

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah Penelitian**

Organisasi baik yang bergerak di bawah naungan pemerintah maupun swasta, sangat membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kepuasan kerja menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh manajemen sumber daya manusia. Menurut Sinambela (2016), manajemen sumber daya manusia merupakan upaya untuk mengelola tenaga kerja sebagai aset utama, yang tidak hanya berfokus pada pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga pada kesejahteraan pegawai. Kepuasan kerja yang tinggi berperan dalam meningkatkan hasil kerja dan efisiensi operasional. Pengelolaan sumber daya manusia melibatkan berbagai proses, seperti perekrutan pegawai baru, pengembangan keterampilan melalui pelatihan, serta penilaian kepuasan kerja. Semua aspek ini berhubungan erat dengan kepuasan kerja, misalnya pelatihan yang baik dan kompensasi yang adil akan meningkatkan rasa nilai diri pegawai, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan kerja (Dessler, 2015). Seseorang dengan kepuasan tinggi, seperti komunikasi dengan rekan kerja dan atasan yang baik dan lingkungan kerja yang memadai cenderung lebih antusias dalam bekerja. Oleh karena itu, kepuasan kerja memegang peranan penting untuk meningkatkan hasil kerja dan efisiensi operasional serta kepuasan pegawai dari sisi hubungan antar pegawai, lingkungan kerja dan kesejahteraan pegawai dapat tercapai.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Kesatuan Pengelolaan Hutan (UPTD KPH) adalah instansi yang berlokasi di Jalan Ratna No. 1, Singaraja, Bali. Tugas utama UPTD KPH Bali Utara meliputi pelaksanaan kegiatan operasional teknis yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya hutan. Selain itu, instansi ini juga memberikan dukungan penunjang teknis yang diperlukan untuk memastikan keberhasilan dalam pengelolaan hutan. UPTD KPH bertanggung jawab atas urusan pemerintahan di bidang kehutanan, yang diakui melalui sertifikasi yang diberikan oleh dinas terkait. Fokus utama UPTD KPH Bali Utara adalah menjaga keberlanjutan dan keseimbangan ekosistem. Melalui berbagai program dan kegiatan, instansi ini berupaya melindungi dan mengelola sumber daya hutan, serta meningkatkan kesadaran masyarakat tentang pentingnya pelestarian lingkungan. Dengan demikian, UPTD KPH Bali Utara berkontribusi pada upaya pengelolaan hutan yang berkelanjutan di kawasan Bali Utara demi masa depan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil kuisioner awal pada lampiran terkait kepuasan kerja terdapat 3 indikator yang digunakan untuk menilai kepuasan kerja, yaitu pekerjaan, gaji, pengawasan dan dengan total sebanyak 10 responden pegawai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang mengisi kuisioner. Hasil dalam kuisioner tersebut, memperlihatkan bahwa pegawai UPTD KPH Bali Utara cenderung memilih cukup puas. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai pada UPTD KPH Bali Utara.

Beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan kerja, yaitu lingkungan kerja maupun komunikasi (Anggela., dkk 2024; Mutahir., dkk (2023); Magdalena dan Manyur 2022; Sateguh, dkk 2023). Menurut Josiah (2019) kepuasan kerja seseorang tidak hanya dipengaruhi oleh gaji, namun ada faktor lain seperti,

hubungan dengan atasan rekan sekerja dan lingkungan kerja. Menurut Ariawan, dkk (2022) menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang terdiri dari fasilitas peralatan, perilaku pegawai, lingkungan tempat bekerja, sikap antar pegawai menjadi faktor penentu kepuasan kerja. Kepuasan kerja dapat tercapai oleh beberapa faktor seperti lingkungan kerja dengan fasilitas dan rekan kerja yang baik, serta komunikasi (Mutholib 2023). Oleh karena itu dapat disimpulkan variabel yang memengaruhi kepuasan kerja diantaranya komunikasi, lingkungan kerja, hubungan antar rekan kerja dan gaji. Pada penelitian ini memfokuskan variabel komunikasi dan lingkungan kerja yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Karena, variabel komunikasi berpengaruh dominan pada penelitian (Ariawan, dkk 2022). Sebaliknya variabel lingkungan kerja pengaruh dominan pada penelitian (Mutholib 2023).

Komunikasi merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi, ide, dan pesan kepada individu maupun kelompok dengan berbagai saluran seperti lisan, tulisan, atau non-verbal. Setiap jenis komunikasi memiliki karakteristik dan cara penyampaian yang berbeda. Komunikasi yang efektif sangat penting dalam memperkuat hubungan, meningkatkan pemahaman, dan memfasilitasi kolaborasi. Dengan memahami cara berkomunikasi yang baik, kita dapat mencapai tujuan dan membangun interaksi yang lebih baik. Menurut Ruliana (2016), komunikasi merujuk pada proses di mana satu orang atau lebih mengirim dan menerima pesan. Proses ini berlangsung dalam konteks tertentu, seperti dalam situasi kerja, sosial, atau keluarga, dan memiliki dampak yang berbeda tergantung pada jenis komunikasi yang dilakukan. Sehingga komunikasi diharapkan meningkat dan bisa menjadi jembatan antar pegawai untuk memastikan semua pesan, informasi, dan ide dipahami dengan baik. Umpan balik ini dipengaruhi oleh faktor lingkungan,

seperti budaya, suasana hati, dan situasi di sekeliling, yang dapat memengaruhi cara pesan diterima dan dipahami.

Komunikasi pada hakekatnya dibagi menjadi dua yaitu, komunikasi internal dan eksternal. Menurut Putranto (2012), komunikasi internal harus dirancang agar informasi yang disampaikan sesuai dengan kebutuhan pegawai, tanpa berlebihan. Informasi yang lengkap dan relevan sangat penting untuk menciptakan hubungan yang efektif antara atasan dan pegawai, di mana komunikasi bersifat timbal balik. Interaksi yang baik membantu pegawai memahami peran dan tanggung jawab mereka, yang dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Selain itu, komunikasi yang efektif berkontribusi pada pengembangan budaya organisasi yang positif, dimana setiap individu merasa terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Sementara komunikasi eksternal adalah interaksi antara pimpinan dan publik di luar organisasi. Komunikasi ini bersifat timbal balik dan melibatkan dua jalur (Afdjani dan Hardiono, 2014). Sehingga komunikasi diharapkan meningkat dan bisa menjadi jembatan antar pegawai dan pelayanan masyarakat untuk memastikan semua pesan, informasi, dan ide dipahami dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan ke salah satu pegawai di UPTD KPH Bali Utara. Beliau mengatakan komunikasi internal yang terjadi saat bekerja selalu mengadakan rapat setiap bulan untuk mengevaluasi jalannya kegiatan dan program kerja yang sudah dilakukan serta menumbuhkan keakraban dan kepercayaan satu sama lain. Selanjutnya, setiap pagi dilakukan kegiatan apel yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang kegiatan kedepan, berita mengenai kekhutanan yang terbaru, dan melatih kekompakan semua pegawai.

Selain komunikasi, lingkungan kerja menjadi faktor penyebab royal dan tidaknya pegawai selama bekerja di organisasi. Lingkungan kerja adalah segala kondisi baik fisik dan non-fisik yang memengaruhi cara individu atau kelompok saat melaksanakan tugas dan pekerjaan mereka. Lingkungan kerja berperan penting sebagai faktor pendorong dan pendukung bagi pegawai ketika melaksanakan berbagai aktivitas mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan kerja mereka (Nuryasin dkk, 2016). Ketika lingkungan kerja dalam kondisi yang kondusif, maka pegawai dapat lebih leluasa dan mampu menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Disisi lain, jika lingkungan tidak mendukung, hal ini dapat berdampak negatif pada perilaku kerja mengakibatkan terhambatnya perkembangan serta peningkatan kepuasan kerja yang diharapkan.

Lingkungan kerja dibagi menjadi dua dari Sedarmayanti (2017), lingkungan kerja fisik adalah kondisi fisik yang ada di sekitar tempat kerja dan dapat memengaruhi pegawai, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sementara, lingkungan kerja non-fisik mencakup semua kondisi yang berhubungan dengan interaksi kerja, baik antara atasan dan bawahan maupun antar rekan kerja. Aspek ini sangat penting karena dapat memengaruhi motivasi, kepuasan kerja, dan produktivitas pegawai, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis dan kolaboratif. Sehingga lingkungan kerja diharapkan dapat meningkat dan menciptakan pengaruh yang positif kepada pegawai untuk mendukung kelancaran dan keberhasilan aktivitas pegawai.

Pada hasil wawancara beberapa pegawai mengenai komunikasi, kemudahan dalam memperoleh informasi yang dirasakan cukup terbuka dalam memperoleh informasi. Informasi terkait agenda tugas lapangan, perubahan

kebijakan rutin disampaikan melalui grup aplikasi *whatsapp* dan tertulis di papan pengumuman kantor, sehingga memudahkan seluruh staf untuk mengatur kegiatan kedepan. Kedua, intensitas komunikasi pada lingkup internal juga terjaga dengan baik, seperti rutin berinteraksi secara informal saat kerja lapangan, yang mempererat kerja sama tim. Dalam hal efektivitas komunikasi, banyak arahan teknis dari atas tidak hanya disampaikan secara lisan, tetapi juga dalam bentuk panduan tertulis sederhana yang dikirimkan melalui grup *whatsapp* dengan tujuan memudahkan pegawai memahami prosedur kerja. Selain itu tingkat pemahaman pesan di kalangan pegawai juga cukup baik ketika diberikan arahan tentang perubahan jadwal patroli hutan akibat cuaca ekstrem, sebagian besar staf dapat langsung menyesuaikan rencana kerja mereka dengan tanggap dan cepat sesuai dengan yang dijelaskan saat pengarahan. Dari sisi perubahan sikap, komunikasi dapat membantu staf lebih responsif dalam menangani permasalahan di lapangan, seperti inisiatif berkoordinasi langsung dengan kepala desa saat menemukan kendala di lokasi penanaman sembari menunggu instruksi lebih lanjut.

Lingkungan kerja yang dirasakan pegawai sudah mencerminkan indikator yang positif. Dari suasana kerja, hubungan antarpegawai terjalin dengan baik, terlihat dari adanya kerjasama yang harmonis saat melaksanakan patroli hutan, penanaman pohon maupun kegiatan sosialisasi kepada masyarakat. Pegawai saling mendukung dan tetap menjaga komunikasi. Fasilitas yang disediakan cukup memadai dan selalu dilakukan pemeriksaan pisau bayonet, gergaji, *handphone*, transportasi yang tepat untuk menjangkau berbagai medan hutan dan menunjang penugasan pegawai khusus pada hutan Bali Utara. Pada keselamatan kerja, perhatian terhadap perlindungan pegawai juga sudah cukup baik, seperti helm

pelindung, kacamata pelindung, masker respirator untuk melindungi dari asap dan debu, sarung tangan, sepatu pelindung, dan peralatan P3K bila mana terjadi cedera saat bertugas, pegawai lainnya dapat melakukan pertolongan pertama dengan cepat, sehingga dapat meminimalkan resiko cedera lebih lanjut.

Wawancara yang dilakukan terhadap sejumlah pegawai dengan kuisisioner pra survei awal terkait kepuasan kerja. Berbagai tanggapan yang muncul diantaranya indikator pekerjaan pegawai sudah melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan pekerjaan yang diberikan atasan, seperti pada bidang Rehabilitasi Daerah Aliran Sungai dan Pemberdayaan Masyarakat (RDASPM) yang memerlukan keterampilan di bidang konservasi dan sosial masyarakat mengalami kendala terkait pelaksanaan tugas yang kurang optimal dalam keterampilan komunikasi sosial dalam berinteraksi ke masyarakat, dikarenakan tidak sepenuhnya memiliki latar belakang di bidang tersebut sehingga beberapa pegawai merasa kurang percaya diri dalam menjelaskan program, kemudian antusiasme warga menjadi berkurang.

Dari sisi gaji, pegawai merasa telah menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan tugasnya. Namun tunjangan lapangan yang diberikan terkadang dirasa belum dapat memenuhi kebutuhan operasional seperti konsumsi dan biaya sewa yang diperlukan untuk transportasi berat. Kondisi ini diperparah dengan adanya keterlambatan pencairan dana di beberapa kesempatan, membuat pegawai cenderung menggunakan dana pribadi terlebih dahulu.

Sementara itu, aspek pengawasan berperan penting dalam mendukung pelaksanaan tugas-tugas rutin yang bersifat administratif, seperti pengisian laporan harian atau absensi kerja petugas. Saat ini, sebagian besar petugas kehutanan telah

menunjukkan komitmen yang baik dalam melaksanakan pelaporan kegiatan mereka. Ditambah lagi, kehadiran sistem pelaporan berbasis aplikasi telah memberikan kemudahan dan efisiensi. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan beberapa kasus dimana laporan belum diisi secara lengkap alias mengalami keterlambatan. Hal ini umumnya terjadi bukan karena kelalaian, melainkan lebih pada keterbatasan pengawasan langsung serta di lain waktu terjadi kepadatan di lapangan.

Berdasarkan pemaparan diatas, terdapat permasalahan yang terjadi pada UPTD KPH Bali Utara mengenai komunikasi dan lingkungan kerja yang diterapkan oleh pegawai sudah cukup baik, namun masih kurang optimal dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai. Penelitian oleh (Pragusti & Hidayat, 2023) menunjukkan bahwa Komunikasi dan lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Hariani, dkk (2023) menjelaskan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini bertentangan dengan beberapa pernyataan yang dikemukakan oleh peneliti lain seperti menurut Angela, dkk (2024) menjelaskan bahwa komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan kerja. Magdalena dan Manyur (2022) mengungkapkan bahwa Lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai. Maka kesimpulan yang didapat peneliti memutuskan untuk mengangkat judul “Pengaruh Komunikasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kepuasan kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Kesatuan Pengelolaan Hutan Bali Utara”.

## **1.2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang, beberapa permasalahan yang ada dalam UPTD KPH Bali Utara Kabupaten Buleleng dapat diidentifikasi sebagai berikut.

1. Terjadi penurunan kepuasan kerja pada pegawai UPTD KPH Bali Utara
2. Terdapat banyak variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai yaitu komunikasi dan lingkungan kerja pada UPTD KPH Bali Utara
3. Terdapat kesenjangan pada hasil penelitian pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja

## **1.3 Pembatasan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pemaparan dari latar belakang dan identifikasi masalah, maka penelitian ini berfokus pada pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di UPTD KPH Bali Utara.

## **1.4 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah dijelaskan, terdapat beberapa permasalahan yang menjadi pokok dalam penelitian ini.

1. Apakah komunikasi dan lingkungan kerja berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pada pegawai UPTD KPH Bali Utara?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai UPTD KPH Bali Utara?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada pegawai UPTD KPH Bali Utara?

### 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian dan rumusan masalah yang telah dipaparkan maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji tentang hal-hal sebagai berikut

1. Untuk menguji pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada UPTD KPH Bali Utara.
2. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pada UPTD KPH Bali Utara
3. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada UPTD KPH Bali Utara.

### 1.6 Manfaat Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

#### 1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan mendalami pengetahuan di bidang manajemen, khususnya manajemen sumber daya manusia, mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai UPTD KPH Bali Utara.

#### 2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan informasi mengenai pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai pada UPTD KPH Bali Utar