

PENGARUH STRATEGI TRANSFORMASI BISNIS, TEKNOLOGI DAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA *ENVIRONMENTAL, SOCIAL DAN GOVERNANCE*

Saskia Azzahra Nabila¹; A. Zuliansyah²; Liya Ermawati³

Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Kota Bandar Lampung^{1,2,3}

Email : saskiaazzn@gmail.com¹; ahmadzuliansyah@radenintan.ac.id²;
liyaermawati@radenintan.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia terhadap kinerja *Environmental, Social, and Governance* (ESG) menurut perspektif bisnis Islam pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Penelitian dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan ESG sebagai upaya meningkatkan keberlanjutan organisasi, transparansi tata kelola, serta kualitas pelayanan publik. Perspektif bisnis Islam digunakan sebagai landasan etis yang menekankan nilai amanah, keadilan, tanggung jawab, dan kemaslahatan dalam mendukung implementasi ESG di perusahaan daerah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 100 pegawai tetap PDAM Way Rilau yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dari populasi sebanyak 236 pegawai. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui aplikasi SmartPLS 4.0. Pengujian meliputi uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), dan uji hipotesis (*path coefficient*) untuk mengetahui hubungan antarvariabel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja ESG. Temuan ini menunjukkan bahwa integrasi transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia yang selaras dengan prinsip-prinsip bisnis Islam mampu mendukung peningkatan kinerja ESG secara berkelanjutan pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Kata Kunci : Strategi Transformasi Bisnis; Teknologi; Sumber Daya Manusia; Kinerja ESG; Bisnis Islam

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of business transformation, technology, and human resource strategies on Environmental, Social, and Governance (ESG) performance from an Islamic business perspective at PDAM Way Rilau in Bandar Lampung. The research is motivated by the importance of implementing ESG as an effort to enhance organizational sustainability, governance transparency, and the quality of public services. The Islamic business perspective is used as an ethical foundation that emphasizes the values of trust, justice, responsibility, and the public good in supporting the implementation of ESG in regional enterprises. This study employed a quantitative approach, using a questionnaire distributed to 100 permanent employees of PDAM Way Rilau, who were selected using purposive sampling from a population of 236 employees. Data analysis was conducted using the Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method via the SmartPLS 4.0 software. The analysis included validity and reliability tests, the coefficient of determination (R^2), and hypothesis testing (path coefficients) to determine the relationships among the study variables. The results of the study indicate that business transformation, technology, and human resource strategies have a positive and significant impact on ESG performance. These findings suggest that the integration of business transformation, technology, and human resources—aligned with the principles of Islamic business—can support sustainable improvements in ESG performance at PDAM Way Rilau in Bandar Lampung.

Keywords : Business Transformation Strategy; Technology; Human Resources; ESG Performance; Islamic Business

PENDAHULUAN

Environtmental, Social and Governance adalah aktivitas yang berkaitan dengan proses operasional perusahaan yang tidak hanya mementingkan aspek keuntungan semata, melainkan juga berfokus pada prinsip lingkungan, sosial dan tata kelola perusahaan. *ESG* sebagai salah satu kriteria yang dijadikan acuan oleh perusahaan untuk melakukan investasi jangka panjang adalah kemampuan mereka untuk mengintegrasikan dan mempraktikkan ketentuan yang perusahaan implementasikan untuk memerhatikan lingkungan, sosial, dan tata kelola. Peningkatan investor dalam memutuskan untuk berinvestasi yang memperhatikan faktor *Environment, Social, dan Governance (ESG)* mengalami kenaikan yang substansial pada beberapa periode terakhir.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Way Rilau merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor pelayanan jasa dan produk air bersih dengan standar kesehatan secara kontinu dan merata di kota Bandar Lampung. PDAM Way Rilau selain bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat tentang air bersih juga memiliki fungsi profitabilitas sesuai dengan prinsip ekonomi perusahaan. Keuntungan tersebut berasal dari hasil penjualan produk air bersih yang didistribusikan ke masyarakat setempat Kota Bandar Lampung.

Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) memegang peranan strategis dalam penyediaan layanan publik sekaligus komersial mereka harus menyeimbangkan fungsi sosial seperti menjamin akses air bersih bagi Masyarakat dengan fungsi bisnis keberlanjutan finansial. Menurut data dari Persatuan Perusahaan Air Minum Seluruh Indonesia (PERPAMSI), banyak PDAM yang belum mencapai *full cost recovery (FCR)*, yang artinya sebagian PDAM masih sulit untuk menutup biaya operasional & investasi dengan pendapatan tarif air saja. Selain itu, tata kelola PDAM sebagai BUMD sering menjadi sorotan. Regulasi yang baru (Permendagri No. 23 Tahun 2024) misalnya dirancang untuk memperkuat profesionalisme dan transparansi pengelolaan sumber daya manusia dan struktur PDAM. Sebagaimana dijelaskan dalam QS. An-Nisa:58:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا ۝٥٨ بَصِيرًا ﴿٥٨﴾

Artinya:

“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil.

Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.”

Berdasarkan kondisi tersebut, masih terdapat beberapa permasalahan yang perlu mendapat perhatian dalam upaya meningkatkan kinerja *Environmental, Social, and Governance* (ESG) pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Pertama, penerapan strategi transformasi bisnis yang berorientasi pada keberlanjutan lingkungan, sosial, dan tata kelola yang baik masih belum optimal sehingga implementasi prinsip-prinsip ESG belum terlaksana secara menyeluruh. Kedua, pemanfaatan teknologi sebagai pendukung implementasi ESG juga masih terbatas, terutama dalam meningkatkan efisiensi operasional, digitalisasi pelayanan kepada masyarakat, serta sistem pelaporan yang berbasis data secara transparan dan akuntabel. Ketiga, pengelolaan sumber daya manusia belum sepenuhnya diarahkan untuk mendukung tujuan keberlanjutan, khususnya dalam peningkatan kompetensi pegawai terkait isu lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia merupakan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam mendukung peningkatan kinerja ESG pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Beberapa penelitian yang dilakukan oleh Alareni & Hamdan (2020); Almeyda & Darmansya,(2019); Nugroho & Hersugondo (2022) menyatakan bahwa *ESG* memiliki dampak positif dan signifikan yang memengaruhi kinerja perusahaan, dengan memperhatikan *ESG*, dianggap sebagai salah satu variabel yang signifikan karena kemampuannya yang dapat mengurangi risiko lingkungan, sosial, dan tata kelola, serta mengurangi limbah dan biaya operasi yang tidak perlu agar dapat berkembang secara berkelanjutan dalam kurun waktu yang cukup lama. Namun, penelitian lain oleh Buallay (2019); Duque-Grisales & Aguilera-Caracuel (2021); Ruan & Liu (2021) mengindikasikan bahwa *ESG* berpengaruh negatif dan signifikan pada kinerja Perusahaan.

Penelitian yang dilakukan oleh Siska (2025) menunjukkan bahwa transformasi dapat memberikan keunggulan kompetitif bagi perusahaan energi melalui peningkatan kinerja *ESG*. Transformasi teknologi mempengaruhi transformasi SDM dan bisnis, sementara transformasi bisnis secara signifikan memediasi hubungan antara transformasi teknologi dan SDM terhadap kinerja *ESG*. Transformasi digital meningkatkan kinerja *ESG* melalui optimasi SDM, efisiensi operasional, dan inovasi ramah lingkungan, terutama di perusahaan yang padat modal dan berteknologi tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Darul Wiyono, et. al (2025) menunjukkan pemasukan praktik *ESG* berkaitan positif dengan kinerja jangka menengah panjang organisasi efisiensi penggunaan sumber daya, pengelolaan risiko lingkungan, penciptaan nilai sosial, serta perbaikan tata kelola yang menurunkan kebocoran atau kebijakan tidak efisien. Untuk sektor

utilitas air minum, fokus *ESG* meliputi konservasi sumber air, pengelolaan kualitas air, pengurangan kehilangan air (*non-revenue water*), keselamatan pekerja, keterjangkauan layanan, serta transparansi tarif dan investasi. Perbaikan pada area-area ini berpotensi menaikkan *kinerja ESG* sekaligus kinerja operasional PDAM (keandalan suplai, cakupan layanan, pendapatan berulang). Institusi harus menetapkan kerangka kerja yang jelas untuk praktik berkelanjutan, seperti pelatihan *ESG* wajib bagi staf dan pembentukan tim tugas untuk mengawasi implementasi *ESG*. Hal ini akan mengintegrasikan prinsip-prinsip *ESG* ke dalam operasional sehari-hari dan strategi jangka panjang, memastikan keberlanjutan dan keunggulan organisasi.

Hubungan antara transformasi bisnis, teknologi, sumber daya manusia, dan kinerja *ESG* telah banyak dikaji pada sektor manufaktur, energi, maupun perusahaan publik. Namun, penelitian yang menguji ketiga variabel tersebut terhadap kinerja *ESG* pada Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), khususnya perusahaan penyedia layanan air minum seperti PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, masih sangat terbatas. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu lebih berfokus pada aspek ekonomi dan keberlanjutan perusahaan tanpa mengintegrasikan perspektif bisnis Islam sebagai landasan etika dalam implementasi *ESG*. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian yang perlu dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh strategi transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia terhadap kinerja Environmental, Social, and Governance (*ESG*) pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, serta menganalisis implementasinya menurut perspektif bisnis Islam dan diarahkan untuk menjawab beberapa pertanyaan, yaitu: apakah strategi transformasi bisnis berpengaruh terhadap kinerja *Environmental, Social and Governance (ESG)* pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung; apakah teknologi berpengaruh terhadap kinerja *ESG*; apakah sumber daya manusia berpengaruh terhadap kinerja *ESG*; serta bagaimana strategi transformasi bisnis, teknologi, sumber daya manusia, dan kinerja *ESG* pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung ditinjau menurut perspektif bisnis Islam. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini mengangkat judul "**Pengaruh Strategi Transformasi Bisnis, Teknologi, dan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja *ESG (Environmental, Social and Governance)* Menurut Perspektif Bisnis Islam (Studi pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung).**"

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) adalah sebuah kerangka yang digunakan untuk memahami bagaimana pengguna menerima dan mengadopsi teknologi. *TAM* dikembangkan oleh Fred Davis dalam tesis doktoralnya yang berjudul "*A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems*". Tujuan dari *TAM* bertujuan untuk

menjelaskan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna. *TAM* dapat membantu organisasi dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh pengguna, seperti *perceived usefulness* (persepsi kegunaan), *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan), *social influence* (pengaruh sosial), *trust* (kepercayaan), *facilitating conditions* (kondisi yang memfasilitasi), *subjective norm* (norma subjektif), *hedonic motivation* (motivasi hedonis) dan *price value* (nilai harga). (Soetam, 2022). Berdasarkan gambar 1, *TAM* menyatakan bahwa adopsi teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

TAM pada awalnya dikembangkan untuk menjelaskan perilaku penerimaan teknologi pada tingkat individu sehingga lebih menekankan aspek psikologis pengguna. Akibatnya, *TAM* belum sepenuhnya mempertimbangkan faktor-faktor organisasi yang lebih kompleks, seperti budaya organisasi, strategi bisnis, tata kelola perusahaan, maupun tuntutan keberlanjutan (*sustainability*). Selain itu, dalam implementasi teknologi pada organisasi modern, keberhasilan penggunaan teknologi tidak hanya ditentukan oleh persepsi pengguna, tetapi juga oleh kesiapan infrastruktur, dukungan manajemen, kualitas sumber daya manusia, serta integrasi teknologi dengan tujuan strategis organisasi.

Dalam penelitian ini, *TAM* digunakan sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan hubungan antara variabel teknologi dengan kinerja ESG pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Semakin tinggi tingkat penerimaan teknologi oleh pegawai dan organisasi, semakin optimal pemanfaatan sistem digital dalam mendukung pengelolaan operasional perusahaan. Pemanfaatan teknologi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, memperbaiki kualitas pelayanan publik, memperkuat transparansi tata kelola, serta mendukung implementasi prinsip-prinsip *ESG* secara berkelanjutan.

Teori Stakeholder

Teori *stakeholder* merupakan salah satu isu strategis berkaitan dengan bagaimana perusahaan mengelola hubungan dengan para pemangku kepentingan dimana perusahaan dituntut untuk memperhatikan serta memberikan manfaat kepada para *stakeholder* karena keberadaan mereka mampu memengaruhi maupun dipengaruhi oleh kebijakan yang diambil oleh perusahaan dalam aktivitas bisnisnya. *Stakeholders* yang dimaksud bukan hanya berfokus pada pemegang saham semata. Teori *stakeholders* memberi perluasan kepada seluruh pemangku kepentingan bukan hanya kepada pemilik atau investor atas tanggung jawab organisasi. Perusahaan harus mencari dukungan dari setiap *stakeholder* perusahaan atas aktivitas bisnis yang dilakukan Dimana dukungan tersebut sangat berarti bagi keberlangsungan hidup perusahaan. Dalam setiap aktivitas bisnis yang dilakukan, perusahaan diharapkan harus mampu memenuhi harapan serta tuntutan dari para *stakeholdernya* (Maulida & Dwi, 2020).

Teori *stakeholder* memberikan perspektif bahwa keberhasilan organisasi tidak lagi diukur semata-mata dari pencapaian kinerja keuangan, tetapi juga dari kemampuannya menciptakan hubungan yang harmonis dengan para pemangku kepentingan. Namun, teori ini memiliki keterbatasan karena tidak menjelaskan secara rinci bagaimana perusahaan menentukan prioritas ketika kepentingan antarstakeholder saling bertentangan. Dalam praktiknya, perusahaan sering menghadapi dilema antara memenuhi tuntutan efisiensi ekonomi, menjaga kelestarian lingkungan, meningkatkan kesejahteraan karyawan, serta memenuhi harapan pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, implementasi teori *stakeholder* memerlukan strategi yang mampu menyeimbangkan berbagai kepentingan tersebut agar tujuan perusahaan tetap dapat tercapai secara berkelanjutan.

Teori *stakeholder* telah menjelaskan bahwa keberlangsungan perusahaan bergantung pada kemampuannya memenuhi kepentingan seluruh pemangku kepentingan, penelitian terdahulu umumnya masih menitikberatkan pada hubungan antara stakeholder dengan kinerja keuangan, tanggung jawab sosial perusahaan (CSR), atau pengungkapan ESG pada perusahaan swasta. Kajian yang mengaitkan teori stakeholder dengan implementasi strategi transformasi bisnis, pemanfaatan teknologi, dan pengelolaan sumber daya manusia sebagai upaya memenuhi harapan *stakeholder* dalam meningkatkan kinerja ESG pada perusahaan penyedia layanan publik masih relatif terbatas.

Teori Legitimasi

Teori legitimasi menekankan bahwa perusahaan harus memperhatikan segala aktivitasnya agar sesuai dengan nilai dan norma sosial yang berlaku di masyarakat dimana perusahaan itu berada dengan tujuan agar perusahaan memperoleh legitimasi dari masyarakat. Perusahaan berusaha memastikan bahwa aktivitas perusahaan diterima oleh pihak luar sebagai suatu yang ‘sah’. Namun juga tidak bisa dipungkiri bahwasannya akan selalu muncul perbedaan nilai yang dipegang oleh perusahaan dengan nilai yang diyakini oleh masyarakat. Perbedaan antara nilai-nilai perusahaan dengan nilai-nilai sosial masyarakat sering dinamakan “*legitimacy gap*” yang dapat mempengaruhi kemampuan perusahaan untuk melanjutkan kegiatan usahanya. Untuk itulah perusahaan perlu mengevaluasi nilai sosial dan melakukan penyesuaian dengan nilai sosial dimasyarakat atau persepsi terhadap perusahaan sebagai taktik legitimasi (Maulida & Dwi, 2020).

Teori legitimasi memiliki keunggulan dalam menjelaskan alasan perusahaan menerapkan praktik keberlanjutan, termasuk ESG (*Environmental, Social, and Governance*), sebagai upaya memperoleh penerimaan masyarakat. Akan tetapi, teori ini lebih menitikberatkan pada dorongan eksternal berupa tuntutan sosial, sehingga belum mampu menjelaskan faktor-faktor internal organisasi yang menentukan keberhasilan implementasi ESG. Berdasarkan uraian

tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) karena sebagian besar studi yang menggunakan teori legitimasi lebih berfokus pada pengungkapan *ESG* atau tanggung jawab sosial sebagai sarana memperoleh legitimasi Perusahaan.

Strategi Transformasi Bisnis

Strategi transformasi bisnis adalah strategi yang fokus untuk mengubah cara perusahaan beroperasi. Perubahan ini dapat meliputi proses operasional, struktur perusahaan, strategi pemasaran, produk atau layanan utama yang ditawarkan perusahaan, hingga penggunaan teknologi. Dalam pelaksanaannya, perubahan strategi ini dapat melibatkan proses merger atau akuisisi, perubahan karyawan, hingga penerapan model bisnis baru. Dengan dilaksanakannya proses transformasi, Perusahaan dapat mendorong proses efisiensi, mengurangi biaya operasional dan meningkatkan produktivitas (Muftia, 2024). Adapun indikator transformasi bisnis yaitu pemahaman teknologi, adaptasi terhadap perubahan, inovasi, Pengambilan Risiko (Jacobus, 2021).

Teknologi

Teknologi adalah ilmu yang mempelajari kemampuan menciptakan alat dan proses yang membantu manusia melakukan berbagai tugas. Teknologi telah berkembang sejak manusia pertama kali menginjakkan kaki di bumi. Pada zaman prasejarah, manusia menciptakan berbagai alat untuk memenuhi kebutuhannya. Perkembangan tersebut dibuktikan dengan berbagai penemuan manusia yang menjadikan pekerjaan semakin efektif dan efisien. Salah satunya adalah komputer, alat ini membantu orang memproses berbagai informasi. Seiring kita memasuki era yang lebih modern, teknologi juga semakin canggih dan canggih, dengan semakin banyaknya media yang tersedia untuk membantu pekerja dan pelajar dalam menyelesaikan pekerjaannya (Riska, 2023). Indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penggunaan teknologi adalah sebagai berikut: Fleksibilitas (*Flexibility*), Kemudahan penggunaan (*Ease of use*), Keandalan sistem (*Reliability*) (Ni Made, 2022).

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu sumber daya manusia makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan sumber daya manusia mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan (Amelia et al, 2022). Adapun indikator sumber daya manusia yaitu rekrutmen, pelatihan atau pengembangan dan perilaku pro lingkungan (Jiayi Song, 2024).

Environmental, Social, dan Governance (ESG)

Environmental, Social, dan Governance (ESG) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menjalankan dan menilai praktik keberlanjutan perusahaan, yang meliputi pengelolaan dampak lingkungan, perhatian terhadap aspek sosial, dan peningkatan tata kelola perusahaan. *ESG* dinilai penting karena secara komprehensif mempertimbangkan tidak hanya faktor finansial namun juga faktor non finansial yang mempengaruhi kinerja jangka panjang suatu perusahaan. Dalam beberapa tahun terakhir, kinerja *ESG* sudah menjadi perhatian utama bagi para pengambil keputusan sebagai cara utama untuk meningkatkan nilai perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan yang ingin mencapai keunggulan dalam lingkungan bisnisnya harus memprioritaskan peningkatan kinerja *ESG* mereka (Delvina & Hidayah, 2023). Adapun indikator dari kinerja *ESG* yaitu mendukung kegiatan keberlanjutan lingkungan dan mengurangi kerusakan, dukungan tenaga kerja dalam hal perlindungan sosial yang berkaitan dengan standar hidup karyawan dan meningkatkan insentif sumber daya keuangan untuk investasi jangka panjang, dan memperkuat stabilitas Perusahaan (Noviaristanti, 2025).

Pengembangan Hipotesis Penelitian

Pengaruh Strategi Transformasi Bisnis Terhadap Kinerja *ESG* (*Environmental, Social and Governance*)

Strategi transformasi bisnis adalah perubahan organisasi melalui penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan kinerja organisasi. Hasil penelitian Dhimas Tribuana dkk menunjukkan integrasi transformasi bisnis yang didukung inovasi digital dan strategi keberlanjutan memungkinkan perusahaan meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat tata kelola, serta mengoptimalkan implementasi prinsip *ESG*. Temuan lain oleh Penelitian Regina dan Harry menunjukkan bahwa integrasi transformasi digital dalam implementasi *ESG* mampu meningkatkan efisiensi operasional perusahaan, mempercepat identifikasi risiko, serta memperkuat tata kelola organisasi. Hal ini mengindikasikan bahwa transformasi organisasi melalui pemanfaatan teknologi digital dapat mendukung pencapaian kinerja *ESG* yang lebih baik. Menurut teori stakeholder, perusahaan tidak hanya bertanggung jawab kepada pemegang saham, tetapi juga kepada seluruh pemangku kepentingan, seperti pelanggan, karyawan, pemerintah, masyarakat, dan lingkungan. Agar dapat memenuhi harapan para stakeholder tersebut, perusahaan perlu melakukan strategi transformasi bisnis yang mampu menciptakan nilai ekonomi sekaligus nilai sosial dan lingkungan.

Strategi transformasi bisnis mendorong perusahaan untuk menciptakan nilai ekonomi yang sejalan dengan tanggung jawab lingkungan, sosial, dan tata kelola sehingga implementasi *ESG* menjadi lebih optimal. Dengan demikian, semakin baik strategi transformasi bisnis yang

diterapkan perusahaan, semakin tinggi pula kinerja *ESG* yang dihasilkan. Maka peneliti memformulasikan hipotesis sebagai berikut:

H1: Strategi Transformasi Bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG* (*Enviromental, Social and Government*)

Pengaruh Teknologi Terhadap Kinerja *ESG* (*Enviromental, Social and Governance*)

Hasil penelitian Agustiniingsih dan Novianawati yang menunjukkan bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan kinerja *ESG* melalui peningkatan efisiensi operasional, inovasi produk, kualitas pengambilan keputusan, serta penerapan teknologi seperti *Artificial Intelligence (AI)*, *Internet of Things (IoT)*, *blockchain*, dan *big data* yang mendukung praktik keberlanjutan perusahaan sehingga teknologi dipandang sebagai faktor penting dalam mendorong keberhasilan implementasi *ESG*. Temuan lain oleh penelitian Ramdhani dan Nera menunjukkan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengotomatisasi proses bisnis, dan mempercepat pengambilan keputusan berbasis data, yang dapat mendukung implementasi *ESG*. Sejalan dengan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan yang menjelaskan bahwa penerimaan dan pemanfaatan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Penerapan teknologi tersebut selanjutnya mendukung implementasi praktik *ESG* melalui peningkatan transparansi, akuntabilitas, efisiensi operasional, serta pengelolaan sumber daya yang lebih berkelanjutan. Maka peneliti memformulasikan hipotesis sebagai berikut:

H2: Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG* (*Enviromental, Social and Government*)

Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja *ESG* (*Enviromental, Social and Governance*)

Penelitian Sukma dan Lulu menunjukkan bahwa *intellectual capital* yang di dalamnya mencakup *human capital* berupa pengetahuan, kompetensi, keterampilan, dan kemampuan inovasi karyawan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja perusahaan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan aset strategis yang mampu meningkatkan efektivitas organisasi, termasuk dalam mendukung implementasi praktik keberlanjutan dan pencapaian kinerja *ESG*. Sejalan dengan penelitian Febry dan Ida yang menunjukkan bahwa sumber daya manusia merupakan aset strategis yang berperan penting dalam mendukung keberhasilan perusahaan, termasuk dalam mengimplementasikan praktik-praktik keberlanjutan yang berorientasi pada *Environmental, Social, and Governance (ESG)*. Teori Legitimasi menjelaskan bahwa perusahaan berupaya memperoleh dan mempertahankan legitimasi dari masyarakat dengan memastikan seluruh aktivitasnya sesuai dengan nilai, norma, dan harapan sosial. Sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor penting dalam

mewujudkan implementasi praktik *Environmental, Social, and Governance (ESG)* secara efektif. Maka peneliti memformulasikan hipotesis sebagai berikut:

H3: Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja ESG (*Enviromental, Social and Government*)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei hingga selesai. Lokasi pada penelitian ini berada di Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung, khususnya pada pegawai yang bekerja di PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data Primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala *likert*. sedangkan data sekunder diperoleh dari penelitian terdahulu, artikel jurnal, buku situs internet serta informasi lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Variabel yang diteliti mencakup variabel dependen (Kinerja *ESG*) dan variabel independen (Strategi Transformasi Bisnis, Teknologi dan Sumber Daya Manusia).

Teknik analisis dalam peneliian ini yaitu *Structural Equation Modeling (SEM)* berbasis *Partial Least Square* diolah dengan program SmartPLS 4.0. Pengujian data melalui model yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) terdiri dari uji konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas. Uji evaluasi model struktural (*inner model*) terdiri dari uji koefisien determinasi (*R-square*), uji hipotesis (*bootstrapping*) dan uji signifikansi hubungan antar variabel.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Deskriptif

Penelitian ini melibatkan 100 responden dari Pegawai yang bekerja di PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung. Data yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, yang mencakup informasi mengenai profil responden, seperti jenis kelamin, usia, lama bekerja dan jabatan/posisi saat ini.

Berdasarkan tabel 2, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54 orang (54%), sedangkan responden perempuan berjumlah 46 orang (46%). Berdasarkan usia, responden didominasi oleh kelompok usia 31–40 tahun sebanyak 36 orang (36%), diikuti usia 41–50 tahun sebanyak 31 orang (31%), usia 20–30 tahun sebanyak 24 orang (24%), dan usia di atas 50 tahun sebanyak 9 orang (9%). Ditinjau dari lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja lebih dari 10 tahun sebanyak 42 orang (42%), diikuti masa kerja 1–5 tahun sebanyak 33 orang (33%), dan masa kerja 5–10 tahun sebanyak 25 orang (25%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam memahami kebijakan, strategi, dan aktivitas operasional perusahaan. Berdasarkan jabatan atau bagian kerja, responden paling banyak berasal dari Bagian Umum sebanyak 31 orang (31%), diikuti Bagian Keuangan sebanyak 25 orang (25%), Bagian Produksi sebanyak 16 orang (16%), Bagian Distribusi

sebanyak 13 orang (13%), Bagian HBL sebanyak 9 orang (9%), Bagian Perencanaan sebanyak 5 orang (5%), dan Bagian Litbang sebanyak 1 orang (1%). Tidak terdapat responden yang berasal dari Direksi maupun Staf Ahli dalam sampel penelitian. Kondisi ini menunjukkan bahwa penelitian lebih banyak merepresentasikan pandangan pegawai pada tingkat operasional dan administrasi yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan aktivitas bisnis, teknologi, sumber daya manusia, dan penerapan *ESG* di PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Uji Konvergen

Validitas konvergen digunakan untuk menilai apakah item pernyataan dalam penelitian ini valid atau tidak, pengujian validitas item instrumen dilakukan dengan bantuan SmartPls4. Uji validitas merupakan prosedur yang digunakan untuk mengevaluasi kemampuan item-item dalam instrumen penelitian dalam mencerminkan variable yang diukur, sekaligus menilai tingkat ketepatan setiap item dalam kuesioner. Indikator dikatakan valid apabila nilai loading faktor minimal sebesar 0,70 (Imam, 2025).

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa semua variabel sudah dinyatakan valid karena memiliki 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap faktor mampu mempresentasikan konstruksya secara konsisten dan memiliki daya diskriminatif yang baik, sehingga memperkuat validitas pengukuran dalam model.

Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan merupakan uji validitas konstruk dengan memprediksi ukuran indikator dari setiap blok. Salah satu validitas diskriminan dapat dilihat dengan membandingkan nilai *AVE* dengan korelasi antar konstruk lain dalam model. Jika nilai akar *AVE* $> 0,50$, berarti telah tercapai validitas diskriminan. Selain itu, validitas diskriminan juga dilakukan berdasarkan pengukuran kriteria Fornell Larcker dengan konstruk. Selain menggunakan nilai *AVE*, metode lain yang dapat digunakan untuk menentukan validitas diskriminan adalah dengan mengukur validitas diskriminan dengan menggunakan nilai *cross loading*. Suatu indikator dikatakan memenuhi validitas diskriminan jika nilai *cross loading*nya 0,70 atau lebih (Thomas, 2022)

Berdasarkan tabel 3, menunjukkan bahwa nilai korelasi antara indikator dengan konstruksya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi indicator terhadap konstruk lain. Berdasarkan hasil pengujian tersebut, seluruh variabel telah memenuhi kriteria *discriminant validity*, yang berarti setiap indikator lebih mempresentasikan konstruksya dibandingkan dengan konstruk lainnya.

Uji Reliabilitas

Pengukuran *outer model* dilakukan menggunakan *composite reliability*, yaitu dengan mengamati nilai realibilitas pada konstruk atau variabel laten. Konstruk dianggap dianggap

memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *composite reliability* melebihi 0,70. Nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator dalam konstruk sudah konsisten, sehingga instrument penelitian dapat dikatakan reliabel.

Berdasarkan pada tabel 5 menunjukkan bahwa setiap variabel dalam penelitian telah memenuhi syarat uji reliabilitas dengan memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih dari 0,70. Masing-masing variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* untuk variable X1 sebesar $0.940 > 0.70$, X2 sebesar $0.930 > 0.70$, X3 sebesar $0.937 > 0.70$ dan Y sebesar $0.938 > 0.70$ dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini telah memenuhi syarat minimal *cronbach's alpha*.

Selanjutnya, reliabilitas konstruk dalam penelitian ini diukur melalui nilai *Composite Reliability (CR)*. Suatu variabel dinyatakan memenuhi kriteria reliabilitas apabila memiliki nilai CR lebih besar dari 0,70. Berdasarkan hasil yang ditampilkan pada tabel 5, variabel Strategi Transformasi Bisnis (X1), Teknologi (X2), Sumber Daya Manusia (X3) dan Kinerja ESG (Y) mempunyai reliabilitas yang baik sesuai dengan batas nilai minimum yang telah disyaratkan yaitu diatas 0.70.

Uji Hipotesis (*Bootstrapping*)

Dalam penelitian ini uji hipotesis dilakukan melalui metode *bootstrapping* pada SmartPLS 4.0. melalui pengujian ini, pengkaji bisa menilai pengaruh antara variabel dalam model struktural. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai t-statistik $> 1,96$ dengan P-value $< 0,05$, berdasarkan hasil tersebut menunjukkan hubungan antara variabel signifikan

Berdasarkan pada Tabel 6, hasil *output* menunjukkan bahwa nilai t-statistik untuk strategi transformasi bisnis sebesar $4,683 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,000 < 0,005$, yang mengindikasikan bahwa strategi transformasi bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *esg*, sehingga hipotesis 1 diterima. Hasil *output* menunjukkan bahwa nilai t-statistik untuk teknologi sebesar $5,043 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,000 < 0,005$, yang mengindikasikan bahwa teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *esg*, sehingga hipotesis 2 diterima. Hasil *output* menunjukkan bahwa nilai t-statistik untuk sumber daya manusia sebesar $2,858 > 1,96$ dan nilai P-value sebesar $0,004 < 0,005$, yang mengindikasikan bahwa sumber daya manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja *esg*, sehingga hipotesis 3 diterima.

Uji Koefisien Determinasi (*R-square*)

Menurut Sugiyono (2022), Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Nilai R^2 berkisar dari 0 hingga 1, semakin mendekati 1, semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika mendekati 0, pengaruhnya cenderung lemah.

Berdasarkan table 7, Nilai *R-Square* mempunyai pengaruh secara simultan X1, X2 dan X3 terhadap Y adalah sebesar 0.690 melalui nilai *R-Square Adjusted* 0,681. Maka, didefinisikan bahwa semua konstruk eksogen (X1, X2 dan X3) secara serentak mempengaruhi Y sebesar 0.690 atau 69%.

Pembahasan

Pengaruh Strategi Transformasi Bisnis terhadap Kinerja *ESG* (*Environtmental, Social and Governance*) Pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis (H1) hasil penelitian ini menyatakan bahwa H1 diterima yang menyatakan bahwa Strategi Transformasi Bisnis (X1) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik strategi transformasi bisnis yang diterapkan perusahaan, maka semakin tinggi pula kinerja *ESG* yang dihasilkan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Wulandari et al, 2024), (Togarotop et al., 2024), (Regina & Harry, 2025) yang memberikan hasil bahwa Strategi Transformasi Bisnis terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG*.

Pengaruh Teknologi terhadap Kinerja *ESG* (*Environtmental, Social and Governance*) pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis (H2) hasil penelitian ini menyatakan bahwa H2 diterima yang menyatakan bahwa Teknologi (X2) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan teknologi dalam organisasi, maka semakin tinggi pula kinerja *ESG* perusahaan.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Kuswara & Santoso, 2024), (Sutadji et al., 2024), (Heryana & Soeratin, 2025) yang memberikan hasil bahwa Teknologi terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG*.

Pengaruh Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja *ESG* (*Environtmental, Social and Governance*) pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis (H3) hasil penelitian ini menyatakan bahwa H3 diterima yang menyatakan bahwa Sumber Daya Manusia (X3) terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG* (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam keberhasilan implementasi *ESG*.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Dhimas et al, 2025), (Gembita et al., 2023), (Yunita et al, 2026) yang memberikan hasil bahwa Sumber Daya Manusia terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja *ESG*.

Pengaruh Strategi Transformasi Bisnis, Teknologi dan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja ESG (Environmental, Social and Governance) pada Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung dalam Perspektif Bisnis Islam.

Berdasarkan hasil penelitian, Strategi Transformasi Bisnis, Teknologi dan Sumber Daya Manusia secara simultan berpengaruh terhadap Kinerja ESG (Environmental, Social and Governance). Hal ini menunjukkan bahwa Strategi Transformasi Bisnis, Teknologi, dan Sumber Daya Manusia memiliki peran penting dalam mewujudkan prinsip-prinsip syariah yang sejalan dengan konsep ESG. Nilai ESG pada dasarnya memiliki kesesuaian dengan *maqashid syariah* yang menekankan kemaslahatan, keadilan, amanah, dan keberlanjutan. Seperi firman Allah SWT dalam Q.S Al-A'raf ayat 56:

نُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Artinya:

“Janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi setelah diatur dengan baik. Berdoalah kepadanya dengan rasa takut dan penuh harap. Sesungguhnya rahmat Allah sangat dekat dengan orang-orang yang berbuat baik”. (Q.S Al A'raf:56)

KESIMPULAN

1. Strategi Transformasi Bisnis berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja ESG pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.
2. Teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja ESG pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.
3. Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja ESG pada PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung.
4. Dalam perspektif bisnis Islam, temuan ini mencerminkan bahwa implementasi transformasi organisasi yang berlandaskan nilai amanah, keadilan, tanggung jawab, dan kemaslahatan dapat mendukung terciptanya kinerja ESG yang berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan Hasil Penelitian yang Menunjukkan Bahwa Strategi Transformasi bisnis, teknologi, dan sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap kinerja ESG, PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung disarankan untuk terus memperkuat implementasi transformasi bisnis melalui peningkatan inovasi layanan, adaptasi terhadap perubahan, serta pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal dalam operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan perlu meningkatkan penerapan prinsip ESG secara terintegrasi dengan memperhatikan aspek lingkungan, sosial, dan tata kelola perusahaan yang transparan dan akuntabel. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui pengembangan sistem digital yang mendukung efisiensi pelayanan,

pengurangan dampak lingkungan, serta peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat sehingga keberlanjutan perusahaan dapat tercapai secara optimal.

DAFTAR PUSTAKA

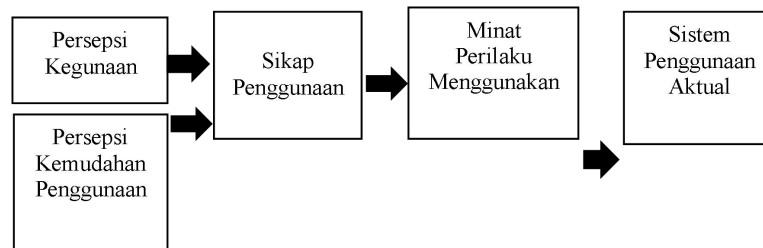
- Adinda, M. (2023). Analisis Sistem Akuntansi Penjualan Kredit Pada Pdam Way Rilai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Kompetitif Bisnis*, 1, 1207–1218.
- Agustiniingsih, W., & Novian, L. A. (2024). Zentrum Economic , Business , Management And Accounting Research Tinjauan Literature Sistematis : Dampak Transformasi. *Zentrum Ekonomi Business Management And Accounting Research*, 2(1), 27–35.
- Alif, Y., Resvika, S., & Pertiwi, H. (2025). Implementation Of Esg (Environmental, Social, Governance) In Islamic Banks: A Critical And Strategic Review. *Indonesian Journal Of Islamic Economics*. 1(1). 13-25.
- Amelia, A., Manurung, K. A., & Purnomo, D. B. (2022). Peranan Manajemen Sumberdaya Manusia Dalam Organisasi. *Mimbar Kampus: Jurnal Pendidikan Dan Agama Islam*, 21(2), 128–138.
- Antonius, F., & Ida, I. (2023). Pengaruh Esg Dan Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi Bisnis & Manajemen*. 13(2). 126-138
- Aristiningtyas, T. (2023). Pengaruh Kinerja Environmental, Social, Governance (Esg) Terhadap Risiko Investasi. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 12(8). 1-16
- Armadani, L., & Ali, H. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Sumber Daya Manusia Dan Budaya Kerja Terhadap Strategi Meningkatkan Daya Saing Perusahaan. *Dinasti Accounting Review*. 2(3). 124-136
- Budianto, M., Kurnia, S & Galih, T. (2021). Perspektif Islam Terhadap Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi. *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman*. 21(1). 55-61
- Burhanudin, A., & Putri, V. (2020). Peran Human Resource Management (Hrm) Dalam Penguatan Praktik Environmental, Social, And Governance (Esg) Di Perusahaan. *Jurnal Manajemen Sdm*. Jilid 1. 759-776
- Dewi, A. P., & Suselo, D. (2025). Analisis Inovatif Terhadap Akad Jual Beli Syariah: Integrasi Teknologi Digital, Efisiensi Praktis, Dan Prinsip Esg Dalam Ekonomi Islam Kontemporer. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 10(2), 439.
- Dwianto, A., Hidayat, M., Setyowati, D. E., Triyanto, A., & Judijanto, L. (2024). Praktik Bisnis Berkelanjutan: Mengevaluasi Kinerja Keuangan Perusahaan Dengan Pertimbangan Environmental, Social Dan Governance (Esg). *Jurnal Cahaya Mandalika*, 3(2), 1964–1969.
- Efendi, Y., Remmang, H., Nur, I. (2026). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan Pt Vale Indonesia Tbk The Effect Of Human Resource Competence On Employee Performance Pt Vale Indonesia Tbk. *Jurnal Ekonomi Dan Pengembangan Bisnis*. 4(1). 457-468
- Fadilah, A., & Rosdiana, Y. (2024). Pengaruh Environmental, Social Dan Governance (Esg) Disclosure Terhadap Kinerja Perusahaan. *Bandung Conference Series: Accountancy*. 4(1). 300-306
- Fanulene, Dolfinus, T. & Dwi, S. Manajemen Rantai Pasok Pada Industri Pertahanan Di Era Industri 4.0 Dan Digital. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*. 3(4). 77-85
- Febry Antonius, I. I. (2023). Pengaruh Environmental, Social, Governance (Esg) Dan Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan. *Jurnal Ekobis: Ekonomi, Bisnis Dan Manajemen*, 13(2), 126.
- Fidiana, T. (2023). Pengaruh Kinerja Environmental, Social, Governance (Esg) Terhadap Risiko Investasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*. 12(3). 4
- Fitria, A., & Mariana. (2025). Pengaruh Pengungkapan Environmental, Social, Dan Governance (Esg) Terhadap Kinerja Perusahaan Energi Dan Pertambangan. 5(3). 190-205
- Hera, A., Rian, A. Al, Faruque, M. O., Sizan, M. M. H., Khan, N. A., Rahaman, M. A., & Ali, M. J. (2024). Leveraging Information Systems For Strategic Management: Enhancing

- Decision-Making And Organizational Performance. *American Journal Of Industrial And Business Management*, 14(08), 1045–1061.
- Hermarningsih, A. (2025). *Psikologi Sumberdaya Manusia*. Deepublish Publisher.
- Heryana, R. P., & Soeratin, H. Z. (2025). Analisis Pengaruh Esg Terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan Dengan Transformasi Digital Sebagai Variabel Pemoderasi. *Journal Of Business Economics And Management*, 1(3), 373–380.
- Hibur, G. (2022). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Minat Beli Di Marketplace Facebook (Studi Pada Generasi Milenial Di Kota Kupang). *Jurnal Ekonomi & Ilmu Sosial*. 3(3). 169-187
- Khairi, M., Rianto, B., & Jalil, M. (2025). Pengaruh Teknologi Dalam Transformasi Ekonomi Dan Bisnis Di Era Digital. *Jurnal Perangkat Lunak*. 7(1). 71-78
- Kurniawan, D. (2025). Sinergi Digitalisasi Dan Implementasi Prinsip Esg Di Perusahaan Asuransi: Pilar Transformasi Berkelanjutan. *Integrative Perspectives Of Social And Science Journal*. 2(3). 7056-7064
- Kuswinardi, J. W., Batilmurik, R., Widianingsih, B., Darussalam, A. Z., Walenta, A. S., & Manuhutu, A. (2021). Pengaruh Mindset Transformasi Digital Terhadap Peningkatan Bisnis Umkm. *Indonesian Research Journal On Education Web*., 4, 550–558.
- Larasati, S., & Nafiati, L. (2025). Pengaruh Esg Disclosure Serta Intellectual Capital Terhadap Kinerja Perusahaan Dengan Risiko Lingkungan Sebagai Variabel Moderasi. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 14(09), 1365–1378.
- Luhfhi, I., & Aushaf, G. (2025). Pengaruh Environment, Social And Governance Terhadap Kinerja Perusahaan Idx Esgl Dengan Variabel Moderasi Transformasi Digital. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*. 16(3). 259
- Luthan, E., Irfan, M., & Bahari, A. (2025). Pengaruh Strategi Bisnis Dan Kinerja Esg Terhadap Potensi Financial Distress Pada Perusahaan Di Negara-Negara Asean. *Riset & Jurnal Akuntansi*, 9(1), 085–099.
- Maulida, Novita, & Siti Femilivia Aisyah. (2024). Etika Bisnis Islam: Implementasi Prinsip Keadilan Dan Tanggung Jawab Dalam Ekonomi Syariah. *El-Iqthisadi Jurnal Hukum Ekonomi Syariah Fakultas Hukum Dan Syariah*, 7, 49–61.
- Mirnasari, T., Zulfikar, I., & Lestari, D. (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Way Rilau Di Kelurahan Kemiling Permai Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*. 6(3). 169-176
- Muchsam, Y., Respati, G., & Yuda, M. (2025). Peran E-Hrm Dalam Meningkatkan Praktik Green Hrm: Studi Tentang Kinerja Organisasi Berkelanjutan Di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*. 18(2). 71-80
- Ningsih, S., Zaitul, & Desi, I. (2024). Pengungkapan Esg Dan Efisiensi Investasi Investigasi Peran Kualitas Audit Dan Transformasi Digital Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ilmu Ekonomi*. 5(1). 2723
- Ningwati, G., Septiyani, R & Desriani, N. (2022). Pengaruh Environment, Social And Governance Disclosure Terhadap Kinerja Perusahaan. *Goodwood Akuntansi Dan Auditing Review*. 1(1). 67-78
- Nisa, S. K. (2026). Dampak Perubahan Regulasi Esg (Environmental , Social , Governance) Terhadap Strategi Bisnis Keuangan Syariah. *Gunung Djati Conference Series*, 63, 135–143.
- Novianti Indah Putri, Yudi Herdiana, Yaya Suharya, & Zen Munawar. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *Atrabis: Jurnal Administrasi Bisnis (E-Journal)*, 7(1), 1–15.
- Noviaristanti, S. (2025). The Influence Of Business, Technology And Hr Transformation Strategies On Esg (Environmental, Social & Governance) Performance In The Indonesian Energy Industry. *International Journal Of Science*, 145–155.
- Nuhrodin., Rahmat, T., & Iwan, A. (2024). Prophetic Educational Leadership For Equity And Sustainability: Reconstructing College Governance In The Esg Frame Work. *Kajian & Riset Manajemen Profesional*. 15(2). 96-107
- Nurmiati, D., & Resnawaty, R. (2025). Corporate Social Responsibility (Csr) Berbasis

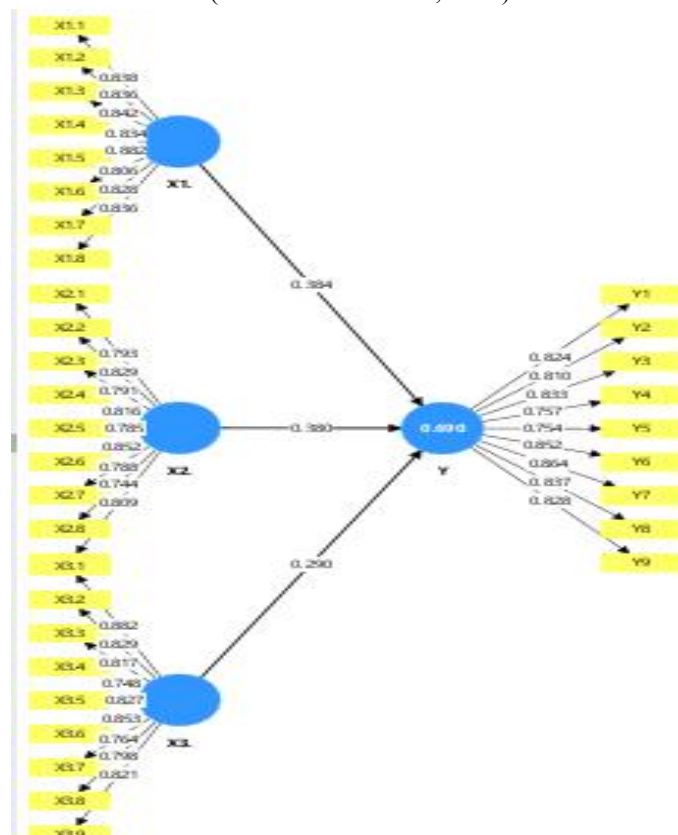
- Environment Social Government (Esg) 4plus Oleh Pt. Semen Jawa. *Economic And Education Journal (Ecoducation)*. 7(1). 240-256
- Pasaribu, M., & Soeratin, H. (2024). Pengaruh Pengawasan Komite Audit Terhadap Kualitas Pengungkapan Esg Perusahaan. *Journal Of Business Economics And Management*. 1(2). 65-71
- Pelia, E. (2025). Implementasi Prinsip Esg Dalam Membangun Bisnis Berkelanjutan Di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia*. 1(1). 39-48
- Pertiwi, Nurbaiti, S., & Muslim. (2024). Analisis Pengaruh Kinerja Esg Dan Tata Kelola Perusahaan Terhadap Kinerja Keuangan Dengan Transformasi Digital Sebagai Variabel Moderasi Pada Perusahaan Lq45. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi & Akuntansi (Mea)*. 8(2). 1777
- Putri, N., Herdiana, Y., & Suharya, Y. (2021). Kajian Empiris Pada Transformasi Bisnis Digital. *Jurnal Administrasi Bisnis*. 1-15
- Putri, R. (2023). Pengaruh Teknologi Dalam Perubahan Pembelajaran Di Era Digital. *Journal of Computers and Digital Business*. 2(3). 105-111
- Rahmawati, C. (2023). Perspektif Islam Terhadap Manajemen Sumber Daya Manusia. *Journal Of Creative Student Research*. 1(4). 43-44
- Ramdhani Ahmad Fariz Putra Setiawan, & Nera Marinda Machdar. (2024). Faktor Pengungkapan Esg, Tata Kelola, Efisiensi Operasional, Dan Penggunaan Ai Dalam Kinerja Perusahaan Teknologi. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*, 3(1), 165–174.
- Riska Aini Putri. (2023). Pengaruh Teknologi Dalam Perubahan Pembelajaran Di Era Digital. *Journal Of Computers And Digital Business*. 2(3), 105–111.
- Sari, D. (2025). Analisis Penerapan Teori Legitimasi dalam Tanggung Jawab Sosial Perusahaan pada PT Kereta Api Indonesia Kiaracondong. *Jurnal Dimensi*. 5(2). 48-51
- Sari, R., & Setiawan, M. (2026). Pengaruh Esg (Environmental, Social, Governance) Terhadap Kinerja Keuangan Dan Reputasi Perusahaan. *Jurnal Pembelajaran Dan Pengembangan Diri*. 6(2). 428-440
- Safriani, M. N., & Utomo, D. C. (2020). Pengaruh Environmetal, Social And Governance (Esg) Disclosure Terhadap Kinerja Perusahaan. *Diponegoro Journal Of Accounting*, 9(3), 2.
- Sahin, O., Bax, K. Csado, C. (2022). Environmental, Social, Governance Scores And The Missing Pillar Why Does Missing Information Matter?. *Corporate Social Responsibility And Environmental Management*. 29(5). 1782-1798
- Setiawan, R., & Machdar, N. (2025). Faktor Pengungkapan Esg, Tata Kelola, Efisiensi Operasional, dan Penggunaan Ai Dalam Kinerja Perusahaan Teknologi. *Jurnal Mutiara Ilmu Akuntansi*. 3(3). 165-174
- Song, J. (2024). Corporate Esg Performance And Human Capital Investment Efficiency. *Finance Research Letters*, 6(2), 105239.
- Sucianti, R. Amiah, R., Natsir, A., & Andi, E. (2025). Manajemen Talenta Berbasis Green Hrm: Strategi Keberlanjutan Sdm Dalam Mendukung Praktik Esg Di Era Industri 5.0. *Yume: Journal Of Management*. 8(2). 301-310
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suryani, L. (2022). Kinerja Bank Syariah : Pengungkapan Icsr Berdasarkan Teori Stakeholder Dari Perspektif Islam. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*. 10(1). 479-486
- Sutariani, N. M. (2022). Pengaruh Penggunaan Teknologi, Keterlibatan Pemakaian Dalam Pengembangan Sistem, Pelatihan Pemakai Sistem Dan Formalisasi Pengembangan Sistem Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi Pada Lembaga Perkreditan Desa Di Denpasar Timur. *Jurnal Kharisma*, 4(3), 111–122.
- Syahputri., Zahra, A., Fallenia, F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*. 2(1). 160-66
- Teguh, M., Anjelina, D., & Febrianti, W. (2025). Literatur Review: Transformasi Sistem Pengendalian Manajemen Di Era Digital Dan Esg Pada Perusahaan Industri Sub Sektor Perbankan. *Journal Of Development Economics And Digitalization, Tourism Economics*. 2(4). 527-538

- Tribuana, D., Usman, U., & Dayanti. (2025). Transformasi Sdm Dalam Mendorong Keberlanjutan Bisnis: Peran Strategis Hr Dalam Implementasi Esg. *Jurnal Teknologi Dan Bisnis Cerdas*, 1(1), 1–16.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model, Edisi 1*. Malang: Cv Seribu Bintang.
- Wiyono, D., Dewi, D. A., Ambiapuri, E., Parwitasari, N. A., & Hambali, D. S. (2025). Strategic Esg-Driven Human Resource Practices: Transforming Employee Management For Sustainable Organizational Growth. *Jurnal Organisasi Dan Manajemen*, 21(1), 65–82.
- Yahaya, & Zulkifli. (2014). Tadabbur Alam Dalam Konseling Islam: Suatu Perspektif Terhadap Pembangunan Sumber Daya Manusia Beretika. *Jurnal Psikologi Malaysia*, 2(1), 1–12
- Yarsasi, S., Tahyudin, I., & Hariguna, T.. (2025). Analisis Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Dengan Metode Partial Least Squares Sctructural Equation Modeling Pada Aplikasi Smartpls. *Jurnal Pendidikan Dan Teknologi Indonesia*, 5(7). 1905-1913

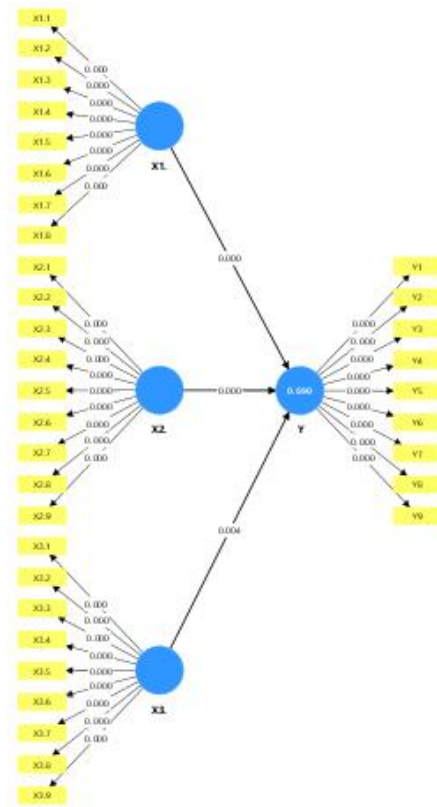
GAMBAR, GRAFIK DAN TABEL



Gambar 1 *Technology Acceptance Model (TAM)*
(Sumber: Wicaksono, 2022)



Gambar 2 *Outer Loading*
(Sumber: SmartPLS 4.0)



Gambar 3 *Output Bootstrapping*
(Sumber: SmartPLS 4.0)

Tabel 1 Data Jumlah Pegawai PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung

No	Bagian	Jumlah Karyawan
1.	Direksi	3
2.	Staf Ahli	2
3.	Umum	30
4.	Distribusi	49
5.	Litbang	8
6.	Perencanaan	10
7.	HBL	42
8.	Keuangan	40
9.	SPI	7
10	Produki	45
Total		236

Sumber: Kantor PDAM Way Rilau Kota Bandar Lampung Tahun 2026

Tabel 2 Karakteristik Responden

No	Karakteristik		Frekuensi	Presentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	54	54%
		Perempuan	46	46%
2.	Usia	20 - 30 Tahun	24	24%
		31 - 40 Tahun	36	36%
		41 - 50 Tahun	31	31%
		> 50 Tahun	9	9%
3.	Lama Bekerja	1 - 5 Tahun	33	33%
		5 - 10 Tahun	25	25%
		> 10 Tahun	42	42%

4.	Jabatan/	Staf Umum	23	23%
	Posisi Saat	Staf Distribusi	12	12%
	Ini	Staf Perencanaan	10	10%
		Staf Kas	15	15%
		Kasubbag Keskar	1	1%
		Kabag Distribusi	1	1%
		Operator Produksi	7	7%
		Kasubbag Hubungan Langgan	1	1%
		Kasubbag SPI	1	1%
		Staf Hubungan Langgan	10	10%
		Kabag Produksi	1	1%
		Staf Keuangan	11	11%
		Kasubag Pengendalian Kualitas Air dan Laboratorium	1	1%
		Staf Perawatan Mesin dan Listrik	4	4%
		Kasubbag Perawatan Mesin dan Listrik	1	1%
		Kabag Litbang	1	1%

Sumber: Data diolah pada tahun 2026.

Tabel 3 *Average Variance Extracted*

Variabel	Average Variance Extracted	Keterangan
Strategi Transformasi Bisnis	0.702	Valid
Teknologi	0.642	Valid
Sumber Daya Manusia	0.666	Valid
Kinerja ESG	0.670	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 4.0*

Tabel 4 Hasil *Cross Loadings*

PERNYATAAN	X1.	X2.	X3.	Y	KETERANGAN
X1.1	0.838	0.195	0.607	0.638	Valid
X1.2	0.836	0.053	0.583	0.470	Valid
X1.3	0.842	0.076	0.580	0.432	Valid
X1.4	0.834	0.052	0.556	0.461	Valid
X1.5	0.882	0.064	0.570	0.502	Valid
X1.6	0.806	0.124	0.584	0.516	Valid
X1.7	0.828	0.191	0.645	0.594	Valid
X1.8	0.836	0.182	0.631	0.635	Valid
X2.1	0.163	0.793	0.415	0.499	Valid
X2.2	0.158	0.829	0.398	0.455	Valid
X2.3	0.021	0.791	0.412	0.499	Valid
X2.4	0.128	0.816	0.419	0.474	Valid
X2.5	-0.009	0.785	0.377	0.379	Valid
X2.6	0.248	0.852	0.458	0.571	Valid

X2.7	0.151	0.788	0.438	0.445	Valid
X2.8	0.120	0.744	0.441	0.397	Valid
X2.9	0.051	0.809	0.339	0.458	Valid
X3.1	0.659	0.402	0.882	0.684	Valid
X3.2	0.622	0.467	0.829	0.719	Valid
X3.3	0.533	0.383	0.817	0.587	Valid
X3.4	0.519	0.459	0.748	0.554	Valid
X3.5	0.593	0.470	0.827	0.576	Valid
X3.6	0.668	0.407	0.853	0.633	Valid
X3.7	0.524	0.371	0.764	0.462	Valid
X3.8	0.521	0.483	0.798	0.650	Valid
X3.9	0.583	0.328	0.821	0.647	Valid
Y1	0.475	0.510	0.594	0.824	Valid
Y2	0.570	0.376	0.647	0.810	Valid
Y3	0.542	0.525	0.640	0.833	Valid
Y4	0.473	0.370	0.554	0.757	Valid
Y5	0.459	0.496	0.527	0.754	Valid
Y6	0.529	0.568	0.641	0.852	Valid
Y7	0.593	0.481	0.669	0.864	Valid
Y8	0.552	0.553	0.652	0.837	Valid
Y9	0.563	0.412	0.648	0.828	Valid

Sumber: *Output SmartPLS 4.0*

Tabel 5 *Composite Reliability*

<i>Variable</i>	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Rho_a</i>	<i>Composite Reliability</i>
Strategi Transformasi Bisnis	0.940	0.946	0.950
Teknologi	0.930	0.935	0.942
Sumber Daya Manusia	0.937	0.942	0.947
Kinerja ESG	0.938	0.941	0.948

Sumber: *Output SmartPLS 4.0*

Tabel 6 *Path Coefficients*

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1. -> Y	0.384	0.382	0.082	4.683	0.000
X2. -> Y	0.380	0.384	0.075	5.043	0.000
X3. -> Y	0.290	0.289	0.101	2.858	0.004

Sumber: *Output SmartPLS 4.0*

Tabel 7 *R Square*

	R-square	R-square adjusted
Y	0.690	0.681

Sumber: *Output SmartPLS 4.0*