

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas kerja dan kinerja pegawai di lingkungan organisasi. Kepuasan kerja pegawai tidak hanya berdampak pada produktivitas individu, tetapi juga secara langsung memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan. Di sektor pemerintahan, khususnya di tingkat kelurahan, kepuasan kerja menjadi elemen yang krusial mengingat peran strategis kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik. Kelurahan Embong Kaliasin dan Kelurahan Genteng di Surabaya, sebagai bagian dari perangkat pemerintahan, memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Fenomena kepuasan kerja pegawai menjadi isu yang penting bagi Kelurahan Embong Kaliasin dan Kelurahan Genteng di Surabaya, mengingat kedua kelurahan ini merupakan wilayah strategis dengan tingkat dinamika masyarakat yang tinggi. Sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik, pegawai kelurahan dihadapkan pada tuntutan untuk memberikan layanan yang cepat, responsif, dan berkualitas. Hal ini menuntut adanya kepuasan kerja yang tinggi, karena pegawai yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih termotivasi, memiliki produktivitas yang baik, dan mampu memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.

Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa tidak semua pegawai merasa puas dengan pekerjaannya. Beberapa pegawai mengungkapkan adanya

tekanan kerja yang tinggi, kurangnya apresiasi dari atasan, serta keterbatasan dalam pengembangan diri. Kondisi ini berpotensi menurunkan semangat kerja dan kinerja pegawai, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan publik yang diberikan. Selain itu, dinamika organisasi seperti kurangnya komunikasi yang efektif, gaya kepemimpinan yang belum sepenuhnya mendukung, serta budaya kerja yang cenderung individualistis menjadi tantangan yang harus diatasi untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai.

Bagi Kelurahan Embong Kaliasin dan Kelurahan Genteng, pentingnya menjaga dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai tidak hanya berpengaruh pada kinerja individu, tetapi juga pada citra kelembagaan sebagai institusi pelayanan publik. Dalam konteks ini, aspek-aspek seperti komitmen organisasi, kepemimpinan yang efektif, dan knowledge sharing menjadi kunci strategis yang perlu dikelola secara optimal. Pegawai yang merasa memiliki komitmen terhadap organisasi, didukung oleh kepemimpinan yang inspiratif, serta terlibat dalam proses berbagi pengetahuan, cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi. Oleh karena itu, upaya untuk memahami dan mengatasi permasalahan terkait kepuasan kerja pegawai menjadi agenda yang krusial bagi kedua kelurahan ini.

Robbins dan Judge (2018) secara spesifik mendeskripsikan kepuasan kerja sebagai perasaan positif seseorang atas pekerjaannya yang diperoleh dari suatu evaluasi terhadap karakteristik kepuasan itu sendiri. Perasaan positif ini umumnya identik dengan rasa bahagia dan nyaman karena harapan seseorang dari pekerjaannya telah banyak terpenuhi. Kepuasan kerja adalah persepsi atau sikap seorang karyawan terhadap pekerjaannya, yang dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kondisi kerja,

hubungan antar karyawan, imbalan yang diterima, serta faktor-faktor fisik dan psikologis. Sikap ini terbentuk sebagai hasil dari berbagai penilaian individu terhadap elemen-elemen pekerjaan, kemampuan individu untuk beradaptasi, serta interaksi sosial di luar lingkungan kerja. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut menghasilkan pandangan umum individu terhadap pekerjaannya.

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai antara lain adalah komitmen organisasi (Setiawan, 2020; Renyut, 2017; Dewi, 2022), kepemimpinan (Hendrik et al, 2023; Iman dan Lestari, 2019; Palupi et al, 2017; Pratama, et al, 2022; Suprpta, et al, 2015), dan *knowledge sharing* (Abha, et al, 2021; Baskoro, et al, 2022; Hammouri dan Altaher, 2020; Mahboub, et al, 2023; Rafique dan Mahmood, 2021; Tong, et al, 2013).

Akan tetapi masih terdapat penelitian-penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa masih terdapat gap penelitian, yaitu Ardiyansah dan Mon (2023) membuktikan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Ali, K, et al (2018), Dewi (2017) dan Pally dan Septyarini (2022) dalam hasil penelitian mereka membuktikan bahwa kepemimpinan tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja pegawai. Usmanova (2021) membuktikan bahwa *knowledge sharing* tidak berpengaruh terhadap kepuasan kerja).

Mengingat masih adanya gap penelitian sehingga membuka peluang bagi penelitian untuk melakukan penelitian lanjutan. Oleh karenanya penulis tertarik untuk melakukan penelitian lanjutan dengan topik **“Pengaruh Komitmen**

## **Organisasi, Kepemimpinan Dan Knowledge Sharing Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah komitmen organisasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
2. Apakah kepemimpinan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
3. Apakah knowledge sharing berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
4. Apakah komitmen organisasi, kepemimpinan dan *knowledge sharing* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?
5. Diantara variabel komitmen organisasi, kepemimpinan dan *knowledge sharing*, variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh knowledge sharing secara parsial terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng – Surabaya.
4. Untuk menganalisis pengaruh komitmen organisasi, kepemimpinan dan *knowledge sharing* secara simultan terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.
5. Untuk menganalisis variabel yang berpengaruh dominan, diantara variabel komitmen organisasi, kepemimpinan dan *knowledge sharing* terhadap kepuasan kerja pegawai Kelurahan Embong Kaliasin Dan Kelurahan Genteng - Surabaya.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

##### **1. Bagi Praktisi**

Penelitian ini memberikan manfaat yang signifikan, baik bagi para praktisi di Kelurahan Embong Kaliasin dan Kelurahan Genteng Surabaya, maupun bagi praktisi di bidang manajemen sumber daya manusia secara lebih luas. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan kerja pegawai, terutama dalam konteks pemerintahan di kedua kelurahan tersebut.

Para praktisi di lembaga tersebut, termasuk profesional di bidang sumber daya manusia, dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk menganalisis dan mengevaluasi kondisi kepuasan kerja pegawai. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi panduan dalam mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan kerja pegawai, dengan fokus pada aspek seperti komitmen organisasi, kepemimpinan, dan berbagi pengetahuan (knowledge sharing).

Melalui pendekatan yang terarah, penelitian ini dapat membantu merancang kebijakan dan langkah-langkah strategis untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan motivasi dan produktivitas pegawai. Penelitian ini tidak hanya mendukung pengembangan individu pegawai, tetapi juga berkontribusi pada terciptanya sistem pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien dan berorientasi pada hasil. Dengan demikian, penelitian ini menjadi landasan yang berharga untuk mendukung berbagai upaya pengelolaan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas kerja di lingkungan pemerintahan.

## **2. Bagi Akademik**

Hasil penelitian ini memiliki nilai penting sebagai rujukan ilmiah dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan komitmen organisasi, kepemimpinan, berbagi pengetahuan (knowledge sharing), dan kepuasan kerja pegawai. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi berharga bagi pengembangan ilmu pengetahuan dalam manajemen sumber daya manusia, dengan menawarkan wawasan mendalam dan data empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja di tempat kerja.

Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi dasar yang kuat untuk mendukung penelitian lanjutan, mengembangkan konsep-konsep teoritis, dan merancang praktik terbaik dalam pengelolaan sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memperkaya literatur akademik tetapi juga memberikan panduan praktis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen sumber daya manusia di berbagai organisasi.

