

***Human resource Development Program to Increase Employee' Performance in PDAM Tirta Kampar***

**Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Di PDAM Tirta Kampar**

**Fakhri Rabialdy**

Program studi S1 Kewirausahaan, Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai  
fakhrirabialdy@universitaspahlawan.ac.id

Disubmit : 21 Agustus 2023, Diterima : 20 September 2023, Terbit: 25 September 2023

---

**ABSTRACT**

*Regionally owned enterprises as regional companies have an important role in improving and developing the regional and national economy. This is proven by the provision of fields by regional companies such as PDAM Tirta Kampar. In this case, this research aims to implement a human resource development program at PDAM Tirta Kampar. The target participant of this activity is 25 employees who work at PDAM Tirta Kampar. Furthermore, the type of human resource development used in implementing this activity is a training program with the transfer of knowledge method. In implementing this training program, 3 topics are presented, namely innovation in human resource management, the use of social media as a marketing tool and the best service (service excellence). Implementation of activities consists of 3 components; (1) observation and data collection, (2) implementation of activities, and (3) evaluation. In this case, the results of implementing activities show that the human resource development program, especially training, has a positive impact on employee performance. This is demonstrated by increased employee enthusiasm, motivation, innovation and creativity in carrying out the activities. Furthermore, the results of this research also have benefits for company top management, so they can increase company performance through increasing employee performance. Apart from that, the results of this research also have suggestions for improving company performance such as recruiting employees, implementing sustainable self-development programs and updating employee facilities.*

**Keywords:** Training Program, Innovation, Employee Performance, Regional Company

**ABSTRAK**

Badan usaha milik daerah sebagai perusahaan daerah memiliki peran penting dalam peningkatan dan pembangunan ekonomi daerah dan nasional. Hal ini dibuktikan dengan adanya penyediaan lapangan yang dilakukan oleh perusahaan daerah seperti PDAM Tirta Kampar. Dalam hal ini, penelitian ini bertujuan untuk melaksanakan program pengembangan sumber daya manusia di PDAM Tirta Kampar. Target peserta dalam pelaksanaan kegiatan ini ialah 25 karyawan yang bekerja di PDAM Tirta Kampar. Selanjutnya, jenis pengembangan sumber daya manusia yang digunakan dalam pelaksanaan kegiatan ini ialah program pelatihan dengan metode transfer of knowledge. Dalam pelaksanaan program pelatihan ini terdapat 3 topik yang disajikan yaitu inovasi pada pengelolaan sumber daya manusia, pemanfaatan media social sebagai alat pemasaran dan pelayanan terbaik (service excellence). Pelaksanaan kegiatan terdiri atas 3 komponen; (1) observasi dan pengumpulan data, (2) pelaksanaan kegiatan, dan (3) evaluasi. Dalam hal ini, hasil pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa program pengembangan sumber daya manusia khususnya pelatihan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya semangat, motivasi, inovasi maupun kreatifitas karyawan dalam pelaksanaan kegiatan. Selanjutnya, hasil penelitian ini juga memiliki manfaat kepada pimpinan perusahaan agar dapat meningkatkan kinerja perusahaan melalui peningkatan kinerja karyawan. Selain daripada itu, hasil penelitian ini juga memiliki saran dalam peningkatan kinerja perusahaan seperti perekrutan karyawan, pelaksanaan program pengembangan diri secara berkelanjutan dan pengupdatean fasilitas karyawan.

**Kata Kunci:** Program Pelatihan, Inovasi, Kinerja Karyawan, BUMD

## 1. Pendahuluan

Badan usaha milik daerah (BUMD) merupakan perusahaan daerah yang dikelola oleh daerah. Keberadaan BUMD memiliki beberapa kepentingan yang penting bagi pemerintah daerah dan masyarakat secara umum. Secara khusus, perusahaan ini mempunyai peran penting dalam pembangunan perekonomian daerah dan nasional (Rosi, 2022; Wijoyo & Mashuri, 2021). Hal ini dibuktikan dengan adanya penyediaan lapangan pekerjaan di beberapa perusahaan daerah. Selain itu, khususnya di PDAM tirta Kampar telah menyediakan lapangan pekerjaan yang dibuktikan dengan adanya 102 orang pegawai yang bekerja di PDAM Tirta Kampar (lihat tabel 1.1) pada tahun 2020.

BUMD PDAM tirta Kampar merupakan perusahaan daerah yang melayani penyediaan air bersih kepada masyarakat di Kabupaten Kampar (Syafitri, 2015; Prastiwi et al., 2022). Telah didistribusikan 548.621m<sup>3</sup> pada tahun 2017, 427.243m<sup>3</sup> pada tahun 2018, dan 491.258m<sup>3</sup> pada tahun 2019 air bersih kepada konsumen di wilayah Kampar' (Hidayat et al., 2020). Oleh karena itu, organisasi ini berperan penting dalam pembangunan perekonomian di Kabupaten Kampar.

**Tabel 1. Jmlah dan Status Kepegawaian**

No	Status Kepegawain	Total
1	Pegawai tetap	90
2	Pegawai Kontrak	1
3	Pegawai Honorer	11
Total		102

Source; Hidayat et al (2020)

Melihat pentingnya organisasi ini, pemerintah mendapat dukungan penuh dengan menyediakan sejumlah modal dan peraturan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja organisasi. Namun dalam perkembangannya, organisasi ini masih menemui kendala dalam menjalankan kinerjanya. Dalam tulisan Hidayat dkk (2020), kinerja PDAM Tirta Kampar menunjukkan kinerja yang tidak konsisten pada tahun 2020 (rujuk tabel 1.2).

Berdasarkan tabel 1.2, pendistribusian air ke konsumen terlihat tidak konsisten atau bersifat fluaktif. Selain itu, pimpinan perusahaan mengindikasikan terdapat beberapa kendala yang perlu diatasi seperti kurangnya motivasi pegawai, keterbatasan pengetahuan pegawai untuk memberikan pelayanan yang baik, kurangnya kemampuan menggunakan media sosial sebagai platform pemasaran, dan kurangnya inovasi mengelola pelanggan. Berdasarkan beberapa uraian masalah tersebut, sebagian besar permasalahan yang terjadi di organisasi ini berkaitan dengan sumber daya manusia.

**Tabel 2. Realisasi Distribusi Air**

Tahun	Target distribusi (M <sup>3</sup> )	Realisasi distribusi (M <sup>3</sup> )	Realisasi dalam persen (%)
2017	1.105.241	548.621	49.6
2018	971.760	427.243	43.9
2019	1.014.836	491.258	48.4

Source; Hidayat et al (2020)

Beberapa pokok permasalahan dianggap perlu untuk dapat diatasi dengan melakukan program pengembangan sumber daya manusia. Program ini dapat dilakukan dengan menggunakan metode pelatihan, pendidikan, dan atau proses pengembangan itu sendiri. Berdasarkan peneliti terdahulu, pengembangan sumber daya manusia bertujuan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia (Marjaya & Pasaribu, 2019; Dipang 2013) Misalnya saja dalam tulisan Trihapsari dkk (2021) bahwa pelatihan dan pengembangan sumber daya

manusia mempunyai peranan yang signifikan dan vital dalam meningkatkan pendidikan dan pembelajaran di sekolah.

Pada penelitian lain, program pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja guru di Kota Pekanbaru (Rabialdy, 2020; Lolowang et al., 2016). Dengan demikian, program pelatihan harus dilakukan di perusahaan PDAM Tirta Kampar dengan tujuan untuk memecahkan dan menghadapi permasalahan spesifik seperti kurangnya inovasi dalam mengelola pelanggan, kemampuan menggunakan media sosial sebagai platform pemasaran dan memberikan layanan yang baik.

## 2. Metode

Dalam penelitian ini, 25 orang karyawan yang bekerja di Perusahaan Daerah (PDAM) Tirta Kampar menjadi target populasi pada penelitian ini. Program ini berfokus pada pemberian atau pemindahan ilmu pengetahuan kepada peserta yang terlibat dalam kegiatan ini. Dengan tujuan agar kegiatan atau program dapat berjalan dengan lancar, maka peneliti menggunakan tiga langkah dalam pelaksanaan program ini yaitu (1) observasi dan pengumpulan data, (2) pelaksanaan program, dan (3) evaluasi program. Setiap langkah dibahas dalam paragraf berikut.

Dalam langkah pertama, peneliti melakukan observasi dan pengumpulan data untuk memperoleh seluruh informasi dari responden. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan informasi yang akurat terkait kondisi organisasi. Pada langkah ini juga peneliti melakukan observasi dan melakukan analisis terhadap lingkungan organisasi. Selanjutnya, setelah hasilnya terkumpul, maka perlu dilakukan program pelatihan. Tujuan dari langkah ini adalah meningkatkan kualitas sumber daya manusia dengan metode pemberian atau pemindahan informasi, pengetahuan, motivasi kepada karyawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dibuat oleh Marjaya dan Pasaribu (2019) bahwa program pelatihan mempunyai hubungan positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di PDAM Tirta Deli.

Terakhir, langkah terakhir dari program ini adalah evaluasi. Evaluasi digunakan untuk mengukur sejauh mana efektivitas program melalui empat tahapan: (1) reaksi, (2) pembelajaran, (3) perilaku, dan (4) hasil

## 3. Hasil Pelaksanaan

Dalam bagian ini, peneliti menjelaskan hasil – hasil yang ditemukan dalam pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya manusia pada karyawan PDAM Tirta Kampar. Terdapat beberapa pencapaian yang diterima dalam setiap proses pengembangan sumber daya manusia di PDAM Tirta Kampar. Pertama, berdasarkan kegiatan pertama yaitu pengumpulan data serta observasi lokasi kegiatan. Peneliti menemukan beberapa tantangan yang dihadapi oleh karyawan PDAM Tirta Kampar seperti kurangnya motivasi karyawan dalam peningkatan kinerja individu yang mana memiliki dampak terhadap kinerja perusahaan.



Gambar 1. Proses Observasi dan Pengumpulan Data

Selain dari pada itu, dalam langkah ini peneliti menemukan bahwa adanya keterbatasan pegawai dalam menggunakan media social sebagai media pemasaran perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan terbatasnya uploadan file atau kegiatan dalam perusaha tersebut. Dengan demikian, hal ini menyebabkan bahwa terbatasnya informasi yang diberikan oleh perusahaan dan yang dapat di akses oleh masyarakat umum. Selanjutnya, dalam langkah ini peneliti juga menemukan bahwa terdapatnya kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan (*service excellence*) kepada konsumen. Hal ini menyebabkan, terbatasnya minat konsumen baru untuk menggunakan pelayanan dari perusahaan ini.



**Gambar 2. Dokumentasi Pelatihan**

Dengan adanya beberapa temuan diatas, maka peneliti menggunakan metode pemindahan dan atau pemberian pengetahuan serta workshop kepada karyawan PDAM tirta Kampar. Dengan tujuan untuk menyelesaikan beberapa temuan diatas, peneliti melakukan pemindahan dan atau pemberian pengetahuan dengan tema peningkatan kapasitas sumber daya manusia. Secara khusus, pelaksanaan kegiatan tersebut terdiri dari 3 topik yang berbeda yaitu inovasi dalam manajemen sumber daya manusia, *service excellence*, workshop penggunaan media social sebagai alat marketing online.

Dalam hal ini, peneliti menemukan bahwa pelaksanaan kegiatan ini berjalan dengan lancar yang ditunjukkan dengan aktifnya pertanyaan dari para peserta kegiatan. Selain itu, hasil yang ditemukan dalam kegiatan ini bahwa program pelatihan yang disajikan memiliki hubungan terhadap peningkatan kualitas diri sumber daya manusia di PDAM tirta Kampar. Hal tersebut dapat dilihat dari meningkatnya motivasi dan semangat dari para peserta dalam peningkatan kinerja individu. Selain itu, hasil yang ditemukan dalam kegiatan ini juga terlihat dalam munculnya beberapa cara, metode, dan strategi dalam pemberian pelayanan yang baik terhadap konsumen.



**Gambar 3. Dokumentasi foto bersama karyawan PDAM tirta Kampar**

#### 4. Penutup

Dalam kegiatan ini, peneliti menemukan bahwa program pengembangan sumber daya manusia melalui program pelatihan memiliki dampak yang positif terhadap kinerja pegawai. Hal ini ditemukan dengan adanya peningkatan semangat, munculnya kreatifitas, ide dan inovasi karyawan dalam pelaksanaan kerja. Selain daripada itu, kegiatan ini juga memberikan manfaat terhadap pimpinan perusahaan dalam pengelolaan sumber daya manusia.

Selanjutnya, hasil dalam kegiatan ini juga menemukan beberapa saran yang dapat digunakan bagi perusahaan dalam proses peningkatan kinerja perusahaan yaitu :

- a. Perusahaan dapat melakukan perekrutan pegawai baru. Hal ini bertujuan untuk dapat memberikan lebih banyak inovasi, kreatifitas dan ide dalam pengembangan perusahaan.
- b. Perusahaan diharapkan agar terus menyelenggarakan kegiatan pengembangan diri. Hal ini bertujuan untuk dapat terus meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang tersedia di Perusahaan PDAM Tirta Kampar seperti semangta
- c. Perusahaan dianggap perlu untuk dapat mengupdate serta menyediakan fasilitas kepada karyawan agar dapat mempermudah karyawan dalam melakukan pekerjaan.

#### Daftar Pustaka

- Dipang, L. (2013). Pengembangan sumber daya manusia dalam peningkatan kinerja karyawan pada PT. Hasjrat Abadi Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 1(3).
- Hidayat, B., Norawati, S., & Salis, M. (2020). Pengaruh Motivasi Kerja Dan Keterampilan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pdam Tirta Kampar. *Jurnal Riset Manajemen Indoneisa*, 2(4), 282–290.
- Lolowang, M. G., Adolfini, A., & Lumintang, G. (2016). Pengaruh pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia terhadap kinerja karyawan pada PT. Berlian Kharisma Pasifik Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2).
- Marjaya, I., & Pasaribu, F. (2019). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 2(1), 129–147. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v2i1.3650>
- Prastiwi, N. L. P. E. Y., Ningsih, L. K., & Putrini, K. P. (2022). Peran Kualitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai: Self Esteem Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 78-88.
- Rabialdy, F. (2020). Analisis Hubungan Motivasi dan Program Pelatihan terhadap Kinerja Guru di Kota Pekanbaru. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 4(3), 3495–3504. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/893>
- Rosi, A. I. (2022). Pengaruh Pajak Daerah, Retribusi Daerah Dan Laba Bumd Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Kerinci. In *Agregate* (Vol. 5, Issue 2).
- Syafitri, Apriyan Dinata, F. A. (2015). Kinerja Pelayanan Dan Operasional PDAM Tirta Kampar Terhadap Kebutuhan Air Bersih Kota Bangkinang, Provinsi Riau. *Saintis*, 15(April), 9–19.
- Trihapsari, C., Mujahidah, F., & Humairoh, N. (2021). Enhancement of the Quality of Human Resources Through Training and Development Programs in Schools. *AL-TANZIM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 5(2), 145–153. <https://doi.org/10.33650/al-tanzim.v5i2.2325>
- Wijoyo, S., & Mashuri, M. A. (2021). Peningkatan Kinerja BUMD Provinsi Jawa Timur dalam Perspektif Ability, Motivation, Oportunity. *Inovasi*, 17(1), 10–18. <http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/INOVASI>