

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Air merupakan elemen yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan juga dalam proses produksi perusahaan. Oleh karena itu, pengolahan air perlu dilakukan agar siklus air tetap seimbang dan layak digunakan oleh manusia. Perusahaan manufaktur berfungsi untuk mengubah bahan baku menjadi barang jadi, yang menciptakan proses produksi yang fokus pada pengolahan dan pelayanan kepada masyarakat. Dalam proses ini, perusahaan manufaktur memiliki beberapa karakteristik, seperti produksi barang fisik, proses manufaktur, penggunaan alat dan teknologi canggih, divisi kerja yang beragam, kontrol kualitas yang baik, serta standarisasi produk. Dengan memperhatikan karakteristik-karakteristik ini, dapat disimpulkan bahwa perusahaan manufaktur harus terus beradaptasi dalam semua aktivitasnya untuk mempertahankan kualitas dan inovasi demi mencegah kehilangan pelanggan.

PDAM Surya Sembada Kota Surabaya adalah perusahaan milik daerah yang beroperasi di Surabaya, menyediakan layanan air bersih dan air minum. Perusahaan ini mendapatkan bahan baku dari sungai dan sumber air di Pasuruan, yang kemudian diolah menjadi air bersih dan minum. Setelah proses pengolahan, air didistribusikan dari dua Distribution Center (DC) yang melayani wilayah Surabaya Barat dan Surabaya Utara, yaitu DC Putat Gede I dan DC Putat Gede II, kepada pelanggan yang terdaftar. Pada tahun 2023, PDAM Surya Sembada Kota Surabaya memiliki sekitar 618.436 sambungan pelanggan.

Dalam menghadapi perkembangan ekonomi, sosial, dan teknologi yang semakin kompleks, berbagai perusahaan di sektor pelayanan publik, termasuk PDAM Surya Sembada Surabaya, dihadapkan pada tantangan yang beragam untuk mempertahankan kualitas layanan mereka. PDAM Surya Sembada, sebagai Perusahaan Daerah Air Minum yang memiliki peran penting dalam menyediakan air bersih bagi masyarakat Kota Surabaya, harus terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus meningkat. Dengan jumlah pelanggan yang semakin besar, perusahaan ini perlu meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas layanannya. Salah satu aspek kunci yang sangat menentukan keberhasilan operasional PDAM Surya Sembada adalah manajemen sumber daya manusia (SDM) yang efektif.

SDM memainkan peranan strategis di dalam perusahaan karena tidak hanya bertanggung jawab dalam proses penyediaan air, tetapi juga berkontribusi terhadap pencapaian visi dan misi perusahaan secara keseluruhan. Namun, seiring dengan meningkatnya jumlah pegawai, tantangan yang dihadapi PDAM menjadi semakin kompleks, terutama dalam bidang manajemen SDM, di mana sering muncul keluhan terkait manajemen SDM. Masalah seperti ketidaklengkapan data pegawai, kurangnya pelatihan, dan ketidakjelasan penugasan dapat memengaruhi kinerja dan motivasi pegawai. Tantangan dalam pengelolaan SDM masih kerap ditemukan di PDAM Surya Sembada, seperti penempatan karyawan yang kurang tepat, rendahnya motivasi kerja di beberapa unit kerja, keterbatasan pengembangan kompetensi, serta pengelolaan karir yang belum optimal. Kondisi ini memerlukan perhatian yang serius agar potensi karyawan dapat dimanfaatkan secara optimal dan mendukung pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, diperlukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

PDAM Surya Sembada juga harus menghadapi dinamika eksternal yang dapat berdampak pada kinerja perusahaan, seperti kebijakan dan regulasi pemerintah yang berpotensi memengaruhi operasional, harapan pelanggan yang semakin tinggi terkait aksesibilitas dan kualitas layanan air bersih, serta perkembangan teknologi yang membuka peluang untuk inovasi. Di sisi lain, perusahaan ini memiliki kekuatan internal, termasuk ketersediaan sumber daya yang cukup, pengalaman dalam pelayanan publik, dan infrastruktur yang memadai. Dengan demikian, penting bagi PDAM Surya Sembada untuk menyusun strategi yang tepat dan berkesinambungan dalam mengelola SDM, agar dapat mengoptimalkan kekuatan dan peluang yang ada serta meminimalkan kelemahan dan ancaman yang dihadapi.

Dalam rangka mengembangkan strategi manajemen SDM yang tepat, analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) menjadi salah satu alat yang bermanfaat. Melalui analisis SWOT, perusahaan dapat melakukan identifikasi mendalam terhadap faktor internal seperti kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta memahami faktor eksternal seperti peluang dan ancaman yang mungkin memengaruhi kinerja SDM. Di dalam analisis SWOT ini, PDAM Surya Sembada dapat meninjau berbagai aspek, termasuk kompetensi karyawan, efektivitas struktur organisasi, kualitas pelatihan yang diberikan, serta kebijakan eksternal yang relevan. Dengan pemahaman yang komprehensif dari hasil SWOT, perusahaan dapat menyusun peta permasalahan SDM yang lebih jelas dan mendasar.

Namun, meskipun analisis SWOT dapat memberikan gambaran yang luas tentang kondisi SDM, perusahaan membutuhkan suatu metode tambahan untuk memprioritaskan faktor-faktor tersebut secara objektif. Hal ini dikarenakan masing-masing faktor memiliki bobot atau tingkat kepentingan yang berbeda. Metode Analytic Hierarchy Process (AHP) dapat menjadi solusi dalam menentukan prioritas dan bobot dari setiap faktor SWOT. AHP merupakan metode pengambilan keputusan yang berdasarkan pada perbandingan berpasangan antar faktor, yang pada akhirnya menghasilkan bobot yang menunjukkan tingkat kepentingan masing-masing faktor. Dengan menggunakan AHP, PDAM Surya Sembada dapat mengidentifikasi faktor mana yang harus diprioritaskan dalam pengembangan strategi SDM mereka.

Melalui kombinasi metode SWOT dan AHP, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan strategi yang tidak hanya relevan tetapi juga berbasis data dan prioritas. Misalnya, jika hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan merupakan kelemahan internal yang paling penting untuk diperbaiki, maka perusahaan dapat mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk pelatihan dan pengembangan SDM. Sebaliknya, jika peluang eksternal dalam bentuk kemajuan teknologi memiliki bobot prioritas tinggi, maka perusahaan dapat mempertimbangkan untuk berinvestasi dalam teknologi baru yang mendukung tugas dan fungsi SDM.

Penelitian ini memiliki beberapa tujuan spesifik, termasuk untuk mengetahui faktor-faktor kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pengelolaan SDM di PDAM Surya Sembada Surabaya, menentukan bobot prioritas dari setiap faktor tersebut menggunakan AHP, serta menyusun strategi SDM yang terstruktur berdasarkan hasil analisis SWOT dan AHP. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi yang implementatif dan sesuai dengan kondisi riil di perusahaan, sehingga mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan SDM.

1.2 Tujuan Magang

Adapun tujuan dari pelaksanaan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui dan memahami kondisi kerja di lapangan, terutama dalam aspek manajemen SDM di PDAM Surya Sembada.
2. Dapat melakukan identifikasi mengenai faktor internal dan eksternal yang dapat mempengaruhi efektifitas kinerja manajemen SDM.
3. Membuat strategi peningkatan efektifitas kinerja manajemen SDM. Serta mengimplementasikan kontribusi magang terhadap pemahaman dan pengembangan SDM

1.3 Manfaat Magang

Adapun manfaat yang diperoleh dari pelaksanaan magang ini adalah:

1. Manfaat untuk UPN “Veteran” Jawa Timur
Magang ini memberikan gambaran nyata tentang penerapan teori perkuliahan, khususnya terkait manajemen SDM, sehingga dapat menambah wawasan mahasiswa dalam bidang teknik dan manajemen.
2. Manfaat untuk Mitra Magang (PDAM Surya Sembada Kota Surabaya)
Pelaksanaan magang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi PDAM dalam meningkatkan efektifitas kinerja manajemen SDM, khususnya di bagian Kelola Pegawai Nontetap. Analisis SWOT-AHP yang diterapkan dapat menjadi dasar bagi perusahaan untuk merumuskan strategi peningkatan efektifitas kinerja manajemen SDM.
3. Manfaat untuk Mahasiswa
Mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan soft skill dan hard skill, terutama dalam hal observasi, analisis masalah, dan penerapan teori manajemen dalam situasi nyata.

1.4 Tujuan Penulisan Topik Magang

Adapun tujuan dari penulisan topik magang ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman mendalam mengenai kendala yang dihadapi bagian Kelola Pegawai Nontetap di PDAM Surya Sembada Surabaya, khususnya terkait manajemen SDM.
2. Menguraikan strategi yang dapat diterapkan menggunakan analisis SWOT-AHP untuk mengatasi kendala operasional dan meningkatkan efektifitas kinerja manajemen SDM.
3. Mendokumentasikan pembelajaran baru yang diperoleh setiap harinya selama magang dalam Logbook magang yang terdapat pada lampiran.