



Pemanfaatan Google Drive Dalam Mendukung Pengawasan Data Pelanggan Sambungan Rumah Gratis Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Bagian SPI PDAM Wanua Wenang Manado

Elisabeth Levenia Gracia Sondakh¹, Nancy Henrietta Jessamine Mandey², Mikke Marentek³, Daisy Iriany Erny Sundah⁴, Jeaneta Josepin Rumerung⁵

^{1,2,3}Manajemen Pemasaran, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Manado

⁴Manajemen Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Manado

⁵Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado, Manado

E-mail: elisabethsondakh9@gmail.com

Abstrak

Pengawasan data pelanggan Sambungan Rumah Gratis (SRG) di bagian Satuan Pengawasan Internal (SPI) PDAM Wanua Wenang Manado masih dilakukan secara manual melalui WhatsApp, Excel, dan Wordt, sehingga data rentan hilang, tidak terstruktur, tidak terpusat, dan rawan kesalahan dalam menginput. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi kondisi pengawasan data pelanggan SRG sebelum penggunaan Google Drive; (2) mengidentifikasi kondisi pengawasan data pelanggan SRG setelah penggunaan Google Drive; dan (3) mengidentifikasi penggunaan Google Drive dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan menganalisis dampaknya terhadap empat indikator, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, kolaborasi tim, dan keamanan data. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan observasi selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) serta wawancara mendalam dengan tiga narasumber yaitu tiga karyawan Satuan Pengawasan Internal, dan datanya dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman melalui tahap kondensasi, penyajian, dan penarikan kesimpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan dari pengelolaan manual (WhatsApp, Excel, dan Word yang tersebar) ke Google Drive berhasil mengatasi masalah efisiensi kerja melalui penyimpanan data terpusat, akses mudah dari berbagai perangkat, kolaborasi real-time antar karyawan, dan peningkatan keamanan data, yang secara keseluruhan berdampak positif pada keempat indikator kinerja karyawan SPI tersebut. Novelty penelitian ini terletak pada penyusunan kerangka perbandingan kondisi “sebelum” dan “sesudah” migrasi ke Google Drive yang diukur secara langsung pada empat indikator kinerja karyawan tersebut, pada konteks spesifik pengawasan internal program SRG di perusahaan daerah air minum sebuah kombinasi konteks dan kerangka pengukuran yang belum dikaji pada penelitian-penelitian sejenis sebelumnya yang umumnya hanya membahas pemanfaatan Google Drive secara umum pada instansi pemerintah atau pendidikan tanpa pengukuran dampak kinerja yang terukur.

Kata kunci—Google Drive, Data Pelanggan SRG, Kinerja Karyawan, Bagian SPI, PDAM Wanua Wenang Manado

1. PENDAHULUAN

PDAM Wanua Wenang Manado adalah badan usaha milik daerah yang mengelola layanan air bersih di Kota Manado. Perusahaan ini memiliki program andalan yang disebut Sambungan Rumah Gratis (SRG) untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah mendapatkan akses air bersih. Program ini menghasilkan sejumlah besar data pelanggan, meliputi informasi administratif, lokasi pemasangan, kondisi penggunaan, dan catatan pemantauan berkala.

Bagian Satuan Pengawasan Internal (SPI) PDAM Wanua Wenang Manado memiliki peran penting dalam menjalankan pemantauan, penilaian, dan pengawasan terhadap jalannya program sambungan rumah gratis. Satuan Pengawasan Internal membutuhkan akses data pelanggan sambungan rumah gratis yang lengkap, terkini, dan mudah diperoleh agar dapat melaksanakan tugas pengawasan tersebut.

Berdasarkan observasi selama Praktek Kerja Lapangan (PKL), ditemukan bahwa proses pengawasan dan pelaporan di Satuan Pengawasan Internal masih dilakukan secara manual dan komunikasi tidak terpusat. Karyawan menggunakan WhatsApp sebagai media utama pengiriman laporan lapangan, kemudian menginput data ke Excel yang tersimpan di satu komputer, serta menyimpan bukti foto secara terpisah di berbagai komputer dalam file Word.

Kondisi ini menimbulkan beberapa permasalahan: (1) Data tidak terpusat dan kemungkinan dapat terhapus dari WhatsApp; (2) Risiko kesalahan pengetikan saat memindahkan data dari WhatsApp ke Excel; (3) Dokumentasi foto tidak berada dalam satu sistem penyimpanan yang sama; dan (4) Tidak adanya sistem penyimpanan berbasis *cloud* yang mendukung kolaborasi *real-time*. Kinerja karyawan terpengaruh karena banyak waktu yang terbuang untuk hal-hal teknis.

Google Drive hadir sebagai solusi penyimpanan berbasis cloud yang dapat diakses dari mana saja dan mendukung kerja tim secara *real-time*. Salsabila dan Syarif (2022) menunjukkan bahwa Google Drive dapat bermanfaat untuk mengelola dokumen elektronik karena dapat diakses tanpa batasan tempat dan waktu. Pribadi (2026) menyimpulkan bahwa Google Drive memiliki potensi besar sebagai media kearsipan digital karena kemudahan akses, fitur kolaborasi, dan kemampuan pencadangan otomatis.

Penelitian-penelitian terdahulu seperti Salsabila dan Syarif (2022), Setiawan dan Yudha (2021), Trisudarmo dan Puteriawati (2023), serta Kamala dan Lawanda (2023) umumnya membahas pemanfaatan Google Drive secara umum pada instansi pemerintah, lembaga pendidikan, atau perkantoran, tanpa mengaitkan secara langsung dan terukur dampaknya terhadap indikator kinerja karyawan tertentu. Penelitian-penelitian tersebut juga belum menyajikan perbandingan kondisi kerja secara eksplisit antara sebelum dan sesudah migrasi ke Google Drive, melainkan hanya mendeskripsikan manfaat Google Drive setelah diterapkan. Novelty dari penelitian ini terletak pada dua hal yang membedakannya dari penelitian-penelitian tersebut: pertama, konteks yang dikaji adalah pengawasan internal program Sambungan Rumah Gratis (SRG) pada perusahaan daerah air minum, yang belum pernah menjadi objek penelitian pemanfaatan Google Drive sebelumnya; kedua, penelitian ini menyusun kerangka analisis komparatif “sebelum” dan “sesudah” migrasi ke Google Drive yang diukur secara langsung pada empat indikator kinerja karyawan yang spesifik, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, kolaborasi tim, dan keamanan data, sehingga dampak Google Drive terhadap kinerja karyawan dapat ditunjukkan secara lebih konkret dan terukur dibandingkan penelitian-penelitian sejenis.

Berdasarkan latar belakang dan novelty tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi kondisi pengawasan data pelanggan SRG sebelum penggunaan Google Drive; (2) mengidentifikasi kondisi pengawasan data pelanggan SRG setelah penggunaan Google Drive; dan (3) mengidentifikasi penggunaan Google Drive dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan menganalisis dampaknya terhadap empat indikator, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, kolaborasi tim, dan keamanan data.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang dilaksanakan selama Praktek Kerja Lapangan (PKL) di bagian Satuan Pengawasan Internal PDAM Wanua Wenang Manado. Pengumpulan data dilakukan melalui dua teknik utama, yaitu observasi langsung terhadap proses kerja karyawan Satuan Pengawasan Internal, wawancara mendalam dengan tiga narasumber yang merupakan karyawan aktif bagian Satuan Pengawasan Internal

Subjek penelitian dibatasi pada karyawan bagian Satuan Pengawasan Internal PDAM Wanua Wenang Manado, dengan fokus pada pengelolaan data pelanggan Sambungan Rumah Gratis (SRG). Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari lima tahap, yaitu:

(1) Transkripsi dan Organisasi Data

- A. Identifikasi Sumber Data
- B. Tabel Rekapitulasi Data Mentah

(2) Reduksi Data

- A. Seleksi Data Berdasarkan Tujuan Penelitian
- B. Hasil Reduksi Data

(3) Penyajian Data

- A. Kategorisasi Tema
- B. Peta Relasi Antartema

(4) Penampilan Kesimpulan dan Verifikasi

- A. Kesimpulan Untuk Tujuan 1
- B. Kesimpulan Untuk Tujuan 2
- C. Kesimpulan Untuk Tujuan 3

(5) Verifikasi dan Keabsahan Data.

- A. Triangulasi Sumber
- B. Keterbatasan Data
- C. Rekomendasi Pengumpulan Data Lanjutan

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini disusun selaras dengan tiga tujuan penelitian yang telah dirumuskan pada bagian Pendahuluan. Subbagian 3.1 menjawab tujuan pertama dengan menguraikan kondisi

pengawasan data pelanggan SRG sebelum penggunaan Google Drive; Subbagian 3.2 menjawab tujuan kedua dengan menguraikan kondisi setelah penggunaan Google Drive; dan subbagian 3.3 menjawab tujuan penggunaan Google Drive terhadap kinerja karyawan Satuan Pengawasan Internal dengan menganalisis dampaknya terhadap empat indikator, yaitu kualitas kerja, ketepatan waktu, kolaborasi tim, dan keamanan data.

3.1 Kondisi Pengawasan Data Pelanggan SRG Sebelum Penggunaan Google Drive

Hasil wawancara dengan tiga narasumber karyawan SPI menunjukkan bahwa pengawasan data pelanggan SRG sangat bergantung pada media komunikasi tidak formal, tanpa sistem penyimpanan terpusat, dan seluruh proses kerja bersifat manual.

Tabel 1. Hasil Wawancara Terkait Penginputan Data

No	Narasumber	Jawaban	Kesimpulan
1	Petugas/Karyawan SPI	<i>"Kami mengirim laporan melalui WhatsApp, dan seringkali laporan tersebut terhapus."</i>	Data menjadi tidak terstruktur dan sulit dicari kembali.
2	Karyawan SPI	<i>"Foto laporan kami simpan di beberapa komputer dalam bentuk file Word."</i>	Penyimpanan data tidak terpusat dan masih manual.
3	Karyawan SPI	<i>"Laporan yang diinput dari WhatsApp ke Excel seringkali terjadi kesalahan dalam pengetikan. Belum ada sistem yang dapat digunakan bersama untuk menyimpan data."</i>	Terjadinya kesalahan penginputan data; kerja sama dan sinkronisasi terhambat.

Secara keseluruhan, keadaan pengawasan data pelanggan di Satuan Pengawasan Internal PDAM Wanua Wenang Manado sebelum penggunaan Google Drive menunjukkan sistem kerja yang tidak konsisten, risiko kehilangan data yang tinggi akibat penyimpanan di memori perangkat individual dan percakapan WhatsApp, serta ketidakmampuan untuk bekerja sama secara efektif. Kondisi ini berpotensi menghambat fungsi pengawasan utama Satuan Pengawasan Internal yang membutuhkan data akurat dan terbaru.

3.2 Kondisi Pengawasan Data Pelanggan SRG Setelah Penggunaan Google Drive

Google Drive memungkinkan pengguna berkolaborasi dengan tim secara real-time. Data pelanggan SRG kini tersimpan dalam struktur folder yang terorganisir di Google Drive, dengan hak akses yang dapat dikelola sesuai kebutuhan masing-masing anggota tim Satuan Pengawasan Internal. Setiap karyawan dapat memantau perkembangan data pelanggan sambungan rumah gratis secara langsung tanpa perlu meminta pembaruan secara terpisah.

Penelitian Setiawan dan Yudha (2021) tentang pemanfaatan Google Drive untuk pengarsipan data digital menunjukkan hasil serupa: pelatihan dengan Google Drive berhasil meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dalam pengarsipan data digital dan membuat pekerjaan

administrasi menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Dalam konteks SPI PDAM Wanua Wenang Manado, proses input data manual berlapis dari WhatsApp ke Word kemudian ke Excel dapat disederhanakan menjadi satu alur kerja terintegrasi menggunakan Google Sheets dan Google Docs.

Trisudarmo dan Puteriawati (2023) dalam penelitian pemanfaatan Google Drive pada aparatur pemerintah desa menemukan bahwa Google Drive berhasil meningkatkan kemampuan administrasi melalui peralihan ke arsip digital, kemudahan kolaborasi real-time, dan peningkatan efisiensi administrasi secara keseluruhan. Konteks unit kerja sektor publik dalam penelitian tersebut relevan untuk dibandingkan dengan kondisi SPI PDAM Wanua Wenang Manado.

Kamala dan Lawanda (2023) dalam penelitiannya tentang manajemen informasi di kantor villa menemukan bahwa Google Drive terbukti membantu pengelolaan informasi menjadi lebih cepat, data lebih akurat, dan mudah digunakan. Ketiga aspek ini selaras dengan permasalahan yang diidentifikasi di SPI sebelum penggunaan Google Drive.

3.3 Google Drive Meningkatkan Kinerja Karyawan Satuan Pengawasan Internal

Google Drive memberikan dampak positif yang terukur pada kinerja karyawan Satuan Pengawasan Internal melalui beberapa dimensi kinerja. Tabel 2 berikut menyajikan perbandingan kondisi kinerja sebelum dan sesudah penggunaan Google Drive.

Tabel 2. Perbandingan Kinerja Karyawan SPI Sebelum dan Sesudah Google Drive

Indikator Kinerja	Sebelum Google Drive	Setelah Google Drive
Kualitas Kerja	Sering terjadi kesalahan pengetikan; dokumen tidak konsisten	Berkurangnya kesalahan; dokumen lebih rapi, konsisten, dan profesional
Ketepatan Waktu	Laporan tertunda karena data sulit ditemukan	Akses data lebih cepat dan terpusat; laporan dapat diselesaikan tepat waktu
Kolaborasi Tim	Koordinasi terhambat; tidak ada platform kolaborasi bersama	Kolaborasi tim meningkat melalui fitur berbagi dan komentar real-time
Keamanan Data	Data rentan terhapus dari WhatsApp dan perangkat lokal	Data terenkripsi dan tersimpan aman dengan fitur version history

Sumber: Diolah penulis, 2026

Dari sisi kualitas kerja, sebelum menggunakan Google Drive, sering terjadi kesalahan dalam pengetikan. Setelah penggunaan Google Drive, berkurangnya kesalahan pengetikan dan adanya proses pengecekan bersama membuat kualitas dokumen menjadi lebih rapi, konsisten, dan profesional (Mangkunegara, 2017).

Dari sisi ketepatan waktu, akses data yang menjadi lebih cepat dan terpusat mendukung penyelesaian laporan secara tepat waktu (Robbins, 2016).

Dari sisi kolaborasi, fitur berbagi dan komentar real-time Google Drive memperkuat koordinasi antar karyawan Satuan Pengawasan Internal. Hal ini sejalan dengan temuan Putra, Habibillah, dan Ananda (2023) yang menunjukkan bahwa pelatihan Google Drive berhasil meningkatkan kemampuan pegawai serta membantu pekerjaan menjadi lebih mudah, aman, dan efisien.

Nopriana (2021) menunjukkan bahwa penggunaan Google Drive tidak hanya mengubah alat kerja, tetapi juga mendorong perubahan pola kerja yang lebih sistematis dan terstruktur, serta meningkatkan profesionalisme tenaga kerja. Aspek ini relevan dengan konteks karyawan Satuan Pengawasan Internal PDAM Wanua Wenang Manado yang menjalankan fungsi pengawasan internal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut. Pertama, sebelum penggunaan Google Drive, seluruh data pelanggan sambungan rumah gratis ditangani secara manual melalui file Excel yang tersebar di komputer masing-masing karyawan, tanpa sistem penyimpanan terpusat. Kondisi ini menimbulkan risiko kehilangan data, duplikasi file, dan kesulitan akses bersamaan.

Kedua, setelah penggunaan Google Drive, semua file kini terkumpul dalam satu sistem berbasis cloud yang dapat diakses dari mana saja. Data pelanggan sambungan rumah gratis tersimpan dalam struktur folder terorganisir dengan hak akses yang dapat dikelola, mendukung kolaborasi real-time, dan meminimalkan risiko kehilangan data.

Ketiga, penggunaan Google Drive berdampak positif terhadap kinerja karyawan Satuan Pengawasan Internal. Kemudahan akses, keamanan data, dan fitur kolaborasi langsung terasa pada peningkatan produktivitas. Pekerjaan yang sebelumnya membutuhkan waktu lama kini dapat diselesaikan lebih cepat dan rapi, sehingga mendukung transformasi digital di PDAM Wanua Wenang Manado.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Nancy H.J. Mandey, SE., M.Si dan Dr. Mikke R. Marentek, SE., M.Si selaku dosen pembimbing, serta kepada pihak PDAM Wanua Wenang Manado yang telah memberikan izin dan dukungan selama pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Afandi, Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Pekanbaru: Zanafa Publishing, 2018.
- [2] A. Febrianto, "Utilizing Google Drive as a Personal Digital Library," Jurnal Pustakawan Indonesia, vol. 21, no. 1, 2022.
- [3] N. L. S. Kamala dan I. I. Lawanda, "Analisis Penggunaan Google Drive dalam Manajemen Informasi di Kantor Villa," Jurnal Ilmu Informasi dan Perpustakaan, vol. 12, no. 2, 2023.
- [4] P. Kotler dan K. L. Keller, Marketing Management, 14th ed. Pearson Education, 2012.
- [5] A. A. Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

- [6] R. L. Mathias dan J. H. Jackson, *Human Resource Management*, 15th ed. Mason: Cengage Learning, 2019.
- [7] Nopriana, "Pemanfaatan Google Drive Sebagai Sarana Pengarsipan Bagi Guru dan Tenaga Kependidikan di Kabupaten Cirebon," *Jurnal Teknologi Pendidikan*, vol. 6, no. 1, 2021.
- [8] I. Pribadi, "Google Drive sebagai Media Kearsipan Digital," *Jurnal Manajemen Informasi*, vol. 10, no. 1, 2026.
- [9] W. S. Putra, M. H. Habibillah, dan A. R. Ananda, "Training Aplikasi Google Drive dan Google Form untuk Pelayanan Tata Usaha Kecamatan Sekerak," *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 8, no. 2, 2023.
- [10] S. P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, 16th ed. Jakarta: Salemba Empat, 2016.
- [11] Salamadian, "Pengertian Google Drive," 2021. [Daring]. Tersedia: <https://salamadian.com>. [Diakses: 2 Jun. 2026].
- [12] S. Salsabila dan M. Syarif, "Pemanfaatan Google Drive dalam Pengelolaan Dokumen Elektronik di Komisi Aparatur Sipil Negara," *Jurnal Administrasi Perkantoran*, vol. 10, no. 1, 2022.
- [13] K. A. Seputra, A. A. G. Y. Paramartha, dan I. N. S. W. Wijaya, "Implementasi Google Drive Cloud Storage pada Sistem Repositori AL-Daring," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 11, no. 2, 2022.
- [14] T. Setiawan dan M. F. Yudha, "Pemanfaatan Google Drive untuk Pengarsipan Data Digital bagi SDM PKH Kabupaten Garut," *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 5, no. 1, 2021.
- [15] R. Trisudarmo dan D. Puteriawati, "Peningkatan Pengelolaan Manajemen Dokumen dan File dengan Pemanfaatan Google Drive pada Aparatur Pemerintah Desa," *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 9, no. 1, 2023.
- [16] E. Turban, J. Outland, D. King, J. K. Lee, T.-P. Liang, dan D. C. Turban, *Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability*, 11th ed. New Jersey: Wiley, 2018.
