

BAB II

GAMBARAN UMUM PDAM TIRTA MOEDAL KOTA SEMARANG DAN IDENTITAS RESPONDEN

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai gambaran umum perusahaan yang meliputi sejarah, visi dan misi, tujuan perusahaan, logo perusahaan, struktur organisasi beserta penjelasannya serta lokasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Selain itu, akan disajikan juga identitas responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, satuan kerja, masa kerja, beserta penghasilan karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

2.1 Sejarah PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan salah satu badan usaha milik daerah, yang bergerak dalam bidang pengolahan dan pendistribusian air bersih bagi masyarakat umum. PDAM diawasi oleh aparat eksekutif dan legislatif daerah serta perwakilan masyarakat sipil. Kepemilikan saham PDAM berada di tangan pemerintah daerah, sehingga pemerintah daerah memiliki andil pada kepengurusan dan pengawasan PDAM serta pada keberjalanan operasional maupun kemajuan PDAM. Pemerintah daerah juga berperan dalam hal penetapan tarif air minum. Keputusan tarif ini berpengaruh terhadap besaran pendapatan PDAM, sementara sebagian keuntungan dari perusahaan ini juga akan disetorkan kepada pemerintah daerah sebagai pemegang saham.

PDAM tersebar di setiap provinsi, kabupaten, dan kota di seluruh Indonesia. Meski begitu, menurut data yang ada, akses masyarakat Indonesia terhadap air bersih untuk kebutuhan sehari-hari masih terbatas, yaitu hanya sekitar 20 persen

dari total keseluruhan penduduk Indonesia, dan didominasi oleh wilayah perkotaan. Artinya, masih ada sekitar 82 persen rakyat Indonesia yang terpaksa mempergunakan air yang tidak memenuhi standar kesehatan untuk kebutuhan sehari-hari.

Sejarah PDAM sudah dimulai pada masa pemerintahan Hindia Belanda pada tahun 1911, dimana pihak Belanda membangun 6 (enam) sumber alam yaitu Moedal besar dan Moedal kecil, Lawang, Ancar, Kalidoh Besar dan Kalidoh Kecil. Kemudian pada tahun 1920-an Belanda membangun perusahaan air minum yang dikelola negara secara modern dengan nama “*Gemeente Waterleiding Semarang*”. Kemudian pada masa penjajahan Jepang pada tanggal 8 Desember 1942 s/d 14 Agustus 1945, “*Gemeente Water Leiding Semarang*” diubah dalam bahasa Jepang menjadi “Semarang Siyo Kusyo” yang artinya Perusahaan Daerah Air Minum Semarang.

2.2 Visi dan Misi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

2.2.1 Visi

Visi yang diterapkan oleh PDAM Tirta Moedal Kota Semarang adalah “Perumda Air Minum Kota Semarang yang kompeten dan tolak ukur bagi PDAM di seluruh Indonesia”.

2.2.2 Misi

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang memiliki misi agar dapat mewujudkan visi tersebut, yaitu “Membantu dan menunjang kebijakan umum Pemerintah Kota

Semarang dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat dengan memberikan jasa pelayanan air minum”

2.3 Tujuan Perusahaan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang memiliki tujuan untuk menjadi perusahaan pengelola air minum yang handal dan terbaik di Indonesia, yang mengedepankan:

1. Peningkatan PAD (Pendapatan Asli Daerah)
2. Keunggulan dalam jasa pelayanan air minum
3. Keunggulan penerapan teknologi dalam pengelolaan SPAM (Sistem Penyediaan Air Minum)
4. Keunggulan SDM profesional dan berkomitmen
5. Keunggulan dalam interaksi dan hubungan dengan para stakeholders pengelolaan air minum di Indonesia

2.4 Logo PDAM Tirta Moedal Kota Semarang



Gambar 2. 1 Logo PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: pdamkotasmg.co.id, 2025

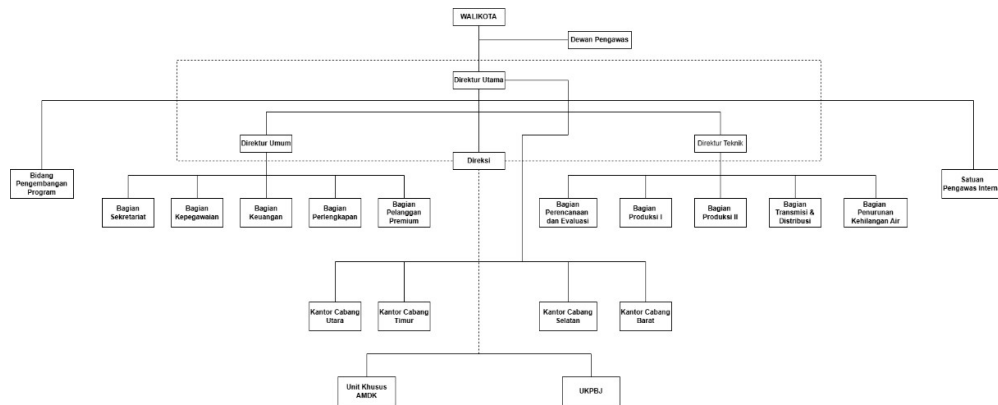
Logo Perumda Air Minum Tirta Moedal Kota Semarang memiliki arti sebagai berikut:

- Lima butir air yang memancar melambangkan cita-cita untuk memiliki sumber air yang melimpah
- Lima titik air melambangkan nasionalisme, yaitu Pancasila, dan filosofi 5M dari etos kerja manajemen
- Gelombang air melambangkan gelora semangat yang besar tetapi tetap tenang dan semakin naik

Kata “Tirta” berarti air, sedangkan “Moedal” dalam bahasa Jawa berarti muncrat. Maka nama Tirta Moedal sendiri memiliki arti air muncrat atau memancar. “Moedal” juga merupakan nama daerah di Sumur Rejo, Gunung Pati, Semarang, yang merupakan sumber air pertama yang dibangun pemerintah kolonial Belanda pada tahun 1911.

2.5 Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Struktur organisasi sangat penting bagi setiap instansi untuk mempermudah pelaksanaan koordinasi, pembagian tugas dan wewenang, menciptakan kelancaran komunikasi ke bawah serta menghindari terjadinya tanggung jawab dan fungsi yang saling bersinggungan. Dengan adanya struktur organisasi, dapat dipastikan tujuan yang telah dirumuskan dapat terlaksana dengan baik. Untuk menjamin setiap pegawai yang berada di instansi tersebut mempunyai peran dan tanggung jawab yang jelas, maka dalam hal ini PDAM Tirta Moedal Kota Semarang telah memiliki struktur organisasi yang sistematis, seperti di bawah ini:



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: Bagian Kepegawaian PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, 2025

Deskripsi pekerjaan dari masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi di atas yaitu:

1. Walikota, sebagai kepala pemerintahan wilayah Kota Semarang, walikota memiliki peran penting dalam memastikan penyediaan air minum masyarakat Kota Semarang dapat berjalan secara efektif, efisien, dan berkelanjutan. Dalam hal ini walikota bertanggung jawab dalam mengawasi kegiatan operasional PDAM agar sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku serta turut serta terlibat dalam proses pengangkatan dan pengawasan para direksi serta dewan komisaris.
2. Dewan Pengawas, memiliki peran sebagai pemberi masukan dan saran kepada walikota mengenai pengangkatan dan pemberhentian direksi, program kerja dan kinerja perusahaan daerah, serta persetujuan atau penolakan perjanjian hukum yang diajukan oleh direksi kepada pihak lain.

Selain itu, dewan pengawas juga bertugas memberikan peringatan kepada direksi yang tidak menjalankan tugasnya sesuai ketentuan dan meninjau kinerja direksi yang dianggap merugikan instansi. Lebih lanjut, dewan ini juga memiliki tugas untuk menyetujui rencana kerja dan anggaran instansi, penerimaan atau penolakan pembiayaan, dan menyusun laporan pertanggungjawaban kinerja dewan pengawasan.

3. Direktur utama, memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan keberhasilan PDAM dalam menjalankan seluruh kegiatan operasional, keuangan, administrasi, kepegawaian, dan tata kelola seluruh unit kerja. Di samping itu, direktur utama juga mengkoordinasikan pengendalian seluruh kegiatan serta pemenuhan tugas-tugas kepada masyarakat. Dalam menjalankan tugasnya, direktur utama memimpin seluruh pegawai yang berada di bawahnya baik secara langsung maupun melalui koordinasi dengan direktur umum dan direktur teknik.
4. Bidang pengembangan program, bertanggung jawab sepenuhnya atas perencanaan, perancangan, dan pelaksanaan seluruh program yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan air bersih kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, bidang ini didukung oleh beberapa sub bidang yang terdiri dari sub bidang teknologi dan informasi, data dan melapor, serta riset dan pengembangan bisnis.
5. Satuan pengawas internal, bagian ini berperan dalam mengawasi dan menilai seluruh aspek operasional PDAM guna meningkatkan akuntabilitas dan memastikan kegiatan dapat berjalan sesuai dengan standar yang

ditetapkan serta mencegah terjadinya masalah yang dapat merugikan instansi. Satuan pengawas internal terbagi lagi menjadi tiga sub bidang, yakni pengawasan administrasi dan pelayanan, pengawasan teknik dan operasional serta kepatuhan dan tata kelola perusahaan.

6. Direktur umum, bertugas membantu direktur utama dalam menjalankan fungsi PDAM yang mencakup urusan sekretariat, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, dan layanan bagi pelanggan premium. Untuk menjalankan tugasnya, direktur umum membawahi beberapa bagian yang di dalamnya terbagi lagi atas beberapa sub bagian, yakni:

- Sekretariat, bertanggung jawab dalam menjalankan berbagai tugas administratif serta mengkoordinasikan lingkungan internal dan eksternal. Bagian ini terbagi menjadi tiga sub bagian yang meliputi sub bagian hukum, sub bagian rumah tangga, serta sub bagian humas dan tata usaha.
- Kepegawaian, berperan penting dalam memastikan tenaga kerja PDAM dapat bekerja secara professional dan berkualitas guna meningkatkan produktivitas pegawai sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi pelanggan PDAM. Tentunya dalam menjalankan tugas bagian ini tidak berjalan sendiri, melainkan terbagi menjadi tiga sub bagian yang terdiri atas sub bagian administrasi kepegawaian, kesejahteraan pegawai, dan pengembangan karier.
- Keuangan, bertugas mengelola sumber daya keuangan PDAM secara efisien dengan memastikan keuangan dapat berjalan secara stabil dan

transparan demi kelangsungan seluruh kegiatan operasional instansi.

Bagian keuangan menjalankan tugasnya dibantu oleh tiga sub bagian yang terdiri dari sub bagian anggaran, sub bagian kas dan perbendaharaan, dan sub bagian akuntansi.

- Perlengkapan, memastikan seluruh kebutuhan operasional terpenuhi agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Dalam pelaksanaannya, bagian perlengkapan membagi tugas kepada beberapa sub bagian yang terdiri atas sub bagian persediaan, sub bagian bengkel dan pemeliharaan mesin, dan sub bagian pengelolaan asset.
- Pelanggan premium, bagian ini menjalankan tugasnya dengan dibantu oleh tiga sub bagian yaitu sub bagian pemasaran dan pengelolaan pelanggan, pengelolaan rekomendasi teknis, serta data dan pengaduan.

7. Direktur teknik, memiliki tugas yang serupa dengan direktur umum yaitu membantu direktur utama dalam menjalankan tugas perusahaan daerah. Akan tetapi, perbedaannya terletak pada fokus utama direktur teknik, yang lebih terfokus pada urusan pengelolaan dan pengembangan aspek teknis, serta teknologi dalam penyediaan air minum. Dalam hal ini, direktur teknik membawahi lima bagian, yang meliputi:

- Bagian perencanaan dan evaluasi, memastikan infrastruktur dan teknis dalam penyediaan air minum dapat beroperasi sesuai dengan rancangan yang telah ditetapkan, guna mewujudkan layanan air minum berkualitas yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam menjalankan perencanaan dan evaluasi, bagian ini membawahi tiga sub bagian yang

terdiri atas sub bagian perencanaan teknik, pengendalian konstruksi, serta evaluasi program dan GIS.

- Bagian produksi I dan II, kedua bagian produksi ini memiliki tugas pada proses produksi dan pendistribusian air, dengan fokus utama yaitu memastikan kualitas air dapat memenuhi standar dan aman digunakan oleh masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas operasional PDAM, maka bagian produksi I dan II dibagi menjadi tiga sub bagian yakni sub bagian sumber air, sub bagian instalasi pengolahan air (IPA), dan sub bagian pengendalian mutu.
- Bagian transmisi dan distribusi, bertanggung jawab dalam mendistribusikan air minum dari instalasi pengolahan ke pelanggan melalui jaringan distribusi. Bagian ini mengelola sistem transportasinya termasuk jaringan perpipaan dan peralatan yang diperlukan. Supaya tugas dapat berjalan dengan efektif, maka bagian ini membagi tugas mereka menjadi sub bagian transmisi dan distribusi I, sub bagian transmisi dan distribusi II, dan sub bagian pengaturan aliran.
- Bagian penurunan kehilangan air, bertugas memantau tingkat kehilangan air dalam sistem penyediaan air minum. Fokus utamanya adalah untuk memastikan dan mengawasi secara langsung distribusi air agar tidak terjadi kebocoran. Dalam menjalankan tugasnya bagian ini dibantu oleh sub bagian kehilangan air fisik, sub bagian kehilangan air non fisik (komersial) dan sub bagian pompa dan instrument.

8. Kantor Cabang, setiap cabang dibentuk untuk mendukung direktur utama dalam mengelola kegiatan operasional di berbagai wilayah yang dilayani oleh PDAM. Wilayah Kota Semarang memiliki empat cabang yang terdiri dari cabang utara, cabang timur, cabang Selatan, dan cabang barat dimana masing-masing cabang tersebut membagi tugas mereka kepada beberapa seksi yang meliputi seksi administrasi dan keuangan, seksi teknik, dan seksi pelayanan pelanggan.
9. Unit Khusus Air Minum dalam Kemasan, unit ini memiliki beberapa sub unit yaitu sub unit pemasaran, sub unit produksi, dan sub unit administrasi dan keuangan.
10. Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa, unit ini dibagi menjadi dua yaitu unit konstruksi dan unit non konstruksi.

2.6 Lokasi PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

PDAM Tirta Moedal Kota Semarang berkomitmen untuk memastikan seluruh masyarakat Kota Semarang dapat memperoleh akses yang mudah dan luas terhadap air bersih yang berkualitas. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah Kota Semarang berupaya untuk meningkatkan cakupan layanan PDAM Tirta Moedal guna memastikan layanan air bersih dapat tersedia di setiap wilayah tersebut. Oleh karena itu, cakupan wilayah kerja PDAM Tirta Moedal dibagi menjadi empat kantor cabang yang meliputi:

1. Cabang Selatan, terletak di Jl. Teuku Umar No. 56, Ngesrep, Kecamatan Banyumanik. Hingga saat ini, jumlah pelanggan yang terdaftar di cabang selatan mencapai 40.550 pelanggan.
2. Cabang Barat, berlokasi di Jl. W.R. Supratman No. 25, Kalibanteng Kidul, Kecamatan Semarang Barat. Cabang ini menyediakan layanan air bersih bagi masyarakat di wilayah Semarang Barat dan sekitarnya dengan jumlah pelanggan sebesar 42.769.
3. Cabang Timur, berlokasi di Jl. Parang Kesit, Tlogosari Kulon, Kecamatan Pedurungan. Cabang ini tercatat sebagai unit dengan jumlah pelanggan terbanyak dengan total keseluruhan pelanggan mencapai 58.504.
4. Cabang Utara, terletak di Jl. Dr. Cipto No. 25, Sarirejo, Kecamatan Semarang Timur. Cabang ini melayani sebanyak 39.726 pelanggan di wilayah Semarang Timur dan sekitarnya.

Berikut merupakan peta batas cabang pelayanan perumda air minum Tirta Moedal Kota Semarang:



Gambar 2. 3 Batas Cabang Pelayanan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang

Sumber: pdamkotasmg.co.id, 2025

Sedangkan lokasi yang menjadi objek peneliti merupakan kantor pusat PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang berada di Jl. Kelud Raya No.60, Petompon, Kec. Gajahmungkur, Kota Semarang, Jawa Tengah 50237.

2.7 Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden pada penelitian ini dapat dianalisis berdasarkan beberapa aspek seperti, jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, unit kerja, masa kerja, dan penghasilan.

2.7.1 Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Identitas jenis kelamin responden digunakan untuk mengetahui distribusi jenis kelamin karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang. Dalam kuesioner didapatkan data mengenai jenis kelamin responden, antara lain sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Kategorisasi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1.	Laki-laki	72	54%
2.	Perempuan	62	46%
	Jumlah	134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data jenis kelamin dari responden tersebut, persentase karyawan laki-laki sebesar 54%. Sedangkan jenis kelamin perempuan lebih sedikit jumlahnya yaitu sebesar 46% dari keseluruhan responden. Perbedaan jumlah responden dalam penelitian ini sangat kecil, yang menunjukkan bahwa distribusi karyawan yang berpartisipasi hampir merata. Dengan begitu, penelitian ini dapat mencerminkan pandangan dari kedua kelompok secara proporsional.

2.7.2 Identitas Responden berdasarkan Usia

Karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang yang menjadi responden pada penelitian ini berada di kategori umur yang beragam, sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Kategorisasi Usia Responden

No	Usia	Frekuensi	Persentase
1.	21 – 30	71	53%
2.	31 – 40	50	37%
3.	41 – 50	12	9%
4.	>50	1	1%
Jumlah		134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel 2.2, mayoritas responden berusia 21 – 30 tahun yaitu sebesar 53%. Kemudian terdapat 37% yang berusia 31 – 40, 9% berusia 41-50, dan sisanya sebesar 1% berusia lebih dari 50 tahun. Maka hal tersebut menunjukkan bahwa responden yang terlibat dalam penelitian ini berasal dari berbagai rentang usia. Sehingga data yang diperoleh mampu mewakili pandangan dari seluruh kalangan usia yang ada dalam populasi penelitian.

2.7.3 Identitas Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berikut ini merupakan tabel mengenai pendidikan terakhir responden yang diperoleh dari kuesioner pada penelitian ini, antara lain:

Tabel 2. 3 Kategorisasi Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1.	SMA/SMK	8	6%
2.	Diploma	14	10%
3.	Sarjana	109	81%
4.	Magister	3	2%
Jumlah		134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan data yang ada, responden pada penelitian ini didominasi oleh karyawan dengan pendidikan sarjana yaitu sebesar 81%. Kemudian terdapat 10% karyawan yang berpendidikan diploma, 6% berpendidikan SMA/SMK, dan sisanya sebesar 2% berpendidikan magister. Hal tersebut menunjukkan adanya keragaman latar belakang pendidikan para responden yang terlibat dalam penelitian ini. Meskipun demikian, mayoritas responden merupakan karyawan dengan pendidikan sarjana, yang menjadi representasi terbesar dalam penelitian ini.

2.7.4 Identitas Responden berdasarkan Satuan Kerja

Dalam kuesioner yang telah disebarkan kepada seluruh responden, didapatkan data mengenai satuan kerja seluruh responden, diperoleh data dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2. 4 Kategorisasi Satuan Kerja Responden

No	Satuan Kerja	Frekuensi	Persentase
1.	Satuan Pengawas Internal	7	6%
2.	Bidang Pengembangan Program	17	13%
3.	Bagian Sekretariat	14	11%
4.	Bagian Kepegawaian	10	8%
5.	Bagian Keuangan	12	9%
6.	Bagian Pelanggan Premium	12	9%
7.	Bagian Perencanaan & Evaluasi	10	8%
8.	Bagian Transmisi & Distribusi	30	23%
9.	Bagian Penurunan Kehilangan Air	13	10%
10.	Unit Khusus Air Minum Dalam Kemasan	9	7%
Jumlah		134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.4 mengenai data satuan kerja responden, dapat dilihat bahwa responden dalam penelitian ini tersebar ke dalam sepuluh satuan kerja. Responden terbanyak berasal dari bagian transmisi & distribusi yaitu sebanyak 23%

dari keseluruhan responden. Disusul oleh bidang pengembangan program sebesar 13%, serta bagian sekretariat sebanyak 11%. Satuan kerja lainnya juga cukup signifikan jumlahnya yaitu bagian penurunan kehilangan air sebesar 10%, bagian keuangan dan bagian pelanggan premium masing-masing sebesar 9%, serta bagian perencanaan & evaluasi dan bagian kepegawaian yang masing-masing sebanyak 8% dari keseluruhan responden. Sementara itu, unit khusus air minum dalam kemasan menyumbang 7%, dan yang paling sedikit berasal dari satuan pengawas internal dengan jumlah 6% dari total keseluruhan responden. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa penyebaran responden cukup merata di antara berbagai satuan kerja, meskipun terdapat dominasi dari satuan kerja tertentu seperti bagian transmisi & distribusi.

2.7.5 Identitas Responden berdasarkan Masa Kerja

Dalam kuesioner didapatkan data mengenai masa kerja seluruh responden. Berdasarkan masa kerja karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. 5 Kategorisasi Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1.	< 2 tahun	36	27%
2.	2 – 5 tahun	51	38%
3.	5 – 10 tahun	33	25%
4.	> 10 tahun	14	10%
Jumlah		134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel data masa kerja responden, diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki masa kerja antara 2 – 5 tahun dengan

persentase sebesar 38% dari total keseluruhan responden. Selanjutnya, responden dengan masa kerja kurang dari 2 tahun memiliki persentase sebesar 27%. Sementara itu, sebanyak 25% responden memiliki masa kerja antara 5 – 10 tahun. Adapun responden dengan masa kerja lebih dari 10 tahun hanya berjumlah 10% dari keseluruhan responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada fase awal hingga menengah dalam karirnya di PDAM Tirta Moedal Kota Semarang.

2.7.6 Identitas Responden berdasarkan Penghasilan

Dalam kuesioner didapatkan data mengenai pendapatan pokok seluruh responden. Berdasarkan penghasilan per bulan karyawan PDAM Tirta Moedal Kota Semarang, diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 2. 6 Kategorisasi Penghasilan Responden

No	Penghasilan	Frekuensi	Persentase
1.	< 3.000.000	5	4%
2.	3.000.000 – 5.000.000	71	53%
3.	5.000.000 – 8.000.000	47	35%
4.	> 8.000.000	11	8%
Jumlah		134	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2025

Berdasarkan tabel 2.6 mengenai data penghasilan responden, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki penghasilan antara 3.000.000 – 5.000.000 dengan persentase mencapai 53% dari total responden. Selanjutnya, sebanyak 35% responden memiliki penghasilan bulanan antara 5.000.000 – 8.000.000. Di sisi lain, responden dengan penghasilan lebih dari 8.000.000 hanya mencakup 8%. Sementara itu, kelompok dengan penghasilan kurang dari 3.000.000

merupakan yang paling sedikit, yaitu hanya 4% dari total responden. Data tersebut menunjukkan bahwa kelompok dengan penghasilan menengah ke bawah mendominasi dalam penelitian ini.