

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen Sumber Daya Manusia merupakan sebuah konsep yang sangat penting dalam dunia kerja modern saat ini. Emron (2022) menjelaskan bahwa MSDM adalah manajemen yang memfokuskan diri untuk memaksimalkan kemampuan pegawai atau anggota tim melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan dan mengoptimalkan tujuan organisasi. Suparyadi (2021) menegaskan bahwa untuk mencapai tujuan organisasi kerja, diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas, jujur, disiplin, serta memiliki tanggung jawab moral terhadap pekerjaannya. Pengelolaan sumber daya manusia dimulai dari pemimpin yang baik dan bertanggung jawab, sehingga dapat menjadi motivasi bagi bawahan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab di lingkungan kerja organisasi.

Rahayu (2021) menjelaskan bahwa kinerja pegawai adalah kegiatan yang dilakukan pegawai yang dipengaruhi oleh motivasi kerja, dukungan, dan hubungan antarpegawai. Sedangkan Khairiah (2022) menyebutkan bahwa kinerja merupakan hasil kerja dari kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan sesuai dengan kemampuan masing-masing. Sumitra et al. (2023) mengatakan bahwa kinerja pegawai adalah hasil yang dicapai dalam melaksanakan tugas yang dapat diukur melalui standar yang telah ditetapkan. Kinerja tidak hanya mencakup kuantitas hasil kerja, tetapi juga kualitas yang menunjukkan bahwa pegawai tersebut mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi organisasi. Selain itu, Mangkunegara (2020) menegaskan bahwa faktor-faktor seperti motivasi kerja, disiplin kerja, dan lingkungan kerja berperan penting dalam menentukan kinerja pegawai, sehingga pengelolaan sumber daya manusia yang efektif sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja dan efektivitas organisasi.

Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri) terus melakukan transformasi kelembagaan melalui program Polri Presisi (Prediktif, Responsibilitas, dan Transparansi Berkeadilan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, profesionalisme sumber daya manusia, dan kinerja organisasi. Upaya tersebut dilakukan karena keberhasilan institusi kepolisian sangat dipengaruhi oleh kualitas

kinerja personel dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini tercermin dari hasil survei Indonesia Development Monitoring (IDM) tahun 2026 yang menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Polri mencapai 79,2%, sedangkan tingkat kepuasan terhadap pelayanan Polri mencapai 81,2%. Meskipun capaian tersebut menunjukkan tren positif, hasil survei juga mengindikasikan bahwa masih terdapat sebagian masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan kepolisian, sehingga peningkatan kualitas sumber daya manusia dan kinerja personel tetap menjadi prioritas organisasi. (Sumber data: Divisi Humas Polri. (2026))

Komitmen untuk meningkatkan kinerja personel juga tercermin dari penguatan pembinaan internal. Dalam Rilis Akhir Tahun 2024, Polri menyampaikan telah melaksanakan 3.014 putusan sidang disiplin terhadap personel yang melakukan pelanggaran sebagai bagian dari upaya penegakan disiplin dan pembenahan organisasi. Data tersebut menunjukkan bahwa disiplin kerja masih menjadi aspek penting yang terus diperkuat karena berkaitan erat dengan profesionalisme, kualitas pelayanan, dan kinerja anggota. Oleh sebab itu, peningkatan motivasi kerja, komunikasi organisasi yang efektif, lingkungan kerja yang kondusif, serta disiplin kerja menjadi faktor strategis dalam mendukung peningkatan kinerja personel Polri. (Sumber data: Tribrata News Polri. (2024)).

Satuan Lalu Lintas Polresta Banyuwangi merupakan bagian dari Institusi Kepolisian Republik Indonesia (Polri) yang memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga keamanan, ketertiban, serta keselamatan berlalu lintas di wilayah Banyuwangi. Dalam pelaksanaan tugasnya, anggota Satlantas dituntut memiliki motivasi kerja yang kuat, kemampuan komunikasi yang efektif, serta lingkungan kerja yang kondusif agar mampu memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan humanis. Namun, dalam praktiknya, tidak semua anggota menunjukkan kinerja yang optimal sebagian mengalami penurunan semangat kerja, kurangnya koordinasi dalam pelaksanaan tugas, serta belum maksimalnya disiplin kerja di lapangan.

tabel 1. 1 Kinerja Anggota Satlantas Polresta Banyuwangi Tahun 2022-2024

No	Indikator Kinerja Pegawai	Target	Tahun		
			2022	2023	2024
1.	Disiplin dan Kepatuhan terhadap Peraturan				
	Datang tepat waktu dan siap sebelum jam dinas.	100%	85%	85%	85%
	Menggunakan seragam dan perlengkapan sesuai ketentuan	100%	95%	95%	95%
	Tidak meninggalkan pos tanpa izin atasan.	100%	90%	90%	90%
	Mematuhi prosedur operasional (SOP) lalu lintas.	100%	90%	90%	90%
	Disiplin waktu dan aturan mencerminkan profesionalisme dan tanggung jawab anggota Polri	100%	95%	95%	95%
2.	Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat				
	Memberikan pelayanan SIM, STNK, dan tilang dengan cepat dan sopan.	100%	95%	90%	90%
	Menangani pengaduan masyarakat dengan ramah dan solutif.	100%	95%	95%	95%
	Memberikan informasi lalu lintas dengan jelas dan transparan	100%	95%	95%	95%
	Tidak melakukan pungli atau tindakan diskriminatif.	100%	95%	95%	95%
	Mengukur sejauh mana anggota Satlantas menunjukkan pelayanan publik yang humanis dan berintegritas.	100%	95%	95%	95%
3.	Kompetensi Profesional dan Ketepatan Tindakan				

No	Indikator Kinerja Pegawai	Target	Tahun		
			2022	2023	2024
	Menguasai teknik pengaturan dan rekayasa lalu lintas	100%	95%	95%	95%
	Mampu menangani kecelakaan dengan prosedur yang benar	100%	95%	95%	95%
	Dapat mengoperasikan perangkat elektronik tilang (ETLE)	100%	95%	95%	95%
	Mampu menganalisis situasi lalu lintas secara cepat dan akurat.	100%	95%	95%	95%
	Menilai kemampuan teknis dan pengetahuan anggota dalam pelaksanaan tugas lapangan.	100%	95%	95%	95%
4.	Produktivitas dan Efisiensi Kerja				
	Jumlah kegiatan patroli dan pengaturan yang dilakukan per periode	100%	95%	95%	95%
	Jumlah laporan pelanggaran lalu lintas yang ditangani	100%	95%	95%	95%
	Jumlah operasi tertib lalu lintas yang diikuti	100%	95%	95%	95%
	Ketepatan waktu dalam pelaporan hasil kegiatan	100%	95%	95%	95%
	Produktivitas menunjukkan seberapa efektif anggota melaksanakan target kerja operasional.	100%	95%	95%	95%
5.	Etika, Integritas, dan Sikap Profesional				
	Tidak menerima gratifikasi dari pelanggar lalu lintas	100%	95%	95%	95%

No	Indikator Kinerja Pegawai	Target	Tahun		
			2022	2023	2024
	Menunjukkan sikap sopan, adil, dan tegas	100%	95%	95%	95%
	Menjaga nama baik institusi Polri di masyarakat	100%	95%	95%	95%
	Mampu mengendalikan emosi saat menghadapi pelanggar.	100%	90%	90%	90%
	Mengukur aspek moral, etika, dan komitmen terhadap nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya Polri.	100%	90%	90%	90%
6.	Inovasi dan Kemampuan Adaptif				
	Mengusulkan ide perbaikan pelayanan publik Satlantas.	100%	90%	90%	90%
	Mampu beradaptasi dengan sistem digital (ETLE, pelayanan online).	100%	90%	90%	90%
	Aktif mengikuti pelatihan peningkatan kompetensi.	100%	90%	90%	90%
	Berkontribusi dalam kegiatan keselamatan berlalu lintas (sosialisasi ke masyarakat).	100%	90%	90%	90%
	Aspek ini menilai kemampuan anggota dalam berinovasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan sistem kerja modern..	100%	90%	90%	90%

No	Indikator Kinerja Pegawai	Target	Tahun		
			2022	2023	2024
7.	Kerjasama dan Koordinasi Tim				
	Mampu bekerja sama dengan rekan seunit dan instansi lain (Dishub, Dinkes, dll)	100%	90%	90%	90%
	Berkomunikasi baik dalam operasi gabungan	100%	90%	90%	90%
	Saling membantu dan menjaga solidaritas antaranggota	100%	85%	85%	85%
	Bersikap terbuka terhadap arahan pimpinan.	100%	80%	80%	80%
	Menilai kemampuan interpersonal dan koordinasi dalam tugas kolaboratif yang menjadi ciri khas kerja Satlantas.	100%	85%	85%	85%
8.	Capaian Hasil dan Dampak Kinerja				
	Penurunan tingkat pelanggaran lalu lintas di wilayah tugas.	100%	90%	90%	90%
	Penurunan angka kecelakaan lalu lintas.	100%	90%	90%	90%
	Peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Satlantas.	100%	90%	90%	90%
	Meningkatnya kepatuhan masyarakat berlalu lintas	100%	85%	85%	85%
	Mengukur hasil nyata (outcome) dari kinerja anggota Satlantas terhadap masyarakat dan lingkungan kerja.	100%	90%	90%	90%

Sumber data: Lap Kinerja Satlantas Polresta Banyuwangi. diolah 2025

Data pada Tabel 1.1 menunjukkan bahwa terdapat delapan indikator kinerja anggota Satuan Lalu Lintas (Satlantas) Polresta Banyuwangi selama tiga tahun terakhir (2022–2024), dapat disimpulkan bahwa secara umum kinerja anggota menunjukkan stabilitas dan peningkatan yang cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yaitu aspek disiplin dan kepatuhan terhadap peraturan, aspek kualitas pelayanan kepada masyarakat, aspek kompetensi profesional dan ketepatan tindakan, aspek produktivitas dan efisiensi kerja, aspek etika, integritas, dan sikap profesional, aspek inovasi dan kemampuan adaptif, aspek kerja sama dan koordinasi tim, serta aspek capaian hasil dan dampak kinerja yang memerlukan perhatian khusus terutama dalam hal komunikasi dan koordinasi tim. Analisis berikut disusun dari indikator yang menunjukkan capaian tertinggi hingga yang masih perlu ditingkatkan, serta dikaitkan dengan faktor-faktor motivasi, komunikasi, lingkungan kerja, dan disiplin yang menjadi fokus penelitian ini.

Indikator Kompetensi Profesional dan Ketepatan Tindakan menempati posisi tertinggi dengan tingkat capaian stabil di angka 95% pada tahun 2022–2024. Hal ini menunjukkan bahwa anggota Satlantas Polresta Banyuwangi telah memiliki penguasaan teknis yang baik dalam pelaksanaan tugas-tugas lapangan, seperti pengaturan lalu lintas, penanganan kecelakaan, dan pengoperasian perangkat tilang elektronik (ETLE). Pencapaian ini menggambarkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja yang mendukung turut berperan penting dalam membentuk kinerja yang tinggi. Dengan dukungan fasilitas teknologi dan sistem kerja yang jelas, anggota mampu mengambil keputusan cepat dan tepat dalam situasi lalu lintas yang dinamis. Kompetensi ini juga menunjukkan bahwa anggota telah menginternalisasi standar operasional (SOP) dengan baik sebagai bentuk kedisiplinan dan tanggung jawab profesional.

Seluruh subindikator pada aspek Produktivitas dan Efisiensi Kerja seperti jumlah patroli, laporan pelanggaran, operasi tertib lalu lintas, dan ketepatan waktu pelaporan menunjukkan nilai rata-rata 95% secara konsisten selama tiga tahun. Pencapaian ini menunjukkan bahwa anggota Satlantas mampu melaksanakan target kerja operasional secara efektif. Kinerja yang tinggi dalam produktivitas juga berkaitan erat dengan motivasi kerja intrinsik, yaitu dorongan dari dalam diri untuk

memberikan kinerja terbaik sebagai wujud pengabdian kepada masyarakat dan institusi. Disiplin waktu dan komitmen terhadap hasil kerja menjadi variabel yang memperkuat hubungan antara motivasi dan kinerja nyata di lapangan.

Aspek Etika dan Integritas menunjukkan hasil sangat baik, dengan rata-rata capaian 90–95% selama tiga tahun berturut-turut. Anggota Satlantas mampu menunjukkan sikap sopan, adil, dan tegas, menjaga nama baik institusi, serta menghindari gratifikasi dari pelanggar lalu lintas. Pencapaian ini sejalan dengan teori perilaku organisasi (Robbins, 2016) yang menekankan pentingnya nilai dan etika kerja dalam menciptakan budaya organisasi yang sehat. Disiplin kerja sebagai variabel intervening juga memainkan peran penting, karena anggota yang memiliki disiplin tinggi cenderung menunjukkan perilaku etis dan berintegritas dalam setiap tindakan. Meski demikian, terdapat subindikator yang masih berada pada angka 90%, yaitu kemampuan mengendalikan emosi saat menghadapi pelanggar. Ini menunjukkan bahwa pelatihan soft skills dan penguatan komunikasi interpersonal masih diperlukan untuk menjaga profesionalitas dalam situasi penuh tekanan.

Capaian kinerja pada Kualitas Pelayanan kepada Masyarakat berada pada kisaran 90–95%, dengan penurunan kecil pada aspek kecepatan pelayanan SIM, STNK, dan tilang. Secara umum, anggota mampu memberikan pelayanan publik yang ramah, transparan, dan bebas pungli, sehingga meningkatkan citra positif Polri di mata masyarakat. Kinerja pelayanan yang tinggi menunjukkan adanya pengaruh positif komunikasi kerja dan lingkungan kerja. Komunikasi yang efektif antara anggota dan pimpinan membuat penyampaian informasi kepada masyarakat lebih cepat dan tepat. Lingkungan kerja yang kondusif termasuk fasilitas pelayanan yang memadai juga mendukung semangat kerja anggota dalam memberikan pelayanan yang humanis dan berintegritas.

Indikator Disiplin dan Kepatuhan terhadap Peraturan menunjukkan variasi nilai antara 85% hingga 95%. Nilai tertinggi terdapat pada aspek penggunaan seragam dan perlengkapan sesuai ketentuan (95%), sedangkan ketepatan waktu hadir dinas masih di angka 85%. Kondisi ini mengindikasikan bahwa disiplin kerja sebagai variabel intervening memiliki peran penting dalam menjembatani hubungan antara motivasi, komunikasi, dan kinerja anggota. Disiplin menjadi

bentuk nyata dari internalisasi nilai-nilai profesionalisme Polri, di mana kepatuhan terhadap aturan merupakan cerminan tanggung jawab moral dan institusional.

Indikator Inovasi dan Kemampuan Adaptif berada pada capaian stabil 90% selama tiga tahun. Anggota Satlantas dinilai cukup aktif dalam mengikuti pelatihan, beradaptasi dengan sistem digital seperti ETLE dan pelayanan online, serta berkontribusi dalam sosialisasi keselamatan lalu lintas. Meskipun nilainya baik, potensi pengembangan inovasi masih terbuka lebar. Rendahnya variasi ide perbaikan pelayanan dapat disebabkan oleh lingkungan kerja yang masih hierarkis dan kurang memberikan ruang kreativitas. Oleh karena itu, penting untuk mendorong komunikasi dua arah antara pimpinan dan anggota agar ide-ide lapangan dapat tersampaikan dan diimplementasikan secara efektif.

Indikator Kerjasama dan Koordinasi Tim menunjukkan capaian yang relatif lebih rendah dibanding indikator lainnya, dengan rentang nilai 80%–90%. Aspek yang paling rendah adalah keterbukaan terhadap arahan pimpinan dan solidaritas antaranggota. Hasil ini menggambarkan bahwa komunikasi kerja memiliki pengaruh langsung terhadap efektivitas koordinasi tim. Komunikasi yang tidak lancar atau tidak terbuka dapat menurunkan rasa kebersamaan dan mempengaruhi kinerja kolektif satuan. Diperlukan peningkatan komunikasi vertikal maupun horizontal di lingkungan Satlantas agar tercipta sinergi yang kuat antaranggota dan antarinstitusi (seperti Dishub, Dinkes, dan BPBD).

Aspek terakhir, yaitu Capaian Hasil dan Dampak Kinerja, menunjukkan nilai stabil di kisaran 85–90%. Indikator ini mencerminkan dampak nyata dari kinerja Satlantas terhadap masyarakat, seperti penurunan angka pelanggaran dan kecelakaan, serta peningkatan kepuasan dan kepatuhan masyarakat. Meskipun hasilnya cukup baik, masih diperlukan upaya berkelanjutan untuk menurunkan angka pelanggaran dan kecelakaan di wilayah Banyuwangi. Kinerja yang berorientasi hasil ini dipengaruhi oleh motivasi kerja dan lingkungan kerja eksternal, seperti kondisi infrastruktur jalan dan tingkat kesadaran masyarakat. Dengan memperkuat koordinasi lintas sektor dan meningkatkan komunikasi publik yang persuasif, diharapkan kinerja Satlantas dapat semakin berdampak positif terhadap keselamatan berlalu lintas di masyarakat.

Siswanto (2020) menjelaskan bahwa motivasi kerja dapat diartikan sebagai suatu situasi kejiwaan serta karakter mental manusia yang menyalurkan energi dan mendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan dengan menyalurkan kepuasan yang mengurangi ketidakseimbangan. Sementara Gibson (2021) menyebutkan bahwa motivasi kerja merepresentasikan proses-proses psikologis yang menyebabkan stimulasi, arahan, dan kegigihan terhadap suatu kegiatan yang dilakukan secara sukarela untuk mencapai tujuan organisasi.

Faktor pendukung terbentuknya motivasi kerja salah satunya adalah komunikasi kerja. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan mendukung dapat memberikan rasa percaya diri, meningkatkan semangat kerja, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis antaranggota organisasi. Pratminingsih (2020) mengemukakan bahwa kata komunikasi berasal dari bahasa Latin *communicare* yang berarti memberi, mengambil bagian, atau meneruskan sehingga tercipta sesuatu yang umum atau saling memahami. Mulyana (2022) menjelaskan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, dan keterampilan melalui simbol-simbol tertentu, baik verbal maupun nonverbal. Dalam konteks organisasi, komunikasi yang efektif menjadi kunci koordinasi kerja dan penguatan motivasi antaranggota tim.

Wibowo (2021) menambahkan bahwa komunikasi dalam organisasi berfungsi sebagai sarana koordinasi, klarifikasi tugas, dan penyatuan arah kerja untuk mencapai tujuan organisasi dengan lebih efektif dan efisien. Sedangkan Ridewan et al. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang baik menciptakan hubungan saling menghargai, toleransi, serta kepercayaan antarpegawai, sehingga mampu meningkatkan motivasi kerja yang pada akhirnya berdampak pada kinerja.

Lingkungan kerja juga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kinerja pegawai selain motivasi dan komunikasi. Lingkungan kerja mencakup segala sesuatu yang ada di sekitar pegawai pada saat bekerja, baik fisik maupun nonfisik, yang dapat memengaruhi semangat dan produktivitas kerja. Ningsih (2023) menyebutkan bahwa lingkungan kerja yang nyaman, aman, dan kondusif dapat meningkatkan konsentrasi, motivasi, serta disiplin kerja pegawai. Herlina dan Putra (2022) juga menegaskan bahwa lingkungan kerja yang positif akan menumbuhkan

rasa tanggung jawab dan kedisiplinan anggota organisasi, sehingga kinerja meningkat secara optimal.

Disiplin kerja sendiri menjadi variabel penting yang berperan sebagai penghubung (intervening) antara motivasi kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Setiawan (2023) menyebutkan bahwa disiplin kerja merupakan bentuk kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku dalam lingkungan kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi, berkomunikasi dengan baik, dan bekerja di lingkungan yang mendukung cenderung menunjukkan disiplin yang tinggi dalam melaksanakan tugasnya. Disiplin tersebut pada akhirnya meningkatkan efektivitas dan produktivitas kinerja pegawai. Dengan demikian, motivasi kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja yang baik tidak hanya berpengaruh langsung terhadap kinerja pegawai, tetapi juga secara tidak langsung melalui peningkatan disiplin kerja. Ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk sistem kerja yang produktif, sehingga dapat memperkuat pencapaian tujuan organisasi, khususnya dalam meningkatkan kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.

Penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja terhadap disiplin kerja telah dibuktikan oleh Sastra Yani, *et.al.*,(2023) dan Agusyani, *et.al.*,(2023) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Akan tetapi hasil penelitian ini tidak sejalan dengan Harini, *et.al.*,(2022) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Penelitian mengenai pengaruh komunikasi kerja terhadap disiplin kerja sesuai dengan Safitri *et.al.*,(2024), Agusyani *et.al.*,(2024) dan Ipliyanto *et.al.*,(2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Namun hasil penelitian tersebut tidak sejalan dengan Ridwan *et.al.*,(2025) yang menjelaskan bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja.

Penelitian mengenai pengaruh lingkungan kerja terhadap disiplin kerja sesuai dengan penelitian Sastra Yani, *et.al.*, (2022) yang menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. sedangkan, hasil penelitian Harini, *et.al.*, (2022) dan hanifah dan Dihan (2024) yang membuktikan

bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap disiplin kerja. Penelitian tentang pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja telah dibuktikan oleh Abe dan Nuralam (2024), Windi dan Lahamid (2024) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun penelitian D'Ornay (2024), Walalayo (2024), Asri dan Chanada (2023) serta Hanifah dan Dihan (2024) yang menjelaskan bahwa disiplin tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja yang dilakukan oleh Erizon, *et.al.*, (2024), Pranata, *et.al.*, (2023), Abbe dan Nuralam (2024) serta Herlambang (2022) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Akan tetapi hasil penelitian Yam, *et.al.*, (2024), Hermani (2022) dan Dwiyantri dan Sarwoko (2024) yang menjelaskan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Penelitian tentang pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja yang dilakukan oleh Kurniawan, *et.al.*, (2022) dan Hasibuan, *et.al.*, (2022) yang menjelaskan bahwa komunikasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sedangkan hasil penelitian Arzanie, *et.al.*, (2025), Muddiah, *et.al.*, (2023) dan Fauziah, *et.al.*, (2023) yang menjelaskan bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja yang dilakukan oleh Crisvian, *et.al.*, (2024), Dita, *et.al.*, (2024) serta Dewi dan Kusumasari (2024) yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Namun penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Fauzan (2024), Sari dan Safitri (2022) serta Asri dan Chanada yang membuktikan bahwa lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Penelitian tiga variabel tentang pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja telah dilakukan oleh Yanto, *et.al.*, (2023), Waskito dan Wulandari (2022) serta Sastra Yani, *et.al.*, (2023) yang membuktikan bahwa disiplin kerja dapat memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja. Sedangkan Suyatni, *et.al.*, (2025) serta Febriyani dan Prayekti (2021) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja tidak dapat memediasi pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja. Penelitian tiga variabel tentang pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja dilakukan oleh Pratama, *et.al.*, (2022) dan

Hidayah, *et.al.*, (2020) yang menjelaskan bahwa disiplin kerja mampu memediasi pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja. Namun Noviantoro, *et.al.*, (2022) membuktikan bahwa disiplin kerja tidak dapat memediasi pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja.

Penelitian tiga variabel tentang pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja dibuktikan oleh Pulungan, *et.al.*, (2025), Waskito dan wulandari (2022), Elfira, *et.al.*, (2023) serta Sastra Yani, *et.al.*, (2023) yang membuktikan bahwa disiplin kerja dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja. Akan tetapi penelitian hanifah dan Dihan (2024) serta febriyani dan Prayekti (2021) yang membuktikan bahwa disiplin kerja tidak dapat memediasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja.

Pada hasil telaah penelitian terdahulu, masih ditemukan inkonsistensi hasil penelitian mengenai pengaruh motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja. Pada hubungan motivasi kerja terhadap disiplin kerja, penelitian Harini et al. (2022) yang dilakukan pada Puskesmas Penanggal menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh positif terhadap disiplin kerja. Selanjutnya, pada hubungan komunikasi kerja terhadap disiplin kerja, penelitian Ridwan et al. (2025) yang dilakukan pada Restoran Cap Lapan Kuda Kota Blitar membuktikan bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh secara parsial terhadap disiplin kerja. Pada hubungan motivasi kerja terhadap kinerja, penelitian Walalayo (2024) yang dilakukan pada Staf Urusan Keuangan Satuan Kerja Polda Papua Barat, Hermani (2022) pada BPPKAD Kota Probolinggo, serta Dwiyantri dan Sarwoko (2024) pada PT PG Kribet Baru menunjukkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Sementara itu, pada hubungan komunikasi kerja terhadap kinerja, penelitian Anzanie et al. (2025) yang dilakukan pada UPTD RSUD Sungai Dareh serta Fauziah et al. (2025) pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Bukittinggi menunjukkan bahwa komunikasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai.

Pada hubungan lingkungan kerja terhadap kinerja, penelitian Putri dan Fauzan (2024) yang dilakukan pada PT Viva, serta Sari dan Safitri (2022) pada PT Batanghari Barisan Padang menunjukkan bahwa lingkungan kerja tidak

berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Selanjutnya, pada hubungan disiplin kerja terhadap kinerja, penelitian D'Ornay (2024) yang dilakukan pada Satuan Polisi Pamong Praja Kota Parepare serta Walalayo (2024) pada Satuan Kerja Polda Papua Barat menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Selain itu, pada pengujian pengaruh tidak langsung, penelitian Hanifan dan Dihan (2024) pada Perusahaan Umum Daerah Obyek Wisata Taman Kyai Langgeng menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak mampu memediasi hubungan antara lingkungan kerja terhadap kinerja, sedangkan penelitian Suyatni et al. (2025) menunjukkan bahwa disiplin kerja tidak mampu memediasi hubungan antara motivasi kerja terhadap kinerja guru. Berbagai hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antarvariabel masih belum memberikan kesimpulan yang konsisten.

Perbedaan hasil penelitian tersebut mengindikasikan adanya *research gap*, yang diduga dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik organisasi, jenis pekerjaan, budaya organisasi, sistem komunikasi, serta karakteristik sumber daya manusia pada masing-masing objek penelitian. Berdasarkan telaah penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian dilakukan pada perusahaan swasta, rumah sakit, puskesmas, instansi pemerintah daerah, kantor pelabuhan, satuan polisi pamong praja, dan organisasi pelayanan publik lainnya. Penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan antara motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja pada anggota Satuan Lalu Lintas Kepolisian masih sangat terbatas. Padahal, karakteristik pekerjaan anggota Satlantas berbeda dengan organisasi lainnya karena memiliki tanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan lalu lintas, pengaturan dan penjagaan arus lalu lintas, patroli, penegakan hukum, penanganan kecelakaan lalu lintas, serta pelayanan kepada masyarakat yang menuntut tingkat disiplin, koordinasi, komunikasi, dan profesionalisme yang tinggi.

Penelitian saat ini dilakukan pada Satlantas Polresta Banyuwangi karena selain masih terbatasnya penelitian pada konteks organisasi kepolisian, juga terdapat fenomena empiris yang menunjukkan bahwa meskipun capaian kinerja anggota secara umum berada pada kategori baik, masih terdapat beberapa aspek

kinerja yang perlu ditingkatkan sebagaimana ditunjukkan pada data kinerja Satlantas Polresta Banyuwangi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja anggota tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan teknis, tetapi juga diduga dipengaruhi oleh motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi karena kinerja anggota Satlantas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan Kepolisian dalam mewujudkan keamanan, keselamatan, ketertiban, dan kelancaran lalu lintas (Kamseltibcarlantas). Sebagai satuan fungsi yang berhadapan langsung dengan masyarakat, anggota Satlantas tidak hanya dituntut memiliki kemampuan teknis dalam melaksanakan pengaturan lalu lintas, patroli, pengawalan, penegakan hukum, dan penanganan kecelakaan lalu lintas, tetapi juga dituntut mampu memberikan pelayanan publik yang profesional, responsif, humanis, dan berintegritas.

Urgensi penelitian ini semakin diperkuat oleh adanya fenomena empiris di Satlantas Polresta Banyuwangi yang menunjukkan bahwa meskipun capaian kinerja anggota secara umum berada pada kategori baik, masih terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja tidak cukup hanya dilakukan melalui peningkatan kemampuan teknis, tetapi juga perlu didukung oleh pengelolaan sumber daya manusia yang mampu meningkatkan motivasi kerja, membangun komunikasi organisasi yang efektif, menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, serta menumbuhkan disiplin kerja anggota secara berkelanjutan. Identifikasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja menjadi penting sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan organisasi yang lebih tepat sasaran. Pada sisi akademik, penelitian ini memiliki urgensi untuk memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai hubungan antara motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kinerja pada institusi Kepolisian. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas bukti empiris mengenai penerapan disiplin kerja sebagai variabel intervening dalam menjelaskan mekanisme hubungan

antarvariabel pada organisasi sektor publik yang memiliki karakteristik pekerjaan berisiko tinggi dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

Ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian di Satlantas Polresta Banyuwangi didasarkan pada pertimbangan akademik maupun praktis. Dalam sisi akademik, hasil penelitian terdahulu masih menunjukkan inkonsistensi mengenai pengaruh motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja, sehingga masih diperlukan penelitian lanjutan untuk memperoleh bukti empiris yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian yang secara khusus dilakukan pada organisasi kepolisian, terutama pada fungsi lalu lintas, masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada perusahaan swasta, rumah sakit, lembaga pendidikan, maupun instansi pemerintahan lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat ruang penelitian yang perlu dikembangkan pada konteks organisasi kepolisian.

Satlantas Polresta Banyuwangi karena satuan ini memiliki karakteristik tugas yang berbeda dengan satuan kerja lainnya di lingkungan Kepolisian. Anggota Satlantas merupakan garda terdepan pelayanan publik yang berinteraksi secara langsung dengan masyarakat melalui kegiatan pengaturan lalu lintas, patroli, pengawalan, penjagaan, pendidikan masyarakat lalu lintas, penegakan hukum, serta penanganan kecelakaan lalu lintas. Karakteristik pekerjaan tersebut menuntut anggota memiliki tingkat motivasi kerja, komunikasi, disiplin, dan kemampuan beradaptasi yang tinggi agar mampu memberikan pelayanan yang profesional dan berkualitas. Selain itu, Satlantas Polresta Banyuwangi dipilih karena berdasarkan fenomena empiris yang telah diuraikan pada latar belakang penelitian masih ditemukan beberapa aspek kinerja yang belum optimal meskipun secara keseluruhan capaian kinerja berada pada kategori baik. Kondisi tersebut menarik untuk dikaji lebih mendalam guna mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kinerja anggota sehingga dapat dirumuskan strategi peningkatan kinerja yang lebih efektif.

Penelitian ini menguji teori-teori manajemen sumber daya manusia yang menjelaskan bahwa motivasi kerja, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja merupakan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, baik secara langsung

maupun melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening. Pengujian dilakukan pada anggota Satlantas Polresta Banyuwangi, untuk memperoleh bukti empiris mengenai konsistensi hubungan antarvariabel pada organisasi sektor publik yang memiliki karakteristik tugas, tanggung jawab, dan risiko pekerjaan yang berbeda dengan objek penelitian terdahulu. Penelitian ini diharapkan tidak hanya mampu memperkuat maupun mengonfirmasi teori yang telah ada, tetapi juga memberikan pengayaan terhadap kajian manajemen sumber daya manusia, khususnya mengenai peran disiplin kerja sebagai variabel intervening dalam menjelaskan hubungan antara motivasi kerja, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja anggota Kepolisian.

Berdasarkan fenomena empiris yang terjadi di Satlantas Polresta Banyuwangi, hasil penelitian terdahulu yang masih menunjukkan inkonsistensi, adanya kesenjangan penelitian (*research gap*), urgensi penelitian, serta pentingnya pengujian kembali teori manajemen sumber daya manusia pada organisasi kepolisian, maka penelitian ini dipandang layak dan penting untuk dilakukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Anggota Satlantas dengan Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening pada Polresta Banyuwangi."**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka penulis dapat merumuskan rumusan masalah antara lain sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?
2. Apakah terdapat pengaruh komunikasi kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?
3. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?

4. Apakah terdapat pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja anggota Polresta Banyuwangi?
5. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?
6. Apakah terdapat pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?
7. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi?
8. Apakah terdapat pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi melalui disiplin kerja?
9. Apakah terdapat pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi melalui disiplin kerja?
10. Apakah terdapat pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi melalui disiplin kerja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
6. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
7. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja anggota satlantas Polresta Banyuwangi.

8. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja pada anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
9. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja pada anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.
10. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja melalui disiplin kerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi.

1.4 Manfaat Penelitian

Pada sebuah penelitian harus dapat memberikan manfaat secara akademis maupun praktis antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teori

Penelitian ini dapat memberikan manfaat terhadap keilmuan ekonomi khususnya program studi manajemen sumber daya manusia dalam mengukur pengaruh motivasi kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi sebagai variabel *intervening*.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat praktis bagi peneliti dan pembaca antara lain sebagai berikut:

a) Bagi Pengembangan Teori

Menjadi sarana pengembangan pengetahuan dan keterampilan dalam mengaplikasikan ilmu di bidang ekonomi dan bisnis khususnya manajemen sumber daya manusia mengenai pengaruh motivasi kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja anggota Satlantas Polresta Banyuwangi sebagai variabel *intervening*..

b) Bagi Institusi Polri

Penelitian ini dapat menjadi bahan masukan dalam merumuskan kebijakan berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam rangka peningkatan kinerja personil melalui penguatan faktor-faktor internal dan lingkungan kerja. Secara praktis penelitian ini dapat menjadi bahan

pertimbangan strategis bagi pimpinan Polresta Banyuwangi dalam merumuskan kebijakan pembinaan sumber daya manusia. Dengan mengetahui sejauh mana motivasi kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja berpengaruh terhadap lingkungan kerja baik secara langsung maupun melalui disiplin kerja sebagai variabel intervening.

3. Manfaat Kebijakan

Penelitian mengenai motivasi kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja sangat berpengaruh untuk meningkatkan kinerja anggota anggota Satlantas Polresta Banyuwangi dapat memberikan manfaat kebijakan antara lain sebagai berikut:

1. Sebagai dasar penyusunan kebijakan peningkatan kinerja personil
Hasil penelitian ini dapat menjadi landasan empiris bagi pimpinan Polresta Banyuwangi dalam merumuskan kebijakan strategis yang berorientasi pada peningkatan kinerja anggota Satlantas melalui pendekatan manajerial berbasis motivasi kerja, komunikasi kerja dan lingkungan kerja yang sehat serta penerapan disiplin kerja yang konsisten.
2. Sebagai acuan evaluasi kebijakan pembinaan dan pengawasan personil
Dengan mengetahui faktor-faktor yang paling berpengaruh terhadap kinerja melalui hasil analisis penelitian ini, institusi dapat mengevaluasi efektivitas kebijakan pembinaan dan pengawasan yang telah diterapkan, serta melakukan perbaikan kebijakan agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan dinamika kerja anggota dilapangan.
3. Sebagai bahan perumusan kebijakan pelatihan dan pengembangan SDM
Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi Bagian SDM Polresta Banyuwangi maupun Biro SDM Polda Jawa Timur dalam menyusun kebijakan pelatihan yang lebih tepat sasaran, khususnya untuk memperkuat kompetensi interpersonal seperti komunikasi kerja efektif dan pengelolaan motivasi yang berdampak langsung terhadap peningkatan disiplin dan kinerja.
4. Sebagai dukungan bagi kebijakan reformasi birokrasi Polri

Temuan penelitian ini dapat digunakan untuk memperkuat implementasi program reformasi birokrasi Polri, terutama pada spek peningkatan profesionalisme dan akuntabilitas kinerja anggota dilapangan. Dengan memperhatikan variabel-variabel yang terbukti berpengaruh terhadap kinerja, kebijakan pembinaan dapat disusun secara lebih terukur dan berbasis bukti.

5. Sebagai dasar kebijakan internal peningkatan budaya kerja Polri

Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi kebijakan internal Polri dalam membangun budaya kerja yang disiplin, komunikatif dan berorientasi pelayanan publik, sehingga tercipta iklim kerja yang kondusif dan sinergis di lingkungan Satlantas maupun satuan fungsi lainnya.

