BAB III
PERMASALAHAN PERUSAHAAN

3.1 Analisa Permasalahan yang Dihadapi Perusahaan

Stasiun Labuanratu merupakan bagian dari Divisi Regional IV Tanjung Karang memiliki sistem penilaian kinerja karyawan yang bertujuan untuk menilai dan meningkatkan produktivitas serta kulaitas kerja karyawan. Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan praktikan mengamati beberapa permasalahan pada kinerja salah satu pegawai kebersihan dan keindahan (K2) stasiun belum mencapai nilai CQI (cleanliness Quality Index) stasiun kurang dari SLA (service Level Agreement), sehingga pekerjaan kebersihan dan keindahan di stasiun labuhan ratu menjadi kurang optimal, khususnya di satasiun labuhan ratu.

1. Permasalahan pertama yang ditemukan adalah rendahnya tingkat kedisiplinan pegawai K2 dalam menjalankan pekerjaan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Hal ini terlihat dari sikap pegawai yang kurang memperhatikan ketelitian dan detail ketika melaksanakan tugas rutin, seperti memastikan kebersihan area stasiun secara menyeluruh atau memeriksa kembali hasil kerjanya. Kurangnya perhatian terhadap aspek detail ini dapat mengakibatkan hasil kerja yang tidak maksimal dan menurunkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh perusahaan.
2. Masalah kedua yang teridentifikasi adalah ditemukannya beberapa ketidaksesuaian antara hasil kerja pegawai K2 dengan standar yang

dipersyaratkan oleh perusahaan. Ketidaksesuaian ini biasanya terdeteksi ketika dilakukan inspeksi, baik yang bersifat rutin (periodik) maupun mendadak (insidental). Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih ada kelemahan dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh pegawai, sehingga kualitas kerja tidak konsisten dan memerlukan pengawasan yang lebih ketat dari pihak manajemen.

3. Temuan ketiga adalah adanya indikasi pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai terhadap kebijakan dan aturan perusahaan yang sudah jelas tertulis dalam kontrak kerja. Pelanggaran ini dapat berupa tindakan yang tidak sesuai dengan peraturan kedisiplinan, pengabaian terhadap prosedur kerja, atau sikap yang tidak sejalan dengan nilai-nilai perusahaan. Jika hal ini terus dibiarkan, maka akan berdampak negatif terhadap kinerja tim secara keseluruhan, serta menurunkan kepercayaan manajemen terhadap pegawai yang bersangkutan.

KAI Services

BERITA ACARA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahmat Pitolino

Nipkat : 5313422

Kedudukan : Lakukan Rutin

Hari Jumat tanggal 18 Juli 2025 melakukan pengawasan ke Stasiun dan memeriksa kebersihan kantong staf kebersihan kerja dan sarung hasil yang pak Rahmat melaporkan ada masyarakat didalam kantong ditemukan Sampah dan lain lain. Sampah tsb mengganggu dan dikhawatirkan akan bagi bagi membahayakan dalam kegiatan tersebut atau evakuasi kesehatan itu. dan Ibu mau mengambil minuman itu kedalam kantong staf petugas kali. Sehingga kegiatan tersebut Saya dipanggil pak KS dan diberi arahan agar kegiatan ini dilakukan Saya lagi Saya.

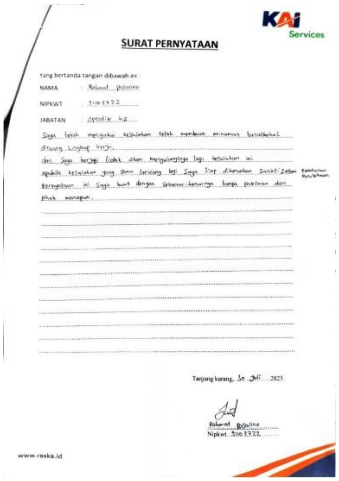
Demikian berita acara kronologi ini Saya buat dengan sebenarnya bahwa tanpa paksaan dari pihak manapun

Tanjung karang, 30 Juli 2025

Rahmat Pitolino

Nipkat. 5313422

www.reska.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NAMA : Roland ... (Solitine)

NIPKWT : Sto 5922

JABATAN : Operator K2

Saya lebih mengutamakan kebutuhan teman-teman karyawan/i dibanding kepentingan saya.

dan saya berjanji tidak akan mengulangnya lagi kesalahan ini apabila kesalahan yang sama terulang lagi saya siap menerima sanksi/teguran berdasarkan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari pihak manapun.

Tanjung karang, 16 Juli 2025

Roland (Solitine)

Nipkwt. Sto 5922

www.reska.id

Gambar 3.1

Surat Pernyataan Pelanggaran Terhadap Kebijakan Perusahaan

3.1.1 Temuan Masalah

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan kepala stasiun labuhan ratu ditemukan beberapa permasalahan pada kinerja salah satu pegawai kebersihan dan keindahan (k2) stasiun yaitu,

1. Kurangnya kedisiplinan, ketelitian dan kedetailan dalam melakukan pekerjaan sehingga mengakibatkan hasil kerja yang tidak maksimal dan dapat menurunkan kualitas pelayanan.
2. Dalam inspeksi periodik / terjadwal atau insidential ditemukan ketidak sesuaian dengan hasil yang dipersyaratkan sehingga kualitas kerja tidak konsisten dan memerlukan pengawasan yang lebih ketat dari pihak manajemen.
3. Melakukan pelanggaran terhadap kebijakan perusahaan yang tertuang

pada kontrak kerja yang tidak sejalan dengan nilai-nilai perusahaan.

3.1.2 Perumusan Masalah

1. Mengapa terdapat pegawai K2 yang masih menunjukkan kurangnya kedisiplinan, ketelitian, dan perhatian terhadap detail dalam menjalankan tugas di Stasiun Labuhan Ratu?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian hasil kerja pegawai K2 dengan standar yang telah ditetapkan, baik yang terdeteksi melalui inspeksi periodik maupun insidental?
3. Apa penyebab terjadinya pelanggaran kebijakan perusahaan yang sudah tertuang dalam kontrak kerja oleh pegawai K2?

3.1.3 Kerangka Pemecah Masalah

1. Meningkatkan pengawasan terhadap pegawai K2 dengan penerapan sistem monitoring harian yang lebih ketat. Selain itu, perusahaan dapat menyelenggarakan pelatihan terkait kedisiplinan kerja dan pelatihan mengenai prosedur kebersihan agar pegawai lebih memahami pentingnya ketelitian dan tanggung jawab dalam bekerja. Pemberian teguran atau sanksi secara bertahap juga perlu diterapkan sesuai aturan perusahaan untuk menumbuhkan rasa tanggung jawab dan disiplin kerja.

2. Memperkuat mekanisme evaluasi hasil kerja pegawai secara berkala. Setiap hasil kerja harus diperiksa dan dibandingkan dengan standar yang berlaku, serta diberi catatan perbaikan bila ditemukan ketidaksesuaian.

Selain itu, perusahaan dapat membuat daftar checklist kerja yang wajib dipenuhi pegawai setiap harinya agar kualitas kerja lebih terkontrol. Penerapan reward and punishment juga dapat diterapkan untuk memotivasi pegawai agar selalu menjaga kualitas sesuai standar.

3. Penegakan aturan secara tegas dengan memberikan sanksi sesuai tingkat pelanggaran, sehingga memberikan efek jera kepada pegawai yang tidak mematuhi kebijakan perusahaan. Di sisi lain, manajemen perlu melakukan sosialisasi ulang terkait isi kontrak kerja dan kebijakan perusahaan agar pegawai memahami dengan jelas hak dan kewajibannya. Selain itu, penerapan sistem pembinaan dan pendampingan juga penting untuk membantu pegawai yang mengalami kesulitan dalam mematuhi prosedur agar dapat menyesuaikan diri dengan standar yang berlaku.

3.2 Landasan Teori

3.2.1 Teori Manajemen Kinerja

Herman Aguinis (2023) berpendapat bahwa manajemen kinerja sebagai suatu sistem terintegrasi dan berkesinambungan (continuous and integrated system) yang bertujuan tidak hanya untuk memantau kinerja, melainkan juga mengembangkan kompetensi individu serta menyelaraskannya dengan tujuan organisasi. Pendekatan ini menekankan pentingnya umpan balik reguler, pembaruan objektif kinerja, pelatihan, dan pengembangan berkelanjutan untuk menciptakan budaya kerja yang

konsisten produktif. PPMSchool (2024) menyampaikan bahwa manajemen kinerja adalah proses sistematis yang digunakan organisasi untuk meningkatkan efektivitas individu dan tim dalam mencapai tujuan organisasi melalui perencanaan strategis, pemantauan rutin, dan evaluasi konstruktif yang memotivasi pengembangan karyawan.

3.2.2 Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

MSDM adalah ilmu dan seni mengatur hubungan serta peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien dalam membantu mencapai tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan 2020). Edwin B. Flippo (2021) berpendapat bahwa MSDM adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja karyawan agar tujuan individu, organisasi, dan masyarakat tercapai.

3.2.3 Teori Motivasi

Motivasi adalah suatu kondisi yang mendorong atau menjadi sebab seseorang melakukan suatu perbuatan/kegiatan untuk mencapai tujuan tertentu (Robbins & Judge 2020). Sedangkan menurut Hasibuan (2020) Motivasi kerja adalah pemberian daya penggerak yang menciptakan kegairahan kerja seseorang agar mereka mau bekerja sama secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan organisasi. Motivasi baik internal

maupun eksternal menjadi faktor penting yang dapat meningkatkan semangat dan kualitas kerja seseorang untuk mencapai tujuannya (Nandita 2025).

3.2.4 Teori Prilaku

Perilaku adalah respon atau reaksi organisme terhadap rangsangan (stimulus) dari luar maupun dalam dirinya, yang dapat diamati dan diukur Skinner (2020). Hasibuan (2021) berpendapat bahwan perilaku kerja adalah tindakan nyata karyawan yang mencerminkan sikap, kedisiplinan, dan tanggung jawab terhadap pekerjaan. Sedangkan Mangkunegara (2020) menambahkan bahwa perilaku kerja dapat di ukur melalui indikator seperti : kedisiplinan, kerja sama, kualitas kerja, dan tanggung jawab.

3.3 Metode yang Digunakan

Teknik operasional pengumpulan data yang digunakan oleh penulis adalah:

Penelitian lapangan ini suatu cara mendapatkan data serta informasi dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Penulis menggunakan penelitian lapangan dengan cara:

1. Observasi

   Observasi adalah pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung objek penelitian yaitu KP selama 1 bulan pada upt stasiun labuhan ratu PT KAI.

2. Wawancara

   Wawancara yaitu penelitian dilakukan dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan petugas operasional upt stasiun labuhan Ratu dan pegawai perusahaan PT KAI yang melakukan pekrjaan di upt stasiun labuhan ratu.

3. Dokumentasi

   Dokumentasi Pengumpulan data berupa catatan mengenai laporan-laporan kinerja pegawai bagian K2 stasiun labuhan ratu PT KAI.

3.4 Rancangan Progran yang akan dibuat

Program yang di usulkan penulis dalam laporan praktek adalah:

1. Program pendidikan dan pelatihan lapangan terkait SOP kebersihan dan keindahan stasiun.
2. Program coaching and mentoring.