

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sumber daya fisik dan teknologi, tetapi juga ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). Unsur manusia memainkan peran penting dalam menjalankan semua aktivitas organisasi (Heryanda, 2019) manusia memainkan peran Sumber daya manusia menjadi elemen vital dalam pencapaian tujuan organisasi, hal ini sejalan dengan penelitian Bahtiar dan Suarmanayasa (2022) yang menyatakan manajemen sumber daya manusia merupakan manajemen yang sangat penting untuk mendalami hubungan antar manusia dengan lingkungannya di suatu instansi. Pegawai yang merasa puas akan pekerjaannya berpeluang memberikan dampak positif bagi organisasi untuk berkembang (Damayanti dan Darmawan, 2025) hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Gazi et al. (2024) yang menyatakan kepuasan kerja merupakan perilaku kritis yang mempengaruhi kinerja kerja, tingkat kepuasan kerja yang tinggi juga melaporkan tingkat kinerja pekerjaan yang lebih tinggi.

Kepuasan kerja menjadi hal yang kompleks dalam instansi sektor publik karena adanya tuntutan terhadap pelayanan prima yang harus dijalankan oleh pegawai berdasarkan aturan tertentu yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat luas. Pegawai instansi sektor publik, seperti pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL), tidak hanya dituntut untuk menjalankan

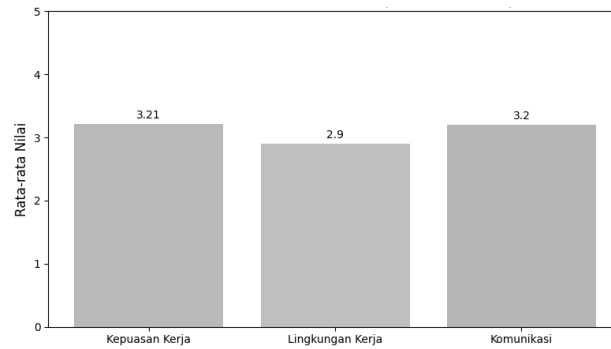
tugas secara profesional dan sesuai dengan standar pelayanan, tetapi pegawai juga harus menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap tindakan yang dilakukan dalam layanan kepada publik. Keterikatan pada aturan birokrasi yang kaku dan fasilitas penunjang yang kurang memadai sering kali membatasi fleksibilitas kerja pegawai, sehingga dapat memengaruhi persepsi pegawai terhadap kepuasan kerja mereka.

Tingkat kepuasan kerja ditentukan oleh berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, faktor seperti komunikasi yang efektif dan lingkungan kerja yang nyaman berperan penting dalam kepuasan kerja. Komunikasi yang terbuka, jelas, dan dua arah mendorong terciptanya rasa saling percaya antara atasan dan bawahan, memperkuat koordinasi pegawai, dan mengurangi risiko timbulnya kesalahpahaman dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, lingkungan kerja yang mendukung baik secara fisik maupun psikologis mampu menciptakan rasa aman, nyaman dan memberikan dukungan bagi pegawai dalam menjalankan pekerjaannya

Salah satu instansi sektor publik di Singaraja adalah Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja. Menurut Hidayat (2023) KPKNL merupakan unit vertikal dari DJKN (Direktorat Jenderal Kekayaan Negara) yang berada di bawah naungan Kementerian Keuangan yang berperan dalam melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang negara dan lelang. KPKNL Singaraja merupakan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang yang berlokasi di Singaraja dan merupakan bagian dari Kantor Wilayah (Kanwil) DJKN Bali dan Nusa Tenggara, sebagai pelayanan DJKN di daerah, Kantor Pelayanan Kekayaan dan Lelang (KPKNL) Singaraja berkomitmen untuk mengelola kekayaan negara secara profesional dan transparan guna

mewujudkan tata kelola keuangan yang lebih baik. KPKNL Singaraja memiliki wilayah kerja yang mencakup empat kabupaten, yaitu Buleleng, Jembrana, Bangli dan Karangasem. Berdasarkan Laporan Kinerja Kanwil DJKN Bali dan Nusa Tenggara Tahun 2024, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja memiliki jumlah pegawai yang relatif lebih terbatas dibandingkan unit lain, sehingga berpotensi menciptakan dinamika lingkungan kerja dan interaksi yang lebih intens antarpegawai. Selain itu, wilayah kerja KPKNL Singaraja yang mencakup beberapa kabupaten dengan karakteristik geografis dan ekonomi yang beragam turut memengaruhi pola komunikasi organisasi serta tekanan pekerjaan yang dihadapi pegawai.

Kepuasan kerja pegawai merupakan faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja, serta keberlangsungan suatu instansi. Berdasarkan hasil pra-penelitian di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja menunjukkan bahwa kepuasan kerja mayoritas pegawai masih berada pada kategori cukup. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan kerja pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja belum optimal. Selain itu, faktor lingkungan kerja, terutama ruang dan fasilitas, masih dianggap kurang memadai untuk menunjang aktivitas pegawai dalam pekerjaan sehari-hari. Lingkungan kerja fisik yang tidak optimal dapat menurunkan kenyamanan pegawai selama bekerja. Dari sisi lain berdasarkan hasil pra-penelitian responden menunjukkan bahwa terdapat perubahan dalam komunikasi dan hubungan antar rekan kerja dalam sistem mutasi karena adanya adaptasi berulang terhadap lingkungan sosial yang baru, sehingga mempengaruhi kepuasan kerja pegawai.



Gambar 1. 1 Hasil Pra-Penelitian

Kepuasan pegawai di lingkungan Kantor Pelayanan Kekayaan dan Lelang (KPKNL) Singaraja masih tergolong rendah akibat lingkungan kerja fisik dan sistem mutasi yang memicu perubahan hubungan kerja dan komunikasi antar pegawai. Hal ini sejalan dengan temuan Kurt Lewin pada tahun 1947 terkait perubahan kelompok, Menurut Lewin (1947) perubahan kelompok akan terjadi apabila terdapat *unfreezing* (melemahkan keterikatan lama), *moving* (membangun keterikatan baru) dan *refreezing* (konsolidasi keterikatan baru). Ketika terjadi mutasi, pegawai harus melewati fase *unfreezing*, *moving* dan *refreezing* sebelum akhirnya membentuk iklim kerja baru yang stabil.

Lingkungan kerja dan komunikasi menjadi dua faktor penting untuk menunjang kepuasan kerja pegawai. Lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif akan memberikan pengaruh positif dan mendukung terciptanya kepuasan kerja, Menurut Rosento dkk. (2022) lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Selain lingkungan kerja, komunikasi juga memegang peran penting dalam menciptakan kepuasan kerja pegawai. Komunikasi dua arah yang dilakukan secara langsung dan virtual dapat menjadi ruang bagi pegawai untuk berkontribusi, merasa didengar dan dihargai sehingga meningkatkan kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan penelitian menurut Wulandari dkk. (2018) yang menyatakan bahwa

komunikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja. Kedua temuan tersebut sejalan dengan hasil observasi dan wawancara awal. Namun terdapat penelitian terdahulu yang menyatakan hasil yang berbeda, berdasarkan penelitian dari Rachmanda dan Mulyani (2024) lingkungan kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai, temuan lain dari Shavira dan Febrian (2023) menyatakan lingkungan kerja tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan menurut Maulana dkk. (2023) komunikasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja, sedangkan penelitian Siregar dan Linda, (2022), menyatakan komunikasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan.

Fenomena yang terjadi di lingkungan KPKNL Singaraja menunjukkan adanya dinamika lingkungan kerja dan komunikasi yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. sejumlah permasalahan masih perlu diperhatikan, perubahan lingkungan kerja, terutama dalam hubungan antar pegawai dan komunikasi akibat dari mutasi pegawai yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan kerja. kondisi lingkungan kerja yang terlihat kondusif belum memiliki bukti empiris yang menjelaskan sejauh mana pengaruhnya terhadap kepuasan pegawai. Komunikasi internal yang rutin dilaksanakan, baik secara langsung maupun virtual juga belum dievaluasi efektivitasnya dalam meningkatkan rasa dihargai dan keterlibatan pegawai. Selain itu tidak konsistennya hasil penelitian sebelumnya memperkuat urgensi penelitian dan perlunya kajian berbasis data untuk merumuskan rekomendasi kebijakan yang lebih tepat dan berorientasi pada perbaikan yang berkelanjutan. Berdasarkan uraian latar belakang dan penelitian terdahulu dengan hasil yang tidak konsisten, maka penulis tertarik untuk meneliti Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kantor

Pelayanan Kekayaan dan Lelang (KPKNL) Singaraja.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan kerja pegawai KPKNL Singaraja belum optimal, sebagian besar responden menunjukkan memiliki kepuasan kerja cukup dan kurang puas
2. Lingkungan kerja fisik belum memadai, fasilitas dan ruang kerja dinilai kurang mendukung aktivitas pekerjaan sehari-hari, sehingga berpengaruh pada kepuasan pegawai.
3. Hubungan antar pegawai dan komunikasi dipengaruhi sistem mutasi, rata-rata responden menilai hubungan kerja hanya dalam kategori cukup, karena adanya mutasi rutin yang menimbulkan perubahan dan adaptasi sosial berulang.
4. Adanya *research gap* yang menunjukkan tidak konsistennya hasil penelitian terdahulu.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembatasan masalah diperlukan untuk membuat penelitian lebih terarah. Pembatasan penelitian yakni sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya fokus pada pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja sebagai unit eselon III

2. Sampel penelitian adalah pegawai aktif di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Singaraja selama masa penelitian
3. Penelitian ini membatasi kajian pada dua variabel bebas, yaitu lingkungan kerja dan komunikasi serta satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja pegawai.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja?
2. Bagaimana pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. menguji dan menjelaskan pengaruh lingkungan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja.
2. Menguji dan menjelaskan pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja.
3. Menguji dan menjelaskan pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi

terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja.

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui terkait pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja. Adapun manfaat dalam penelitian ini terdiri dari 2 (dua), sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini memberikan bukti empiris terhadap kontribusi lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Singaraja. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian teori di bidang sumber daya manusia, khususnya terkait kepuasan kerja. Temuan dalam penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur akademik serta memperkuat atau menguji ulang teori-teori yang telah ada mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja, terutama dalam konteks instansi sektor publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi bagi berbagai pihak:

- a) Bagi instansi, Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi serta pertimbangan dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas lingkungan kerja dan optimalisasi komunikasi, dengan memahami sejauh mana kedua variabel bebas berpengaruh terhadap kepuasan kerja

pegawai, instansi dapat merancang kebijakan yang lebih tepat untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung produktivitas dan kesejahteraan pegawai.

- b) Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rujukan dan landasan dalam mengembangkan penelitian sejenis, baik dalam konteks instansi pemerintah maupun sektor lainnya.

