasar untuk memahami harapan dan kebutuhan pelanggan secara mendalam. (Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan" **oleh Budi Santoso**) **2020**

Dalam hal ini tentunya Pemasaran memainkan peran sentral dalam keberhasilan operasional PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, di mana manajemen pemasaran yang efektif memastikan bahwa PT BUKIT ASAM memiliki kompetensi, motivasi, dan kemampuan untuk mengatasi berbagai tantangan.

3.2.1 Manajemen Pemasaran dalam Menangani Tantangan Operasional di PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan

Pemasaran memainkan peran sentral dalam keberhasilan operasional setiap organisasi, termasuk PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan. Manajemen Pemasaran yang efektif memastikan bahwa Proses bisnis PT BUKIT ASAM TBK 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 pemasaran yang kompeten.

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

Manajemen Pemasaran yang efektif membantu PT. Bukit Asam Tbk mengatasi permasalahan ini melalui perencanaan

penjualan dan penambangan yang sinkron. Namun, keberhasilan manajemen pemasaran tidak terlepas dari dukungan infrastruktur dan dukungan system yang memadai.

Dalam konteks operasional PT. Bukit Asam Tbk Unit Pelabuhan Tarahan, perencanaan pemasaran yang baik tentunya akan menghasilkan benefit yang signifikan terhadap perusahaan

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

3.2.3 Optimalisasi Penjualan ekspor dalam Kegiatan Operasional Melalui Manajemen Pemasaran di PT. Bukit Asam Tbk. Unit Pelabuhan Tarahan

Optimalisasi penjualan dalam hal ini tentunya sangat terkait dengan manajemen pemasaran yang baik dan terstruktur, dengan mempertimbangkan Biaya HPP dengan Harga jual. Artinya pemasaran disini akan melakukan identifikasi penjualan dengan mempertimbangkan keuntungan perusahaan dan juga tidak mengenyampingkan penugasan pemenuhan kebutuhan domestic PLN

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 penjualan seperti memerlukan pendekatan data yang komprehensif. Data primer dapat diperoleh melalui observasi langsung di lapangan, wawancara dengan bagian penjualan, dan menganalisa data penjualan. Data ini memberikan informasi detail tentang kondisi aktual dan penyebab permasalahan. Data sekunder dapat berupa laporan produksi, data penjualan, 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.