

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Umum PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang berorientasi pada bidang penyediaan dan distribusi air bersih. Pada saat ini, perusahaan melayani masyarakat atau pelanggan wilayah Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Dalam hal melayani, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) melakukan berbagai aktivitas operasional seperti pengelolaan air baku, pendistribusian, pembacaan meter air pelanggan, pengelolaan penagihan pelanggan, dan melakukan peningkatan pada cakupan pelayanan terhadap pelanggan. Perusahaan ini memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan air minum terbaik bagi masyarakat khususnya di Nusa Tenggara Barat.

PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) didirikan pada tahun 1980 dengan nama PDAM Kabupaten Lombok Barat. Sejak beroperasi dari tahun 1980, perusahaan ini beberapa kali melakukan perubahan nama yaitu pada tahun 1993 menjadi PDAM Menang Mataram, tahun 2012 menjadi PDAM Giri Menang, dan di tahun 2019 berganti menjadi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) sesuai dengan adanya perubahan status hukum. Sejalan dengan perubahan status hukum, perusahaan menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan ISO 37001:2016 dalam upaya memastikan integritas dalam kegiatan operasional.

1.1.2 Visi, Misi, Motto, dan Nilai PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

Berikut adalah Visi, Misi, Motto, dan Nilai PT Air Minum Giri Menang (Perseroda):

- a. Visi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)
Menjadi perusahaan pelayanan air minum terbaik, berwawasan lingkungan, pelayanan prima dan akuntabel.
- b. Misi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

- 1) Pemenuhan kebutuhan penyediaan air minum masyarakat di seluruh wilayah Lombok Barat dan Kota Mataram berstandar kualitas, kuantitas, kontinuitas dan akuntabel.
- 2) Pelayanan pelanggan berbasis informasi dan teknologi.
- 3) Peningkatan kualitas SDM.
- 4) Pelestarian sumber air baku dan pemberdayaan masyarakat sekitar sumber air.

c. Motto PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

Pertama, Terbaik, dan Berintegritas, yang berarti:

- 1) Perusahaan Air Minum pertama di Indonesia yang berbentuk hukum Perseroda.
- 2) Bertekad dan berupa memberikan pelayanan air minum terbaik di Indonesia.
- 3) Berintegritas yang berarti PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) merupakan Perusahaan Air Minum yang menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP ISO 37001:2016).

d. Nilai PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

1) Sehat

Seluruh organ perusahaan mengupayakan kinerja perusahaan yang sehat agar dapat bertahan dalam berbagai kondisi ekonomi, mampu memenuhi kewajiban-kewajiban finansialnya, melaksanakan operasional perusahaan dengan stabil serta dapat menjaga kontinuitas perkembangan usahanya dari waktu ke waktu.

2) Mandiri

Seluruh organ perusahaan mengupayakan kemandirian dalam pengelolaan perusahaan dan menghindari benturan kepentingan yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan prinsip korporasi yang sehat.

3) Amanah

Seluruh organ perusahaan melaksanakan tugas pokok dan fungsinya dengan sikap amanah dan jujur sehingga dapat membangun kepercayaan

antar pegawai, antara atasan dengan bawahan dan antara organ perusahaan dengan pelanggan selaku pihak yang dilayani.

4) Ramah

Seluruh organ perusahaan mengedepankan prinsip sebagai pelayan masyarakat dan selalu mengupayakan pelayanan yang ramah bagi masyarakat maupun pelanggan secara khusus.

5) Transparan

Pengelolaan perusahaan dilaksanakan dengan mengedepankan kejelasan fungsi, pelaksanaan, dan pertanggungjawaban serta menjamin aspek keterbukaan informasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1.1.3 Logo PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

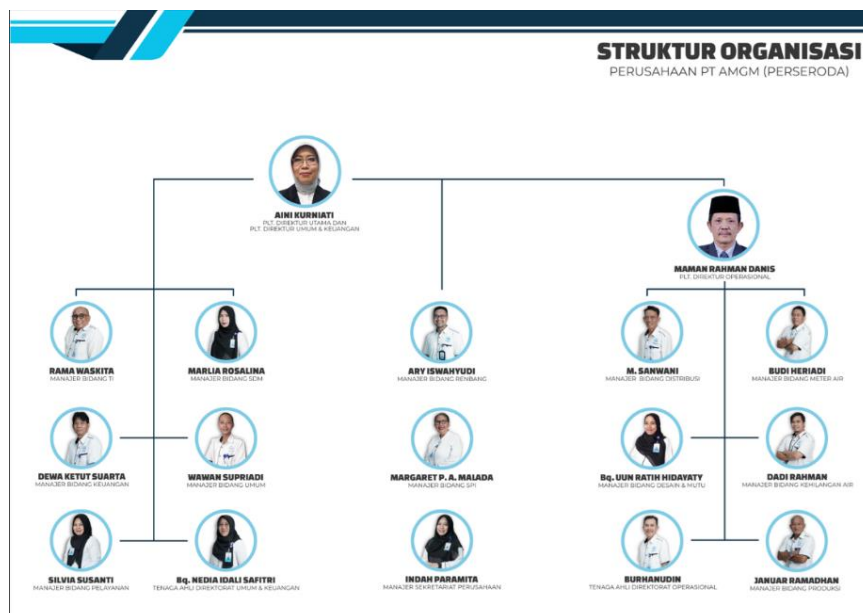


Gambar 1. 1 Logo Perusahaan
Sumber: new.ptamgmgirimenang.com

Logo PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) memiliki arti air yang berkualitas merupakan produk PT Air Minum Giri Menang. Kemudian, bentuk gelombang yang dilahirkan oleh tetesan air melambangkan energi yang dihasilkan oleh air yang bermutu dan kinerja pelayanan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) yang terus meningkat, mata air yang berbentuk ukiran sasak menyerupai tumbuhan pakis yang memiliki makna upaya terus menjaga kualitas air karena secara alami pakis menjaga kejernihan air, dan dua buah gelombang yang divisualisasikan melambangkan perisai dalam hal ini adalah sumber daya manusia

PT Air Minum Giri Menang dan sumber daya masyarakat yang terus menerus menjaga kelestarian sumber daya air dan kualitas air. Disamping itu juga menggambarkan dua cakupan wilayah administratif yang dilayani yaitu Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat. Kemudian, makna yang terkandung dalam warna biru pada logo melambangkan kesan teduh, tenang, dan lembut yang dalam psikologi warna bermakna kebijakan, perlindungan, inspirasi, spiritual, tenang dan kelembutan. Warna biru juga dapat menampilkan kekuatan teknologi, kebersihan udara dan air.

1.1.4 Struktur Organisasi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)



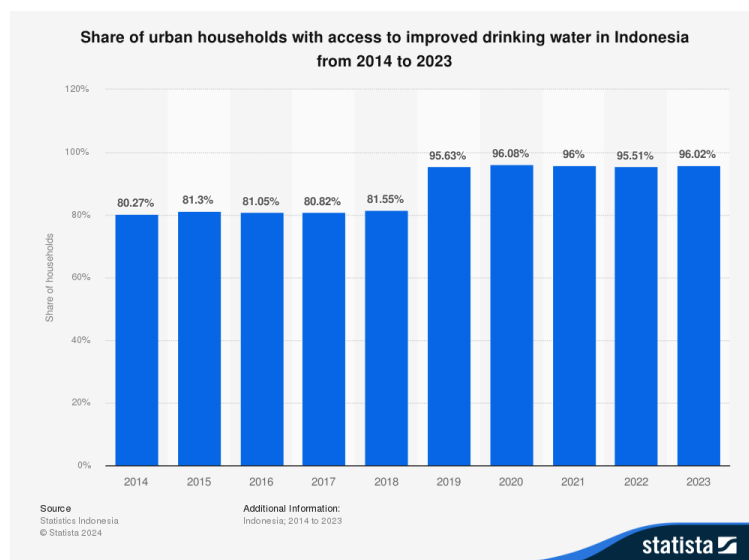
Gambar 1. 2 Struktur Organisasi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

Sumber: new.ptamgmgirimenang.com

1.2 Latar Belakang Penelitian

Air merupakan faktor yang sangat penting dalam upaya memenuhi kebutuhan utama bagi makhluk hidup terutama masyarakat, baik digunakan sebagai air minum maupun keperluan rumah tangga (Waangsir, Arnawa, Sadukh, & Theodolfi, 2024). Air bersih didefinisikan sebagai air yang digunakan untuk keperluan sehari-hari sehingga ketersediaan air bersih yang memadai juga memiliki peran yang sangat penting pada kehidupan sehari-hari untuk

meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan masyarakat Indonesia, tanpa adanya ketersediaan air bersih yang memadai dapat menimbulkan krisis dan kelangkaan air yang berdampak secara signifikan pada berbagai aspek kehidupan seperti kesehatan, sanitasi, hingga produktivitas ekonomi (Irada Amalia & Agung Sugiri, 2014). Seiring dengan meningkatnya pertumbuhan penduduk, kebutuhan air bersih di Indonesia semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga memerlukan kualitas air yang layak. Menurut laporan pada Statista, akses terhadap air bersih yang layak mengalami stabilisasi dan fluktuasi kecil dalam ruang lingkup rumah tangga pada daerah perkotaan sehingga penting untuk melakukan evaluasi terhadap upaya pemerintah dan perusahaan pada industri jasa penyediaan air bersih dalam memperluas jangkauan layanan air bersih pada wilayah perkotaan di Indonesia (Siahaan, 2024).



Gambar 1. 3 Akses Air Minum di Indonesia
Sumber: Statista.com

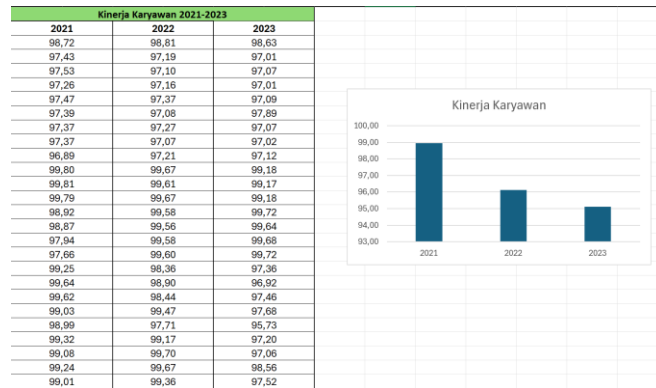
Di tengah upaya dalam memenuhi ketersediaan air bersih secara merata, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang bergerak di bidang penyediaan air bersih untuk masyarakat tentu memiliki peran yang penting dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals* (SDGs) 6, secara khusus pada wilayah Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat. Sejalan dengan visi perusahaan dalam mendukung

SDGs 6 untuk memastikan ketersediaan dan pengelolaan air bersih serta sanitasi yang berkelanjutan, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) melakukan penyebaran air yang layak kepada masyarakat sesuai dengan tujuan SDGs 6 (*“Ensure Availability and Sustainable Management of Water and Sanitation for All”*, 2020). Hal ini memiliki peran yang penting pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat yang meningkat dari tahun ke tahun.

Dalam mendukung peran SDGs 6 dan meningkatkan efisiensi operasional pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda), diperlukan kinerja karyawan yang optimal sebagai faktor utama dalam mencapai tujuan perusahaan. Menurut Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa kinerja karyawan didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam konteks ini, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) berkomitmen untuk mencapai kinerja yang optimal dengan memastikan distribusi air bersih telah berjalan efisien, meningkatkan operasional perusahaan, memperkuat kontribusi terhadap SDGs 6 melalui aksesibilitas dan kualitas layanan air yang lebih baik, serta menekankan pentingnya pemantauan kinerja karyawan sebagai upaya strategis dalam mendukung tujuan tersebut.

Berdasarkan data internal PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) yang diperoleh penulis, perusahaan memiliki target *Key Performance Indicators* (KPI) korporat sebesar 99%, yang mencerminkan angka tersebut adalah standar kinerja yang diharapkan oleh perusahaan. Namun, penilaian kinerja karyawan terdapat penurunan selama tiga tahun terakhir dimana pada tahun 2021 pencapaian kinerja karyawan tercatat sebesar 98,94% menurun menjadi 96,12% pada tahun 2022 dan pada tahun 2023 merupakan data terendah sebesar 95,11%. Adanya data penurunan ini, mencerminkan terdapat tantangan yang dihadapi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) dalam menjaga kinerja karyawan. Kondisi ini

menunjukkan bahwa sangat penting untuk memperhatikan berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.



Gambar 1. 4 Penilaian Kinerja Karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

Sumber: Data asli internal yang diolah penulis (2024)

Selain data tersebut, dapat dilihat pada Lampiran 11 bahwa terdapat beberapa divisi pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram seperti divisi desain & mutu, distribusi, keuangan, meter air, pelayanan, perencanaan & pengembangan, sekretaris perusahaan, teknologi informasi, dan fungsional mengalami penurunan kinerja karyawan. Kondisi seperti ini, menggambarkan bahwa diperlukan pengembangan sumber daya manusia dalam aspek *individual learning* dan inovasi personal. Penurunan kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai indikator seperti budaya kerja dan *Key Performance Indicators* (KPI). Penurunan kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram diduga karena belum mengoptimalkan penerapan *individual learning* dan inovasi personal karena masih dipengaruhi adanya karyawan yang berada dalam zona nyaman. Hal tersebut menjadi faktor kemampuan adaptasi dan pengembangan diri karyawan tidak berkembang secara maksimal.

Menurut Zhang et al. (2024) menjelaskan bahwa *individual learning* dalam konteks organisasi merupakan sebuah proses seorang individu secara aktif memperoleh, mengembangkan, dan menerapkan pengetahuan, keterampilan, serta wawasan baru untuk meningkatkan kompetensinya dalam pekerjaan. Ketika *individual learning* diterapkan secara optimal, maka diduga dapat meningkatkan

kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram. Maka dari itu, sangat penting bagi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung penerapan *individual learning*.

Individual learning menjadi aspek yang penting untuk dikembangkan dimana dunia kerja terus mengalami perubahan yang cepat dari berbagai hal, seperti perubahan teknologi dan sistem operasional. Maka, dalam situasi ini karyawan dinilai penting untuk melakukan pembelajaran secara mandiri agar lebih adaptif terhadap perubahan sehingga dapat menjaga dan meningkatkan kinerja mereka. Dalam konteks perusahaan, *individual learning* dinilai dapat menjadi pendukung dalam meningkatkan keterampilan dan pengetahuan dalam menemukan serta menentukan metode kerja baru yang efektif dan efisien sehingga kinerja karyawan dapat lebih optimal (Shahbaz & Hadi, 2021). *Key Performance Indicators* (KPI) memiliki kaitan yang sangat erat dengan *individual learning* dimana keberadaan KPI menuntut standar performa tertentu bagi karyawan dalam memperkuat proses pembelajaran mandiri, baik melalui pelatihan formal, diskusi tim, penerimaan umpan balik, dan inisiatif karyawan dalam belajar. Dengan kata lain, *individual learning* menjadi salah satu faktor penting agar pencapaian KPI dapat terwujud. Pencapaian KPI bergantung pada kualitas, kemampuan, dan pengembangan sumber daya manusia dalam penerapan *individual learning* untuk memastikan karyawan bukan hanya memenuhi standar kinerja tetapi siap menghadapi tantangan di masa depan, pengembangan *individual learning* difokuskan sebagai strategi pengelolaan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan (Ghauri, Shamsi, & Khalid, 2020).

Inovasi personal sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena dapat mendorong individu untuk tumbuh dan beradaptasi terhadap perubahan, terutama dalam lingkungan kerja yang dinamis. Inovasi personal merupakan suatu pengenalan serta penerapan ide, proses, produk atau prosedur baru dengan tujuan untuk meningkatkan performa pada lingkungan kerja suatu perusahaan (West & Farr, 1990). Hal ini juga mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan

strategisnya, seperti peningkatan kualitas layanan dan pemenuhan KPI. Selain itu, inovasi personal dapat membantu mengatasi stagnasi yang disebabkan oleh zona nyaman, memotivasi karyawan untuk mengambil inisiatif dan menghadirkan solusi kreatif. Oleh karena itu, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) harus membuka ruang pada karyawan yang mengedepankan inovasi individu untuk menjamin peningkatan kinerja berkelanjutan di seluruh level perusahaan.

Pada kondisi saat ini, kemampuan individu untuk belajar dan berinovasi menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kinerja suatu perusahaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan oleh Dirjen Dukcapil Kementerian Dalam Negeri, Zudan Arif Fakrulloh, bahwa aparat pemerintah salah satunya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang harus melakukan adaptasi perkembangan teknologi dan keluar dari zona nyaman untuk memastikan telah memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat (Kemendagri, 2021). Zona nyaman sendiri memiliki definisi seperti sebuah kondisi seseorang yang merasa aman, nyaman, dan bebas risiko tanpa menghadapi tantangan baru akan mengakibatkan stagnasi (Raharjo, 2020).

Berdasarkan hasil wawancara pada Lampiran 3 yang pernah penulis lakukan bersama mbak Yuliana Susanti dan mas Rizki Tri Putra selaku karyawan bidang Sumber Daya Manusia dan mas Andi Fajar Nugraha selaku karyawan bidang Teknologi dan Informasi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) pada tanggal 22 November 2024 pada pukul 10.00 WITA dan dilanjutkan wawancara bersama mbak Indah Paramita selaku manajer bidang Sekretaris Perusahaan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) pada pukul 12.00 WITA menyatakan bahwa perusahaan telah menyediakan *in-house training*, tugas belajar, beasiswa, *transfer knowledge* dan berbagai program pelatihan baik internal maupun eksternal untuk meningkatkan kompetensi karyawan secara berkelanjutan dalam menunjang *individual learning*. Akan tetapi, implementasi hasil pelatihan yang telah dilakukan terdapat tantangan, seperti resistensi karyawan senior terhadap perubahan dan kurangnya evaluasi terhadap penerapan hasil pembelajaran di tempat kerja. Selain itu, meskipun perusahaan telah berusaha membuka ruang

pada karyawan untuk menuangkan berbagai ide inovatif, realisasi ide tersebut masih terdapat hambatan secara teknis dan struktural terhadap efektivitas implementasi ide. Penurunan kinerja karyawan juga diduga karena terdapat adanya karyawan yang cenderung mengalami kesulitan beradaptasi dengan perubahan teknologi. Dengan demikian, adanya zona nyaman pada beberapa karyawan dapat menjadi tantangan bagi perusahaan dalam proses transformasi menuju lingkungan kerja yang berkolaboratif dan adaptif terhadap teknologi.

Salah satu bentuk implementasi *individual learning* dan inovasi personal pada karyawan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) adalah program “*Young Water Generation*” yang menjadi salah satu sarana bagi karyawan generasi muda dapat belajar serta memberikan pengetahuan kepada masyarakat mengenai pentingnya menjaga lingkungan sekitar terutama lingkungan sekitar sumber air. Program ini juga menjadi bukti bahwa PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) memiliki visi yang sejalan dengan *Sustainable Development Goals* (SDGs) 6. Salah satu kegiatan yang dilakukan program ini yaitu “*River Clean Up*” dengan tujuan agar masyarakat lebih peduli terhadap kebersihan air sehingga dapat mengurangi polusi air dan menjaga sumber air berkelanjutan.



Gambar 1. 5 Young Water Generation PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)
Sumber: Instagram *youngwatergen*

Inovasi personal pada karyawan PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) tercermin dari kemampuan karyawannya dalam mengadopsi teknologi dan

menciptakan metode kerja baru salah satunya yaitu aplikasi “Pepadu” yang dirancang oleh karyawan untuk meningkatkan efisiensi pekerjaan. Karyawan menunjukkan inisiatif dengan memanfaatkan alat digital untuk mengoptimalkan tugas dan menyederhanakan alur kerja. Pendekatan proaktif ini meningkatkan kolaborasi internal dan menyelaraskan kontribusi individu dengan tujuan organisasi. Inovasi personal berperan penting dalam meningkatkan produktivitas dan mendukung keberhasilan penerapan teknologi dalam perusahaan.



Gambar 1. 6 Aplikasi Pepadu
Sumber: *Pepadu Mobile*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan Dewani & Abadi (2024) menunjukkan bahwa *individual learning* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Studi ini memperlihatkan bahwa ketika *individual learning* telah diterapkan secara optimal, dapat meningkatkan kinerja karyawan. Hasil penelitian Nurcahyo & Wikaningrum (2020) juga menunjukkan bahwa inovasi personal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dimana karyawan diberi ruang dalam menghasilkan ide dan solusi baru yang memiliki dampak besar bagi perusahaan. Maka, *individual learning* dan inovasi personal dinilai dapat berpotensi menjadi faktor penting bagi peningkatan kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram melalui adanya penelitian empiris.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan pada latar belakang. Maka, dapat disimpulkan bahwa perumusan masalah yang akan dikaji pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh *individual learning* terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram?
2. Bagaimana pengaruh inovasi personal terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram?
3. Bagaimana pengaruh *individual learning* dan inovasi personal terhadap peningkatan kinerja karyawan di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *individual learning* terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram.
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh inovasi personal terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh *individual learning* dan inovasi personal terhadap peningkatan kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) di Kota Mataram.

1.5 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada literatur akademik mengenai pengaruh antara *individual learning*, inovasi personal, dan kinerja karyawan, secara khusus pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda). Dengan adanya penelitian ini, *individual learning* dan inovasi personal dapat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan. Kemudian, penelitian ini juga dapat menjadi landasan teoritis dalam mengembangkan model atau

kerangka kerja yang relevan dengan pengelolaan sumber daya manusia yang berbasis pembelajaran dan inovasi.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) dalam menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia yang fokus pada penguatan *individual learning* dan inovasi personal dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan adanya penelitian ini, dapat membantu perusahaan dalam merancang program pelatihan yang lebih efektif dimana tidak hanya berfokus dalam meningkatkan kemampuan belajar individu tetapi juga dapat mendorong kreativitas dan inovasi karyawan dalam pekerjaan. Dengan demikian, implementasi hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi secara positif pada peningkatan produktivitas karyawan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran umum dan mempermudah dalam memberikan arah serta materi yang terkandung dalam penulisan penelitian ini, maka sistematika penulisan dari penelitian ini disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan gambaran umum mengenai gambaran umum objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menyajikan penelitian sebelumnya dan kerangka kerja penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis yang digunakan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan karakteristik responden, hasil penelitian, dan pembahasan hasil pengolahan data.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjawab pertanyaan penelitian, merumuskan kesimpulan dan memberikan saran bagi perusahaan serta saran bagi peneliti selanjutnya.