

Pendampingan Pemetaan Lingkungan Internal dan Eksternal melalui Teknik FGD di PT Kereta Api Indonesia Tanjung Karang

Nova Mardiana¹, Habibullah Jimad², Roslina³ & Yuningsih⁴
^{1,2,3,4} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Lampung
*Jalan Soemantri Brodjonegoro No 1, Rajabasa, Bandar Lampung, Indonesia
*Korespondensi: nova.mardiana@feb.unila.ac.id

Abstrak

Industri perkeretaapian di Indonesia mempunyai peran strategis dalam menghubungkan wilayah, mendorong mobilitas penduduk, dan mendukung pertumbuhan ekonomi PT. KAI sebagai penyelenggara utama perkeretaapian nasional mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menjaga keberlangsungan dan mutu pelayanannya. PT. KAI harus memastikan bahwa karyawan tidak hanya merasa dihargai dan didukung, tetapi juga memiliki saluran yang efektif untuk mengkomunikasikan pendapat, keinginan, dan kebutuhannya. FGD akan menjadi teknik utama yang digunakan untuk mengumpulkan data, di mana karyawan akan dikelompokkan dalam diskusi terstruktur untuk berbagi pandangan mereka tentang kondisi kerja, permasalahan yang dihadapi, serta ide-ide perbaikan yang mereka miliki. Populasi pada pengabdian ini adalah karyawan PT. Kereta Api Indonesia di Lampung berjumlah 30 orang. Pengabdian ini menjelaskan tentang pelaksanaan FGD sebagai alat yang efektif untuk memahami perspektif dan pengalaman karyawan di PT Kereta Api Indonesia di Lampung. Hasil pengabdian ini mengungkapkan sejumlah temuan penting mengenai kondisi kerja yang relevan, permasalahan dan solusi potensial. Hasil studi ini memberikan landasan yang kuat untuk terus meningkatkan manajemen dan operasional sumber daya manusia perusahaan, serta mendorong budaya partisipatif dan berpusat pada karyawan. Oleh karena itu, pelaksanaan FGD dalam konteks ini membawa manfaat nyata bagi upaya PT Kereta Api Indonesia di Lampung untuk mencapai tujuan keberlanjutan dan kesejahteraan karyawan.

Keywords: kondisi kerja, FGD, sumber daya manusia

1. ANALISIS SITUASI

Industri perkeretaapian di Indonesia mempunyai peran strategis dalam menghubungkan wilayah, mendorong mobilitas penduduk, dan mendukung pertumbuhan ekonomi. PT. Kereta Api Indonesia (Persero) sebagai penyelenggara utama perkeretaapian nasional mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menjaga keberlangsungan dan mutu pelayanannya. Sebagai salah satu daerah yang masuk dalam jaringan perkeretaapian nasional, tak terkecuali Provinsi Lampung dan menghadapi berbagai tantangan dalam operasionalnya.

Salah satu aset terbesar dan terpenting bagi keberhasilan operasional adalah karyawan perkeretaapian.

Pentingnya karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan telah diakui secara luas. Oleh karena itu, PT. Kereta Api Indonesia (Persero) harus memastikan bahwa karyawan tidak hanya merasa dihargai dan didukung, tetapi juga memiliki saluran yang efektif untuk mengkomunikasikan pendapat, keinginan, dan kebutuhannya. Pentingnya memahami perspektif manusia kini menjadi pusat perhatian dalam pengambilan keputusan (Bennett, et al., 2017). Dalam konteks ini, diskusi kelompok terfokus (FGD) terbukti menjadi metode yang efektif untuk mengumpulkan pandangan dan ide karyawan secara mendalam. FGD mencakup tiga kata kunci: diskusi, kelompok, dan fokus/terarah (Siregar, 2019).

Diskusi kelompok terfokus (FGD) adalah suatu bentuk diskusi untuk memperoleh informasi tentang harapan, kebutuhan, pendapat, keyakinan, dan pengalaman peserta. Menurut Bugin (2012), FGD adalah proses pengumpulan data yang mengumpulkan data dan informasi dari suatu kelompok berdasarkan hasil diskusi yang terfokus pada suatu permasalahan tertentu. FGD dirancang untuk mengumpulkan data tentang pandangan dan pendapat peserta tentang sesuatu daripada mencoba mencapai konsensus atau mengambil keputusan tentang tindakan apa yang harus diambil. FGD dapat menghasilkan informasi berharga yang tidak mungkin berasal dari wawancara pribadi atau survei (Sagoe, 2012). Tujuan FGD adalah untuk mengeksplorasi isu-isu spesifik terkait topik yang dibicarakan. Tujuan penggunaan teknik ini adalah untuk menghindari kesalahan penafsiran peneliti terhadap masalah yang diteliti. FGD digunakan untuk menarik kesimpulan tentang makna-makna intersubjektif yang sulit dibuat sendiri oleh peneliti karena terhambat oleh subjektivitas peneliti. Melalui teknik FGD dapat diketahui tentang persepsi, opini, kepercayaan dan sikap terhadap suatu produk, pelayanan, konsep atau ide.

Pengabdian ini menggunakan FGD sebagai alat yang efektif untuk mengidentifikasi permasalahan, mendengarkan keinginan dan meningkatkan kualitas kerja pegawai Kereta Api Indonesia di Lampung. Sebagai pendekatan partisipatif, FGD akan memberikan platform yang aman dan terstruktur kepada karyawan untuk membicarakan pengalaman, berbagi ide, dan mengembangkan solusi untuk membantu perusahaan meningkatkan kualitas layanan. Melalui desulfurisasi gas buang ini diharapkan dapat ditemukan solusi yang lebih baik untuk meningkatkan produktivitas, motivasi dan kepuasan kerja karyawan, sehingga memberikan kontribusi positif terhadap keseluruhan operasional perkeretaapian di wilayah tersebut.

Tujuan pelaksanaan FGD, manfaat yang diharapkan dan langkah praktis yang akan diambil untuk menerapkan pendekatan ini dalam konteks organisasi PT .Kereta Api Indonesia (Persero), Lampung. Oleh karena itu, penelitian ini tidak hanya akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi kerja karyawan di industri perkeretaapian, namun juga akan memberikan landasan bagi perbaikan berkelanjutan dalam manajemen sumber daya manusia dan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Lebih lanjut, pengabdian ini akan membuka jalan bagi berbagai penelitian lebih lanjut untuk membantu PT. Kereta Api Indonesia (Persero) mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kebutuhan karyawan jaringan kereta api nasional. Hal ini akan berkontribusi pada upaya perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi pergantian karyawan, dan memperkuat posisinya dalam mendukung konektivitas dan mobilitas sosial di Indonesia.

Secara keseluruhan, penelitian ini mempunyai manfaat yang signifikan bagi peningkatan kualitas kerja, kepuasan karyawan dan efisiensi operasional perusahaan, sekaligus mendukung pertumbuhan dan kemajuan industri perkeretaapian di wilayah Lampung dan nasional.

2. METODE PELAKSANAAN

Focus Group Discussion akan menjadi teknik utama yang digunakan untuk mengumpulkan data, di mana karyawan akan dikelompokkan dalam diskusi terstruktur untuk berbagi pandangan mereka tentang kondisi kerja, permasalahan yang dihadapi, serta ide-ide perbaikan yang mereka miliki. Dalam diskusi akan dikumpulkan isi yang akan dibahas, khususnya permasalahan yang dihadapi, berupa pertanyaan, tugas, dan pendapat yang harus disampaikan oleh peserta. Penelitian ini akan melibatkan beberapa *focus group* yang terdiri dari karyawan dengan latar belakang dan pengalaman berbeda. Kelompok-kelompok ini akan dipimpin oleh seorang moderator terlatih untuk memfasilitasi diskusi sesuai struktur yang telah ditentukan. Pembahasannya akan mencakup topik-topik terkait kondisi kerja, permasalahan yang dihadapi serta gagasan perbaikan yang mungkin dilakukan. Sugiyono (2014) menyatakan bahwa populasi penelitian dapat disebut sebagai sekumpulan orang yang berada pada lingkungan yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah karyawan PT. Kereta Api Indonesia di Lampung berjumlah 30 orang.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan sebagai berikut:

1. Pemaparan materi kepada karyawan

Di tahap awal ini disampaikan materi dengan tema yang berhubungan dengan dunia kerja yaitu:

- a. Kerja tim (*team work*), berusaha untuk membangun ikatan yang solid dan saling mendukung dengan rekan kerja mereka untuk menumbuhkan suasana kerja yang kooperatif, efektif, dan inspiratif di mana setiap pekerja dapat memberikan kontribusi sebesar mungkin bagi keberhasilan perusahaan secara keseluruhan.
- b. Keterikatan karyawan (*employee engagement*), berupaya meningkatkan keterlibatan di tempat kerja di antara para karyawan, yang dapat memberikan sejumlah dampak positif bagi karyawan dan bisnis. Hal ini dilakukan dengan menumbuhkan suasana di mana para pekerja didorong dan dimotivasi untuk berperan aktif dalam mencapai tujuan bersama organisasi.
- c. Kepemimpinan (*leadership*), Program ini membantu karyawan untuk memperoleh kemampuan dan informasi yang diperlukan untuk memimpin dengan sukses di tempat kerja, termasuk komunikasi yang efektif, pengambilan keputusan, pendelegasian tugas, motivasi tim, dan penyelesaian konflik.

2. Sesi tanya jawab

Di tahap ini pemateri akan menyediakan jawaban terperinci terhadap pertanyaan yang diajukan oleh setiap peserta yang ingin berpartisipasi.

3. *Problem-solving games*

Di tahap ini pemateri memberikan sebuah permainan yang berkaitan dengan tema yang dibawakan dan memberikan contoh masalah dalam dunia kerja yang harus diselesaikan secara berkelompok. Permainan ini dirancang untuk mengajak pemain untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi. Tujuan dari permainan semacam ini adalah untuk melatih kemampuan pemain dalam memecahkan masalah, berpikir kritis, dan mengembangkan strategi yang efektif dalam menghadapi tantangan yang kompleks.

3. PELAKSANAAN DAN HASIL

Temuan pengabdian terkait pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) dengan karyawan Perkeretaapian Indonesia di Lampung mencerminkan potensi kuat metode ini dalam menunjukkan pemahaman mendalam tentang kondisi kerja, masalah, dan solusi terkait dalam konteks perusahaan perkeretaapian. Hasil FGD menggambarkan berbagai permasalahan yang dihadapi karyawan dalam menjalankan fungsinya, serta mengetahui persepsi mereka terhadap berbagai aspek pengelolaan sumber daya manusia dan kinerja perusahaan yang masih terbatas, terutama di era digital saat ini.

Hasil FGD juga menyoroti kualitas sumber daya manusia potensial yang dimiliki perusahaan ini. Karyawan memiliki banyak ide dan saran untuk perbaikan, termasuk pelatihan dan pengembangan yang lebih baik, akuntabilitas dalam pengambilan keputusan, dan komunikasi yang lebih baik antara manajemen dan karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai tekad dan keinginan untuk berkontribusi aktif dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) mempunyai beberapa nilai yang dapat memberikan pengaruh penting kepada perusahaan. Berikut adalah nilai-nilai yang diperoleh dari kegiatan FGD:

- **Membuat Solusi Bersama:** FGD dapat menjadi wadah untuk mengembangkan solusi bersama antara manajemen dan karyawan terhadap permasalahan yang teridentifikasi. Diskusi kelompok memungkinkan pertukaran berbagai perspektif dan ide, sehingga menghasilkan solusi yang lebih komprehensif dan dapat diterima.
- **Pengambilan Keputusan:** Dengan memahami kebutuhan dan harapan karyawan dengan lebih baik, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih baik dalam merancang berbagai kebijakan yang dapat mendukung kesehatan dan produktivitas karyawan.
- **Melibatkan Partisipasi Karyawan:** kegiatan FGD memberikan kesempatan kepada karyawan untuk berpartisipasi secara aktif dalam pengambilan keputusan dan proses perbaikan. Hal ini meningkatkan perasaan keterikatan dan komitmen mereka terhadap perusahaan dan meningkatkan kepuasan kerja.
- **Meningkatkan Pemahaman:** FGD memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk mempelajari lebih lanjut tentang pendapat, pengalaman, dan persepsi tenaga kerja mereka tentang berbagai topik yang berkaitan

dengan pekerjaan dan operasi. Hal ini membantu manajemen dalam memahami berbagai tantangan dan tujuan karyawan.

- Meningkatkan Produktivitas Karyawan: Partisipasi karyawan dalam berdiskusi dapat meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi dan kebahagiaan kerja, yang dapat meningkatkan produktivitas karyawan secara keseluruhan

Pengabdian ini menjelaskan tentang pelaksanaan *Focus Group Discussion* (FGD) sebagai alat yang efektif untuk memahami perspektif dan pengalaman karyawan di PT Kereta Api Indonesia di Lampung. Hasil penelitian ini mengungkapkan sejumlah temuan penting mengenai kondisi kerja yang relevan, permasalahan dan solusi potensial.

- a) Memperbaiki kondisi kerja: Temuan ini dapat membantu perusahaan merancang perbaikan dalam operasional dan manajemen sumber daya manusia untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan dan meningkatkan kepuasan kerja.
- b) Efisiensi operasional: Solusi karyawan dapat membantu meningkatkan kinerja perusahaan, berpotensi mengurangi biaya dan meningkatkan kualitas layanan.
- c) Memberdayakan karyawan: Karyawan merasa didengarkan dan mempunyai kontribusi berharga dalam mengidentifikasi masalah dan solusinya, sehingga dapat meningkatkan motivasi dan komitmen mereka terhadap perusahaan.
- d) Peningkatan komunikasi: Masalah komunikasi internal yang teridentifikasi dapat diatasi melalui langkah-langkah komunikasi yang lebih baik antar departemen dan antara manajemen dan karyawan.

Tanggal 9 Agustus 2023 telah dilaksanakan *Focus Group Discussion* dari tim Dosen Unila secara offline dan dibantu oleh tim dari Pohon Creative di hotel Kyriad Lampung. Sebanyak 30 peserta melakukan diskusi mengenai masalah/isu yang diberikan oleh moderator dan menyampaikan pendapat mereka mengenai masalah yang diangkat. Hal ini memberikan pemahaman baru bagi setiap peserta dan organisasi untuk mencapai tujuan yang berkelanjutan.

Dalam diskusi kelompok ini, terlihat bahwa pelaksanaan FGD tidak hanya membuka wadah bagi karyawan untuk menyuarakan permasalahannya tetapi juga meningkatkan rasa memiliki terhadap perusahaan dan membuat mereka merasa bahwa perkataan mereka didengar. Oleh karena itu, rekomendasi yang diambil dari hasil pengabdian ini berpotensi besar menjadi landasan yang kokoh

dalam menyusun strategi perbaikan pada PT Kereta Api Indonesia di Lampung. Dengan melibatkan karyawan dalam proses perbaikan ini, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik, meningkatkan motivasi dan produktivitas, serta memperkuat posisinya di industri perkeretaapian nasional. Dengan kata lain, pelaksanaan FGD membawa manfaat nyata bagi upaya perusahaan mencapai tujuan keberlanjutan dan kesejahteraan karyawan.

4. PENUTUP

Melalui focus group, karyawan dapat berpartisipasi aktif dalam proses perbaikan dan merasa didengarkan sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja dan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Hasil studi ini memberikan landasan yang kuat untuk terus meningkatkan manajemen dan operasional sumber daya manusia perusahaan, serta mendorong budaya partisipatif dan berpusat pada karyawan. Oleh karena itu, pelaksanaan FGD dalam konteks ini membawa manfaat nyata bagi upaya PT Kereta Api Indonesia di Lampung untuk mencapai tujuan keberlanjutan dan kesejahteraan karyawan.

Pengabdian ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang kondisi kerja dan persepsi karyawan, yang dapat digunakan oleh manajemen untuk mengambil tindakan yang tepat dan memberikan landasan yang kokoh bagi perbaikan berkelanjutan operasional dan manajemen sumber daya manusia PT Kereta Api Indonesia di Lampung. Melalui pemahaman yang lebih baik tentang perspektif karyawan dan partisipasi aktif mereka dalam proses perbaikan, perusahaan dapat mencapai tujuan keberlanjutannya dan mempertahankan posisinya di industri kereta api dalam negeri.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pengabdian dalam bentuk *Focus Group Discussion* tentunya sudah terlaksana dengan semestinya dan diharapkan dapat membawa manfaat positif dan abadi dalam mengembangkan pengetahuan dan praktik masa depan. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut, panitia banyak didukung oleh pihak-pihak terkait. Untuk itu, dalam kesempatan ini ucapan terimakasih diucapkan kepada:

- a) PT. Kereta Api Indonesia yang berkontribusi dalam pelaksanaan pengabdian penelitian ini.
- b) Universitas Lampung dan jajarannya yang telah mensupport kegiatan ini.

- c) Tim pelaksana yang berkontribusi dalam menyukkseskan dan aktif mensupport kegiatan ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bennett, N., Roth, R., Klain, S., Chan, K., Christie, P., Clark, D., et al. (2017). Conservation social science; Understanding and intergrating human dimensions to improve conservation. *Biological Conservation*, 93-108.
- Bugin, B. (2012). *Analisis Data Penelitian Kualitatif (Focus Group Discussion)*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Creswell, J. (2012). *Educational research: planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research*. Boston: Pearson Education.
- Elfi, Y. (2017). Effectiveness of Methods Focus Group Discussion (FGD) Parental Communication In The Role Of Adolescent Sexual Behavior In Sman 3 Kota Cirebon Year 2016. *Jurnal Care*, 5(3).
- Sagoe, D. (2012). Precincts and prospects in the use of focus groups in social and behavioral science research. *The qualitative report*, 17(29).
- Scheelbeek, P., Hamza, Y., & Schellenberg, J. (2020). Improving the use of focus group discussions in low income settings. *BMC Med Res Methodol*, 287.
- Siregar. (2019). Pengaruh Pengungkapan Enterprise Risk Management, Intellectual Capital, Corporate Social Responsibility, Dan Sustainability Report Terhadap Nilai Perusahaan. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 53-79.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Van Eeuwijk, P., & Angerhrn, Z. (2017). *How to ... Conduct a Focus Group Discussion (FGD)*. *Methodological Manual*. Basel: Universiity of Basel.