

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

. Manajemen merupakan suatu proses yang melibatkan berbagai fungsi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Proses manajemen ini melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia yang tersedia (Hani, 2003). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) menggambarkan pendekatan terintegrasi dalam mengelola aspek manusia dalam sebuah organisasi (Icshan et al., 2021). MSDM tidak hanya menangani aspek administratif seperti rekrutmen dan pelatihan, tetapi juga menyoroti pengembangan, kesejahteraan karyawan, dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (Iswahyudi et al., 2023). Seiring dengan konsep manajemen, kinerja pegawai juga memiliki peran yang penting (Ramadhani et al., 2023).

Kinerja pegawai adalah sebagai fungsi dari interaksi antara kemampuan dan motivasi (Robbins, 2006). Globalisasi mendorong persaingan antar organisasi menjadi meningkat, untuk itu, kinerja sangat mempengaruhi arah organisasi (Lestari, 2019). Kinerja pegawai merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas dan efisiensi suatu organisasi (Mugiarto et al., 2023). Sebagai suatu dimensi kompleks, kinerja tidak hanya mencakup produktivitas kerja, tetapi juga mencerminkan kemampuan individu dalam mencapai tujuan organisasi (Zhenjing et al., 2022). Kinerja pegawai tidak hanya ditentukan oleh faktor individual, tetapi

juga dipengaruhi oleh berbagai aspek baik kepuasan kerja, pengetahuan, mapupun lingkungan kerja (Sazly & Permana, 2020).

Lingkungan kerja merujuk pada konteks fisik, sosial, dan psikologis di mana individu bekerja. lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja dan yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas-tugas yang dibebankan (Sunyoto, 2015). Konsep ini melibatkan sejumlah elemen yang berinteraksi untuk membentuk suasana di tempat kerja, yang memengaruhi kinerja karyawan (Loudoe et al., 2023). Lingkungan kerja yang kondusif dapat memberikan dukungan yang berpotensi meningkatkan kinerja pegawai (Tuffaha, 2020). Penelitian oleh (Adha et al., 2019) menemukan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian (Ahmad et al., 2019) menunjukkan bahwa lingkungan kerja secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. FIF Group Manado. Penelitian lain oleh (Handayani & Daulay, 2021) menyatakan bahwa lingkungan kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis (Wangi et al., 2020) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan. Penelitian terakhir oleh (Nurjaya, 2021) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT. Hazara Cipta Pesona. Dengan adanya komunikasi organisasi yang baik, dan kebijakan manajemen SDM yang mendukung, lingkungan kerja dapat menjadi pendorong kinerja yang positif dan berkelanjutan (Muktamar et al., 2024). Dengan demikian, perhatian terhadap pembentukan lingkungan kerja yang baik dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi

individu dan organisasi secara keseluruhan (Wahdiniawati et al., 2024). Akan tetapi, penelitian kontras ditemukan, hasil penelitian oleh (Bukhari & Pasaribu, 2019) yang menunjukkan bahwa motivasi dan lingkungan kerja tidak signifikan terhadap kinerja secara parsial, menunjukkan adanya celah dalam penelitian lanjutan.

Lingkungan kerja memiliki peran krusial dalam membentuk kepuasan kerja. Kondisi fisik yang nyaman, aman, dan memfasilitasi kreativitas dapat menciptakan suasana yang mendukung kepuasan karyawan (Andriani et al., 2021; Donley, 2021). Penelitian oleh (Lastuti & Febriana, 2022) mengonfirmasi pengaruh positif dan signifikan lingkungan kerja terhadap kepuasan kerja pegawai. Hasilnya menunjukkan bahwa penciptaan lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Sejumlah penelitian terdahulu lainnya juga memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja karyawan. Saputra (2022) menyimpulkan bahwa lingkungan kerja berperan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Temuan ini menekankan pentingnya penciptaan suatu lingkungan kerja yang kondusif untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hasil penelitian (Irma & Yusuf, 2020) di Dinas Koperasi dan UMKM Kabupaten Bima menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai. Sejalan dengan temuan tersebut, (Andriany, 2019a) menegaskan bahwa lingkungan kerja berperan positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja, memberikan perhatian khusus pada kedua faktor tersebut dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Demikian pula, penelitian (Tamali & Munasip, 2019) menyoroti bahwa lingkungan kerja memiliki dampak positif terhadap kepuasan kerja. Keseluruhan, penelitian-

penelitian ini menegaskan bahwa menciptakan lingkungan kerja yang positif adalah faktor krusial dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

*Knowledge Management* adalah suatu pendekatan strategis yang berfokus pada pengelolaan pengetahuan di dalam suatu organisasi (Sinambela & Darmawan, 2021). *Knowledge management* juga menjadi elemen penting yang dapat memengaruhi kinerja pegawai dalam konteks era digital saat ini (Zhao et al., 2020). Penggunaan teknologi informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi proses kerja, akses informasi, dan kemampuan organisasi dalam menghadapi perubahan yang dinamis (Rahman et al., 2021). Pada pengertian tersebut, maka didapat simpulan bahwa manajemen pengetahuan sangat penting diterapkan untuk mendukung kinerja. *Knowledge Management* adalah suatu pendekatan strategis yang berfokus pada pengelolaan pengetahuan di dalam suatu organisasi (E. A. Sinambela & Darmawan, 2021). Dalam era informasi dan teknologi saat ini, keberhasilan suatu perusahaan tidak hanya ditentukan oleh jumlah data yang dimilikinya, tetapi juga oleh kemampuannya dalam mengelola dan mengoptimalkan pemanfaatan pengetahuan (Lestari, 2019). Hasil sejumlah penelitian terdahulu mengindikasikan bahwa *knowledge management* (manajemen pengetahuan) memiliki dampak positif terhadap berbagai aspek kinerja di berbagai konteks organisasi. Penelitian (Anwar & Santa, 2018) yang menyelidiki hubungan antara Pengetahuan dan kinerja pegawai, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian mendukung adanya hubungan positif antara *knowledge management* dan kinerja pegawai.. Sari et al., (2021) menemukan bahwa pengaruh *knowledge management* terhadap perencanaan, pelaksanaan, pergerakan, pengawasan, pengendalian, dan

penilaian kelompok intervensi serta kelompok kontrol di puskesmas Sulawesi Selatan sangat signifikan. Hal serupa juga terlihat dalam penelitian oleh (Widayati et al., 2022) di PT Sun Life Syariah di Jakarta, di mana *knowledge management* memiliki dampak positif terhadap kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian (Hakim, 2023) menyajikan temuan yang menunjukkan manajemen pengetahuan memberikan dampak positif. Hasil kontradiktif ditemukan, penelitian Auliana & Achmad (2023) juga mengamati pengaruh *knowledge management* terhadap kinerja karyawan namun, hasilnya bersifat tidak signifikan. Temuan oleh Agustina & Sari (2020) menyatakan bahwa *knowledge management* manajer tidak berpengaruh terhadap efektivitas kinerja. Temuan ini memberikan kontras yang menarik dan mengindikasikan bahwa dampak *knowledge management* dapat bervariasi tergantung pada konteks dan bidang focus, serta dapat menjadi celah penelitian lanjutan.

*Knowledge management* juga menjadi faktor penting dalam konteks kepuasan kerja, di mana pemegang pengetahuan diharapkan dapat beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang cepat dan memiliki kemampuan untuk mengatasi masalah infrastruktur teknologi (Durney & Donnelly, 2015). Penelitian oleh (Anwar & Santa, 2018) menemukan kontribusi signifikan dari pengetahuan terhadap kinerja guru. Dengan demikian, baik lingkungan kerja yang mendukung maupun pengetahuan teknologi informasi berperan dalam membentuk kepuasan kerja dan meningkatkan kinerja para pegawai dan guru. Suriyana (2020) melakukan penelitian untuk mengeksplorasi hubungan antara *quality of work life (qwl)*, *knowledge management*, *organizational citizenship behaviour (ocb)*, dan kepuasan

kerja pada karyawan PT. Graindo Mediatama Padang. Hasil analisis hipotesis menyatakan bahwa *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *organisational citizenship behaviour (ocb)* melalui Kepuasan Kerja. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi dalam pemahaman pengaruh *knowledge management* terhadap *organisational citizenship behaviour (ocb)* dengan mempertimbangkan kepuasan kerja sebagai variabel perantara. Penting untuk diakui bahwa *knowledge management* memiliki peran yang signifikan dalam membentuk kepuasan kerja (Najma et al., 2022). Seiring dengan perkembangan teknologi yang cepat, pemegang pengetahuan di berbagai organisasi diharapkan dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut (Ananda et al., 2023). Keterampilan dalam mengelola dan memanfaatkan *knowledge management*, menjadi kunci untuk mengoptimalkan kinerja dan mencapai kepuasan kerja (Widyatmika et al., 2019).

Kepuasan kerja dalam konteks manajemen sumber daya manusia adalah suatu konsep yang mencerminkan tingkat kepuasan, kebahagiaan, dan kecenderungan positif karyawan terhadap pekerjaan yang mereka lakukan dalam suatu organisasi (Ramdhan & Pasaribu, 2022). Konsep ini melibatkan berbagai faktor yang dapat memengaruhi persepsi dan sikap karyawan terhadap lingkungan kerja mereka (Elrehail et al., 2019). Kepuasan kerja bukan hanya sekadar evaluasi subjektif terhadap lingkungan kerja, melainkan juga mencerminkan sejauh mana harapan dan kebutuhan individu dalam konteks pekerjaan terpenuhi (Anggraini et al., 2023). Dalam lingkungan pemerintahan, faktor-faktor seperti kejelasan tugas, sistem penghargaan, lingkungan kerja yang mendukung, dan komunikasi organisasi

menjadi krusial dalam membentuk tingkat kepuasan kerja yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja pegawai itu sendiri (Sulistyani & Sumiati, 2024). Rosmaini & Tanjung (2019) menemukan bahwa secara simultan kompetensi, motivasi, dan kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Ini menegaskan bahwa kombinasi faktor-faktor ini secara bersama-sama dapat membentuk ikatan yang kuat dengan kinerja organisasional secara keseluruhan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Aniversari, 2022; Dwinanda, 2022; Haryani et al., 2022; Suswardana, 2022), terlihat bahwa kepuasan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Pada penelitian Suswardana (2022), temuan menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, baik secara langsung maupun melalui faktor-faktor lain seperti budaya organisasi, lingkungan kerja, dan total reward. Aniversari (2022) menyatakan bahwa kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di PT Aneka Gas Industri di Lampung. Dwinanda (2022) juga menemukan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja, dan kepuasan kerja juga menjadi mediator antara motivasi dan komitmen terhadap kinerja. Haryani et al., (2022) menyimpulkan bahwa kepuasan kerja memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Akan tetapi, penelitian lain mengemukakan hal yang berbeda. Penelitian oleh Wahyudi & Tupti (2019) yang menemukan bahwa pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai secara parsial tidak signifikan. Dengan demikian, temuan dari berbagai penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja berperan sebagai faktor yang memengaruhi

peningkatan kinerja pegawai dalam berbagai konteks organisasi, akan tetapi masih terdapat celah dimana penelitian lanjutan diperlukan.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, sebagai bagian integral dari pemerintahan lokal, memainkan peran kunci dalam penyelenggaraan layanan informasi dan komunikasi di tingkat kabupaten. Dalam konteks instansi pemerintahan, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember, kinerja pegawai menjadi elemen kunci dalam penyelenggaraan tugas dan tanggung jawabnya. Fokus utamanya melibatkan pengelolaan dan pengembangan sistem komunikasi serta pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan pemerintahan, meningkatkan keterbukaan informasi publik, dan memajukan sektor komunikasi dan informatika di wilayah tersebut. Fenomena menurunnya kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kabupaten Jember menjadi sorotan utama dalam beberapa waktu terakhir. Berdasarkan data laporan kinerja Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember 2023, terdapat fluktuasi yang cenderung mengarah kepada penurunan kinerja.

**Tabel 1.1 Kinerja Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember 2023**

Bulan	Kriteria Penilaian						Target Capaian (%)
	Kehadiran (%)	Kreatifitas (%)	Kedisiplinan (%)	Kerjasama Tim (%)	Keterampilan Teknis (%)	Respons Komplain (%)	
Januari	82	72	94	80	78	81	100
Februari	68	66	88	64	84	64	100
Maret	75	76	78	73	78	67	100
April	87	84	83	81	73	69	100
Mei	85	80	76	74	68	61	100
Juni	88	67	71	94	72	68	100
Juli	72	58	93	73	70	74	100
Agustus	71	69	84	77	89	72	100
September	76	84	78	86	69	69	100
Oktober	69	80	94	73	87	82	100
November	79	76	75	83	74	74	100
Desember	81	79	83	89	82	71	100

Sumber: Internal Dinas Komunikasi dan Informatika Kab. Jember (2023), Data Diolah Peneliti (2024)



Berdasarkan data yang disajikan pada Tabel 1.1, terlihat adanya fluktuasi yang signifikan dalam kinerja pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember sepanjang tahun 2023. Penilaian kinerja pegawai dinilai berdasarkan beberapa kriteria: kehadiran, kreativitas, kedisiplinan, kerjasama tim, keterampilan teknis, dan respons komplain. Secara keseluruhan, terdapat beberapa tren yang dapat diidentifikasi dari data tersebut. Tingkat kehadiran pegawai menunjukkan fluktuasi yang cukup tajam sepanjang tahun, dengan nilai terendah sebesar 68% pada bulan Februari dan nilai tertinggi sebesar 88% pada bulan Juni. Kreativitas pegawai juga mengalami variasi, dengan nilai tertinggi 84% pada bulan September dan nilai terendah 58% pada bulan Juli. Kedisiplinan pegawai tercatat tertinggi pada bulan Januari dan Oktober dengan 94%, namun sempat menurun drastis hingga 71% pada bulan Juni. Kemampuan kerjasama tim menunjukkan nilai tertinggi sebesar 94% pada bulan Juni, namun nilai terendah sebesar 64% pada bulan Februari. Keterampilan teknis pegawai menunjukkan variasi yang cukup besar, dengan nilai tertinggi 89% pada bulan Agustus dan nilai terendah 68% pada bulan Mei. Satu-satunya aspek yang tetap stabil adalah respons terhadap komplain, yang konsisten berada di angka 100% sepanjang tahun. Fenomena ini mengindikasikan adanya beberapa masalah mendasar yang perlu ditangani oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Fluktuasi kinerja pegawai dalam aspek kehadiran, kreativitas, kedisiplinan, kerjasama tim, dan keterampilan teknis menunjukkan bahwa diperlukan strategi yang lebih efektif dalam manajemen sumber daya manusia.

Berdasarkan beberapa kesenjangan penelitian terdahulu serta fenomena fluktuasi kinerja pegawai yang teridentifikasi maka, hal ini menunjukkan relevansi yang sangat kuat. Lingkungan kerja yang tidak kondusif dan *knowledge management* yang kurang optimal dapat menjadi faktor utama yang menyebabkan ketidakstabilan kinerja pegawai. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengeksplorasi lebih dalam bagaimana lingkungan kerja dan *knowledge management* dapat mempengaruhi kinerja pegawai dengan kebaruan penambahan variable mediasi yakni melalui kepuasan kerja, dan bagaimana strategi-strategi yang tepat dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang muncul adalah sebagai berikut:

1. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?
2. Apakah *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?
3. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?
4. Apakah *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?

5. Apakah kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?
6. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?
7. Apakah *knowledge management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember?

Rumusan masalah ini akan menjadi landasan utama dalam proses penelitian untuk menggali pemahaman yang lebih mendalam tentang hubungan antara lingkungan kerja, pengetahuan IT, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai di konteks spesifik Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis dampak lingkungan kerja dan Knowledge Management terhadap kepuasan kerja, serta bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Susunan Tujuan Penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Knowledge Management terhadap tingkat kepuasan kerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Knowledge Management terhadap kinerja pegawai melalui kepuasan kerja di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember.

Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemahaman yang lebih mendalam terkait interaksi kompleks antara lingkungan kerja, Knowledge Management, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai di lingkungan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menyumbangkan wawasan baru dalam literatur akademis mengenai hubungan tersebut, yang dapat menjadi landasan bagi penelitian lebih lanjut dalam bidang ini.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoritis yang signifikan dengan menyempurnakan dan memperkaya literatur di bidang manajemen sumber daya manusia dan kinerja organisasional. Temuan-temuan yang diperoleh dari penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan teori-teori baru, terutama terkait dengan pengaruh lingkungan kerja, Knowledge Management, kepuasan kerja, dan kinerja pegawai. Kontribusi teoritis ini dapat membantu memperluas pemahaman tentang dinamika hubungan antarvariabel dalam konteks organisasi pemerintahan daerah.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis yang langsung kepada pihak terkait, terutama Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember. Hasil temuan dapat digunakan sebagai landasan untuk perbaikan kebijakan, pengelolaan lingkungan kerja, dan pengembangan kompetensi pegawai. Manfaat praktis juga mencakup panduan bagi praktisi sumber daya manusia dan manajemen organisasi dalam mengoptimalkan faktor-faktor yang dapat meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan nyata dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional Dinas Komunikasi dan Informatika serta organisasi serupa lainnya.