

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor utama yang menopang perekonomian Bali, bahkan menyumbang hingga sekitar 70 % dari total Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) provinsi tersebut (Time, 2024). Pasca pandemi COVID-19, geliat sektor pariwisata Bali kembali bangkit dengan pesat. Data mencatat bahwa kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali sepanjang tahun 2023 mencapai 5,2 juta orang, dan meningkat drastis menjadi 6,33 juta kunjungan pada tahun 2024 atau naik sebesar 20,1 % dibandingkan tahun sebelumnya (Antara Bali, 2024). Angka tersebut menunjukkan bahwa pariwisata tetap menjadi tulang punggung perekonomian Bali yang membutuhkan pengelolaan profesional dari berbagai pihak, termasuk instansi pemerintah daerah. Salah satu daerah yang memiliki potensi besar dalam pengembangan sektor pariwisata adalah Kabupaten Buleleng. Terletak di wilayah utara Pulau Bali dengan luas wilayah sekitar 1.322,7 km² dan jumlah penduduk mencapai 828.156 jiwa pada tahun 2024, Buleleng menawarkan beragam daya tarik wisata, mulai dari keindahan alam seperti Air Terjun Gitgit dan Danau Buyan-Tamblingan, hingga wisata bahari di Pantai Lovina dan wisata budaya di Gedong Kirtya (Wikipedia, 2024). Dalam pengelolaan potensi tersebut,

Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng memiliki peran strategis dalam merancang, mengoordinasikan, dan melaksanakan kebijakan pembangunan pariwisata daerah. Untuk itu, kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh instansi ini menjadi faktor kunci keberhasilan.

Peran Dinas Pariwisata sebagai penggerak utama dalam pengelolaan, pengembangan, dan promosi pariwisata menuntut adanya kinerja optimal dari seluruh pegawai. Secara normatif (*das sollen*), kondisi kerja yang nyaman secara fisik dan psikologis serta sistem karier yang jelas dan adil merupakan prasyarat terciptanya kepuasan kerja. Namun dalam kenyataannya (*das sein*), sering kali muncul berbagai permasalahan seperti kurangnya sarana dan prasarana penunjang kerja, komunikasi internal yang belum optimal, serta terbatasnya kesempatan mengikuti pelatihan atau promosi jabatan. Kondisi tersebut dapat memicu turunnya motivasi dan kepuasan kerja pegawai, yang pada akhirnya dapat berdampak pada rendahnya kualitas layanan publik di sektor pariwisata daerah.

Lingkungan kerja merupakan salah satu elemen yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan kerja individu (Septianti et al., 2025). Lingkungan kerja yang baik, baik dari segi fisik maupun nonfisik, berperan besar dalam membentuk suasana kerja yang nyaman dan mendukung. Penelitian lain yang dilakukan oleh Sumerdana & Heryanda (2021) menyatakan bahwa Lingkungan kerja adalah kehidupan sosial, psikologis, dan fisik di perusahaan yang memengaruhi kinerja tugas pegawai. Lingkungan kerja fisik mencakup faktor seperti pencahayaan, suhu udara, kebersihan, tata ruang, dan tingkat kebisingan yang memengaruhi kenyamanan bekerja. Sementara itu, lingkungan kerja nonfisik berkaitan dengan hubungan antarpegawai, hubungan atasan–bawahan, rasa aman, dan semangat kerja. Afandi

(2018), mengatakan lingkungan kerja adalah segala yang ada pada para pekerja atau pegawai yang dapat memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Kondisi lingkungan kerja yang positif dapat meningkatkan motivasi, mengurangi stres, serta membangun rasa memiliki terhadap organisasi. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak kondusif berpotensi menurunkan motivasi dan kepuasan kerja, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kinerja pegawai.

Selain lingkungan kerja, pengembangan karier juga menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai. Pengembangan (*Development*) diartikan sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi (Simanjuntak & Sari, 2023). Pengembangan karier adalah upaya yang dilakukan oleh setiap individu atau organisasi untuk memotivasi diri sendiri agar bekerja sebaik mungkin dalam hal meningkatkan kemampuan dan keterampilannya guna memenuhi tanggung jawab dan kegiatan organisasi baik profit maupun non-profit (Kawiana, 2020). Pengembangan karier mencakup upaya organisasi dalam memberikan kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan keterampilan, memperoleh pelatihan, mendapatkan promosi, serta memperbaiki mutu kinerja. Kejelasan jalur karier, peluang pengembangan diri, dan sistem penghargaan yang adil dapat meningkatkan rasa aman, kepercayaan diri, dan komitmen pegawai terhadap organisasi. Tanpa adanya prospek karier yang jelas, pegawai cenderung merasa stagnan (tidak berkembang) dan kurang termotivasi dalam menjalankan tugasnya.

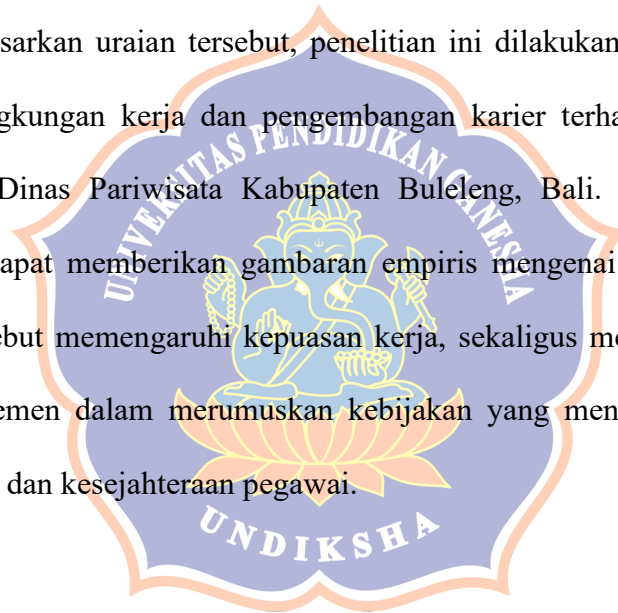
Penelitian-penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan pengembangan karier memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Misalnya, penelitian oleh Nyoman Suriani et al., (2019)

menemukan bahwa baik lingkungan kerja fisik maupun pengembangan karier berkontribusi signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai. Temuan serupa juga diperoleh oleh Bali dan Ariawan, (2025), yang menegaskan bahwa kedua variabel ini merupakan elemen krusial dalam membentuk kepuasan kerja. Fenomena ini juga terjadi di lingkungan kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali, Dimana jika dilihat dari fasilitas yang ada di kantor Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, dapat dikatakan belum memumpuni. Selain itu hubungan antar atasan dan bawahan juga terlihat kaku, yang menyebabkan terkadang distribusi tugas antar divisi mengalami timpang tindih dan berujung dengan revisi secara terus menerus.

Adapun kesempatan pengembangan karier yang dibutuhkan oleh pegawai untuk menunjang masa depan mereka. Dimana untuk di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng sendiri, sudah memiliki program pengembangan karier, seperti program *up selling* bagi pelaku pariwisata, pengembangan ekosistem ekonomi kreatif yang mencakup pengembangan sistem pemasaran dan pelatihan pengelolaan desa wisata. Namun program tersebut, belum mampu memberikan perkembangan yang optimal bagi pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng. Berdasarkan data dari laporan Kinerja Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, per 2025 tercatat jumlah dari sumber daya manusia yang terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu 35 orang, Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja (PPPK) berjumlah 76 orang, dan PPPK Paruh Waktu yang berjumlah 30 orang. Hal ini membuktikan bahwa peningkatan kualitas lingkungan kerja dan kesempatan pengembangan karier dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kesejahteraan dan kinerja pegawai.

Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng sebagai instansi pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga citra dan kualitas layanan publik, terutama di bidang pariwisata. Oleh karena itu, perhatian terhadap kepuasan kerja pegawai menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Mengingat tantangan dan tuntutan kerja yang semakin kompleks, diperlukan upaya yang berkesinambungan untuk memastikan pegawai bekerja dalam lingkungan yang nyaman dan memiliki prospek pengembangan karier yang jelas. Dengan demikian, mereka dapat bekerja secara optimal, inovatif, dan berkontribusi penuh terhadap pencapaian target organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kedua variabel tersebut memengaruhi kepuasan kerja, sekaligus menjadi masukan bagi pihak manajemen dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas kerja dan kesejahteraan pegawai.



1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Fasilitas kerja di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng masih kurang memadai untuk mendukung kinerja pegawai secara optimal.
2. Hubungan kerja internal belum sepenuhnya harmonis, ditandai dengan komunikasi atasan – bawahan yang kaku dan distribusi tugas yang terkadang tumpang tindih.

3. Kesempatan pengembangan karier yang diberikan belum mampu memberikan perkembangan optimal bagi pegawai, meskipun telah tersedia beberapa program pelatihan dan pengembangan.
4. Kepuasan kerja pegawai berpotensi menurun akibat lingkungan kerja yang kurang kondusif dan prospek karier yang sudah ada namun belum optimal.

1.3 Pembatasan Masalah

Pembahasan dalam penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng. Lingkungan kerja yang dimaksud mencakup dua aspek, yaitu lingkungan kerja fisik yang meliputi fasilitas, tata ruang, pencahayaan, dan kebersihan, serta lingkungan kerja nonfisik yang meliputi hubungan antarpegawai, hubungan atasan-bawahan, rasa aman, dan suasana kerja. Sementara itu, pengembangan karier yang diteliti mencakup kejelasan jalur karier, kesempatan mengikuti pelatihan, serta peluang promosi jabatan. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain di luar lingkungan kerja dan pengembangan karier, seperti kompensasi, beban kerja, atau gaya kepemimpinan, meskipun faktor-faktor tersebut juga dapat memengaruhi kepuasan kerja. Objek penelitian difokuskan pada pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, baik Pegawai Negeri Sipil (PNS)/P3K maupun tenaga kontrak, dengan tujuan untuk memperoleh gambaran yang jelas dan terarah mengenai hubungan antara variabel-variabel yang diteliti.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian pada pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas

Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali, maka rumusan masalah paada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pada pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali?
2. Bagaimana pengaruh pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pada pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pada pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan fokus penelitian pada pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pada pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, bali maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali.
2. Untuk menganalisis pengaruh pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali.
3. Untuk mengetahui dan menguji pengaruh lingkungan kerja dan pengembangan karier terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan pemahaman tentang ilmu yang terkait dengan ilmu manajemen, khususnya pada bidang lingkungan kerja, pengembangan karier serta kepuasan kerja pegawai.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu Dinas Pariwisata di Kabupaten Buleleng dalam menentukan kebijakan dan memfokuskan perhatian terhadap lingkungan kerja serta pengembangan karier pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali, untuk mendukung perkembangan serta kepuasan kerja pegawai di Dinas Pariwisata Kabupaten Buleleng, Bali.

