

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) merupakan sebuah perusahaan daerah yang saat ini bergerak pada bidang penyediaan dan distribusi air bersih. Penyediaan air bersih yang dilakukan oleh PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) melayani wilayah Kota Mataran dan Kabupaten Lombok Barat di Provinsi Nusa Tenggara Barat. Sebagai Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) memiliki komitmen untuk terus menyediakan layanan air berkualitas tinggi guna memenuhi kebutuhan masyarakat setempat.

PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) didirikan pada tahun 1980, dan hingga saat ini sudah beroperasi selama empat dekade. Pada proses operasionalnya, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) menerapkan Sistem Manajemen Anti Penyuapan yaitu ISO 37001:2016 dengan tujuan untuk memastikan integritas dalam operasionalnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat termasuk pemasangan sambungan baru, informasi tagihan air, dan juga fasilitas pelaporan pengaduan melalui platform digital.

#### **1.1.1 Visi, Misi, dan Nilai PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)**

Berikut merupakan Visi, Misi, 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. 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 bentukan 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.

### 1.1.2 Logo PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)



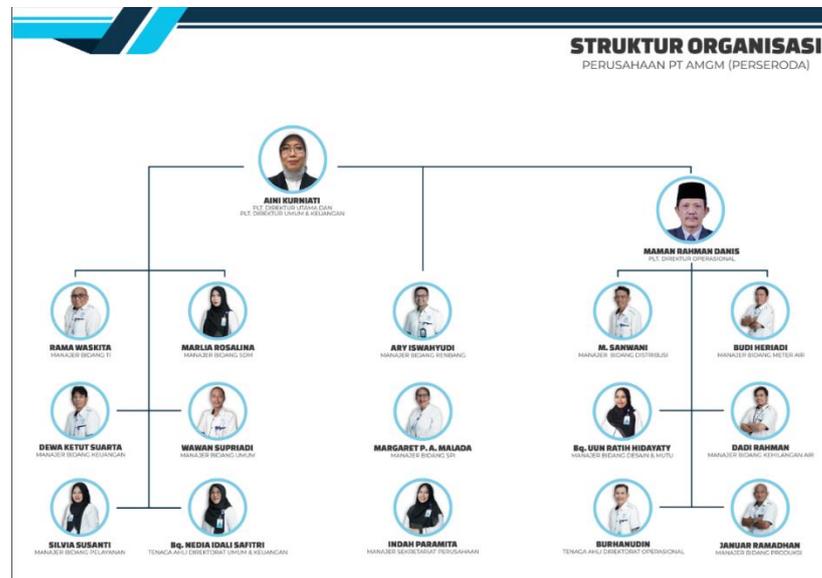
**Gambar 1. 1 Logo Perusahaan**

*Sumber: new.ptamgirimenang.com*

Pada logo PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) yang tertera, terdapat warna dasar biru yang memiliki pengertian berupa kesan teduh tenang dan lembut, yang mewakili watak air, yang dalam psikologi warna, berarti kebijakan, perlindungan, inspirasi, spritual, tenang, dan kelembutan. Warna biru pada logo juga melambangkan kekuatan teknologi dalam kebersihan udara dan juga air.

Pada bentuk logo, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) mengindikasikan bahwa perusahaan akan selalu memberikan air yang berkualitas. Bentuk gelombang merupakan bentuk yang berasal dari tetesan air yang memiliki makna berupa energi yang dihasilkan oleh air yang bermutu, dan kinerja pelayanan yang terus meningkat. Bentuk mata air yang memiliki ukiran sasak menyerupai tumbuhan pakis yang memiliki makna upaya terus menerus menjaga kualitas air, karena secara alami pakis menjaga kejernihan air. Terdapat bentuk dua gelombang besar pada bagian luar seperti perisai memiliki makna berupa sumber daya PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) dan sumber daya masyarakat yang terus menerus menjaga kelestarian sumber daya dan kualitas air. Dua gelombang tersebut juga melambangkan dua cakupan wilayah administratif yaitu Kota Mataram dan Kabupaten Lombok Barat.

### 1.1.3 Struktur Organisasi PT Air Minum Giri Menang (Perseroda)

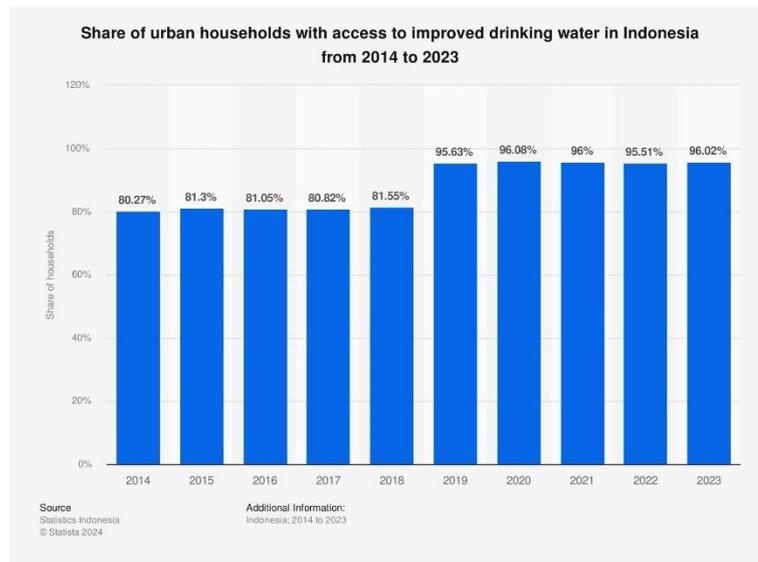


Gambar 1. 2 Struktur Organisasi Perusahaan

Sumber: [new.ptamgirimenang.com](http://new.ptamgirimenang.com)

### 1.2 Latar Belakang Penelitian

Salah satu faktor utama dalam keberlangsungan hidup setiap makhluk hidup di bumi adalah air, air dapat digunakan sebagai air minum dan juga keperluan rumah tangga (Waangsir et al., 2024). Ketersediaan air memiliki kaitan dengan kuantitas, kualitas, waktu ketersediaan, energi, keberlanjutan, lokasi, elevasi dan juga fluktuasi air itu sendiri. Apabila jumlah air bersih semakin menurun, maka kehidupan juga akan terancam punah, oleh karena itu pengelolaan air bersih dengan kualitas yang baik diperlukan bagi kehidupan masyarakat terutama di daerah terpencil. Di Indonesia, pertumbuhan populasi dan urbanisasi yang pesat telah meningkatkan permintaan air bersih secara signifikan. Situasi ini mengharuskan perusahaan di sektor penyediaan air untuk memastikan operasi yang efisien dan berkelanjutan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Berdasarkan data dari statistika menunjukkan stabilisasi dan fluktuasi kecil dalam akses air bersih untuk rumah tangga perkotaan, dapat dimaknai pentingnya evaluasi lebih lanjut untuk mengoptimalkan upaya penyediaan air.



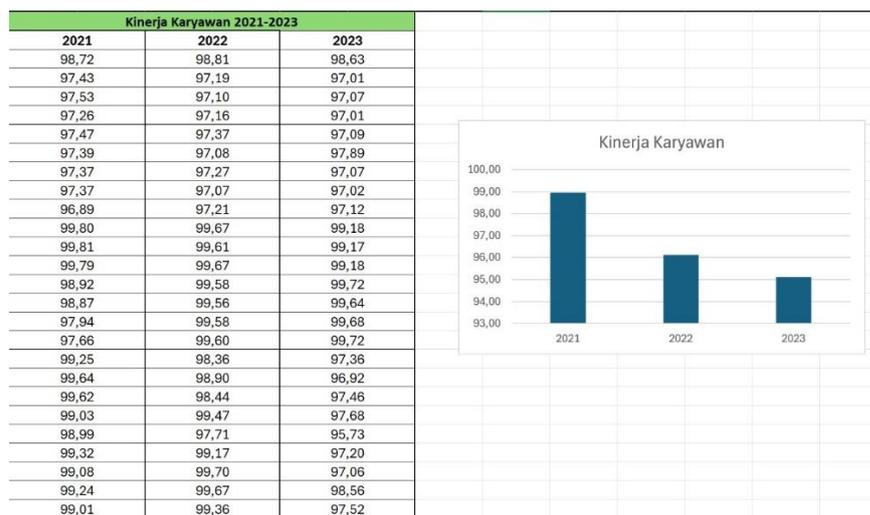
**Gambar 1. 3 Indikator Akses Air Minum di Indonesia**

*Sumber: Statista.com*

Dengan adanya kondisi dimana pertumbuhan dan urbanisasi yang semakin pesat menyebabkan kebutuhan akan air bersih juga terus meningkat, maka perusahaan penyedia air seperti PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) diharuskan untuk menjaga kinerja dan keberlanjutan dalam operasional guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai perusahaan yang bergerak pada industri utilitas, PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) memiliki peran strategis dalam mendukung tujuan pembangunan berkelanjutan, khususnya dengan *Sustainable Deveopment Goals* (SDGs) 6 yang memiliki fokus pada penjaminan akses air bersih dan sanitasi yang berkelanjutan untuk semua (Admin, n.d.). SDGs 6 menekankan pentingnya ketersediaan dan pengelolaan air bersih yang merata, adil, dan berkelanjutan sesuai dengan misi utama PT Air Minum Giri Menang (Perseroda).

PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) yang merupakan sebuah perusahaan yang berada pada bidang layanan publik, menjadikan kinerja karyawan adalah salah satu aspek terpenting untuk mendukung keberhasilan operasional perusahaan. Kinerja karyawan merupakan sebuah kemampuan untuk memenuhi syarat-syarat pekerjaan, yakni ketika target yang ditetapkan dapat diselesaikan tepat waktu atau tidak melebihi batasan waktu yang ada,

sehingga tujuan tersebut sesuai dengan prinsip moral dan etika perusahaan (Adhari, 2021). Namun, berdasarkan data internal PT Air Minum Giri Menang (Perseroda), nilai kinerja karyawan mengalami kondisi kurang baik, yaitu terjadinya penurunan angka selama tiga tahun terakhir. Nilai kinerja karyawan pada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) tercatat pada tahun 2021 sebesar 98,94% mengalami penurunan menjadi 96,12% pada tahun 2022, dan kembali menurun pada tahun 2023 menjadi sebesar 95,11%. Walaupun angka yang tertera pada data masih tergolong tinggi, tetapi belum mencapai target perusahaan, yaitu sebesar 99%. Jika tren penurunan ini terus berlanjut selama beberapa tahun, terdapat potensi masalah yang perlu dianalisis dan segera ditangani.



**Gambar 1. 4 Grafik Kinerja Karyawan**

*Sumber: Data asli internal perusahaan yang diolah penulis, 2024*

Tren penurunan selama tiga tahun terakhir menunjukkan gambaran bahwasannya terdapat tantangan pada upaya optimalisasi sumber daya manusia di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda). Penurunan kinerja ini diduga berasal dari salah satu faktor internal perusahaan yaitu aspek sumber daya manusia, khususnya *individual learning* dan *learning culture*. *Individual learning* merupakan salah satu faktor penting untuk meningkatkan kinerja karyawan sebagai pendukung *learning culture* pada organisasi (Shahbaz et al. 2021). Menurut Lee et al. (2012) *learning culture* memiliki definisi sebagai

keadaan dimana perusahaan memberikan dorongan pembelajaran melalui berbagai program seperti pendidikan, pelatihan, dan juga mentoring kepada karyawannya. *Individual learning* dan *learning culture* memiliki peranan penting karena berpotensi memiliki hubungan langsung dengan adaptasi karyawan terhadap perubahan, terutama pada era teknologi digital.

Penerapan *individual learning* yang efektif pada sebuah perusahaan dapat didukung dengan lingkungan kerja yang kondusif, budaya organisasi pada sebuah perusahaan berperan penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pembelajaran karyawan sebagaimana dijelaskan oleh (Robbins et al. 2010). Budaya organisasi merupakan sebuah sistem dimana terdapat penyebaran nilai-nilai dan keyakinan mengenai suatu perusahaan yang berkembang dalam organisasi itu sendiri untuk mengatur perilaku karyawannya (Rina et al. 2020). Konsep budaya organisasi sebagai model utama yang diberikan perusahaan kepada karyawannya untuk membimbing dengan mencakup harapan, keyakinan, serta persyaratan yang mendasar di perusahaan (Fakhri et al., 2021).

Kepala BPSDM Kemendagri, Teguh Setyabudi menyebutkan bahwa pengembangan kompetensi tidak dapat lagi dilakukan secara monoton, semua aparatur harus keluar dari zona nyaman untuk membangun inovasi baru, membangun cara kerja baru membiasakan diri dalam peradaban baru yaitu era disrupsi (MRP, 2022). Pernyataan tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Inspektur Pembantu Bidang Pembangunan Sosial Ekonomi dan Budaya, Imam Kusnadi, bahwa sebagian besar BUMD cenderung masih berada di zona nyaman, tanpa dorongan untuk berinovasi atau meningkatkan kinerja, terutama karena adanya intervensi pemerintah daerah yang sering kali menghambat independensi dan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (Admin, 2024). Fenomena ini juga terlihat di PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) yang diduga terdapat indikasi bahwasannya *individual learning* dan *learning culture* belum sepenuhnya berkembang secara optimal, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan penulis dengan karyawan divisi Sumber Daya Manusia PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) pada 22 November 2024

yang dapat dilihat pada Lampiran 3 dan 4, terdapat situasi yang menunjukkan beberapa karyawan yang berusia di atas 40 tahun, lebih memilih untuk tetap berada di zona nyaman mereka. Kondisi zona nyaman yang dimaksud ialah adanya sikap resistensi terhadap perubahan, terutama pada bidang adopsi teknologi digital. Karyawan cenderung mempertahankan metode manual dibandingkan memanfaatkan aplikasi digital yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, didapatkan bahwa PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) telah menerapkan berbagai program yang mendukung pembelajaran yang dapat dilihat pada Lampiran 11, seperti pelatihan eksternal dan internal, workshop, serta tugas belajar. Dampak yang dihasilkan dari program-program tersebut belum optimal dalam meningkatkan kinerja karyawan. *Learning culture* memiliki definisi sebagai nilai, norma, dan sistem yang mendukung pembelajaran berkelanjutan pada perusahaan (Robbins et al. 2010). Namun, hasil wawancara menunjukkan bahwa baik *individual learning* dan *learning culture* dalam lingkungan kerja perusahaan masih belum sepenuhnya mendorong karyawan untuk keluar dari zona nyaman, sehingga inovasi dan peningkatan keterampilan belum berkembang secara maksimal.

Fenomena ini mengindikasikan bahwa meskipun perusahaan telah menerapkan *individual learning* dan *learning culture*, efektivitasnya masih perlu dievaluasi lebih lanjut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Yang et al. (2004) menunjukkan bahwa *individual learning* merupakan dasar penting dalam organisasi yang dapat meningkatkan kinerja karyawan. *Learning culture* yang kuat juga diperlukan untuk membangun lingkungan kerja yang mendukung inovasi dan efisiensi operasional. Oleh karena itu, Hal ini menjadi dasar perlunya penelitian tentang *individual learning* dan *learning culture* di perusahaan.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang dapat ditarik adalah:

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

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah dan pertanyaan penelitian diatas, didapatkan tujuan penelitian, yaitu:

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

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **a. Manfaat Keilmuan**

Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan teori dalam bidang ilmu perilaku organisasi dan manajemen sumber daya manusia, terutama yang berkaitan dengan pengaruh *individual learning* dan *learning culture* terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi akademis bagi studi lanjutan yang membahas mengenai hubungan antara *individual learning*, *learning culture*, dan kinerja karyawan dalam konteks perusahaan pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat mengisi kesenjangan pengetahuan dan memperkaya literatur ilmiah yang relevan.

##### **b. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada PT Air Minum Giri Menang (Perseroda) dari segi peningkatan kinerja karyawan melalui penguatan *individual learning* dan *learning culture* yang mendukung.

Adanya penelitian ini, dapat bermanfaat bagi perusahaan dalam merancang strategi untuk meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh, sehingga perusahaan dapat menghadapi tantangan serta mempertahankan daya saing organisasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Sistematika penulisan tugas akhir terdiri dari lima bab, ringkasan sistematika penulisan dapat diurai sebagai berikut:

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari gambaran umum mengenai objek penelitian, latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan tugas akhir.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini, terdiri dari penelitian sebelumnya dan kerangka kerja penelitian.

#### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

#### **BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini terdiri dari uraian karakteristik dari responden, hasil penelitian, dan juga pembahasan hasil dari pengolahan data.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini terdiri dari jawaban terhadap pertanyaan yang terdapat pada penelitian, perumusan kesimpulan dan juga pemberian saran bagi perusahaan serta bagi peneliti selanjutnya.