

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Era globalisasi dan transformasi digital seperti saat ini, tentu membuat organisasi publik ikut dituntut untuk semakin adaptif, inovatif, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat yang lebih baik. Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaksana kebijakan publik tidak hanya berperan dalam menjalankan peraturan, tetapi juga dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak akan tercapai tanpa adanya sumber daya manusia yang memiliki kepuasan kerja tinggi.

Pada tingkat daerah, khususnya di Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo, tuntutan adaptif dan inovatif itu terasa sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari ASN. Mereka berhadapan langsung dengan para pedagang pasar, pelaku UMKM yang merintis usaha dari nol, hingga pengurus koperasi yang berupaya menjaga keberlangsungan anggotanya. Kegiatan yang dilaksanakan bukan hanya soal memenuhi prosedur, tetapi juga memahami keresahan masyarakat tentang perizinan yang diharap cepat, tentang pasar yang perlu lebih nyaman, tentang usaha rumahan yang ingin naik kelas dan masih banyak lagi.

Peran ASN dalam konteks tersebut, tidak lagi berhenti hanya pada administrasi, tapi juga turut menjadi pendamping, penyemangat, dan jembatan antara kebijakan pemerintah dengan kebutuhan nyata warga Ponorogo. Pada akhirnya, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan

oleh aturan dan sistem yang berlaku, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang menjalankannya. Melalui berbagai upaya dan perbaikan yang dilakukan dalam aktivitas sehari-hari, pelayanan publik dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi kemajuan ekonomi masyarakat di Kabupaten Ponorogo..

Kepuasan kerja merupakan salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi kinerja individu maupun organisasi. Pegawai yang memiliki tingkat kepuasan kerja yang tinggi cenderung menunjukkan komitmen yang kuat, produktivitas yang optimal, serta loyalitas yang baik terhadap instansi tempat mereka bekerja. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepuasan kerja dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti menurunnya motivasi kerja, meningkatnya tingkat ketidakhadiran pegawai, serta berkurangnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Menurut Zhafira & Ertika (2025) dalam artikel yang berjudul *Employee Engagement* di Indonesia Pasca Pandemi, *engagement* tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan, tetapi juga mencakup kesejahteraan karyawan serta rasa keterikatan mereka terhadap tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi. Dalam konteks birokrasi pemerintah daerah, tantangan yang dihadapi semakin kompleks. Pegawai harus mampu beradaptasi dengan perubahan kebijakan, teknologi informasi, juga tuntutan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan publik. Oleh sebab itu, diperlukan faktor-faktor yang dapat mendukung pegawai agar tetap memiliki semangat kerja, tangguh dalam menghadapi tekanan, dan cukup merasa puas terhadap pekerjaannya.

Article Factors Affecting Teachers Work Engagement: The Case of Private School Teachers in Jakarta Metropolitan Indonesia (Niko Sudibjo, 2023), menjelaskan bahwa bila semakin meningkat *work engagement*, maka performa karyawan akan semakin terarah dan semangat dalam melakukan pekerjaannya di perusahaan. Tentunya setiap organisasi, baik instansi pemerintahan maupun sektor swasta, dituntut untuk mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya. Dalam lingkungan birokrasi pemerintahan, Aparatur Sipil Negara (ASN) memegang peranan yang penting dalam pelaksanaan kebijakan publik, pemberian pelayanan kepada masyarakat, serta mendukung kelancaran penyelenggaraan administrasi pemerintahan. Kinerja dan efektivitas organisasi publik sangat bergantung pada tingkat kepuasan kerja pegawainya. Pegawai yang merasa puas cenderung bekerja dengan lebih baik, berkomitmen terhadap organisasi, serta memiliki loyalitas tinggi terhadap instansi tempat mereka bekerja.

Namun dalam realitasnya, kepuasan kerja pegawai di instansi pemerintahan tidak selalu berada pada tingkat yang ideal. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas pekerjaan dan tuntutan pelayanan publik yang semakin tinggi, banyak pegawai menghadapi tekanan kerja, perubahan kebijakan, dan penyesuaian lingkungan organisasi yang dinamis, sehingga kondisi tersebut akan menurunkan semangat juga kenyamanan kerja, yang nantinya berdampak pada penurunan produktivitas serta kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, perlu dilakukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat memengaruhi dan meningkatkan kepuasan kerja pegawai, khususnya pada lingkungan Dinas

Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo.

Salah satu faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja adalah *employee resilience* (ketangguhan pegawai). *Employee resilience* merupakan kemampuan yang dimiliki pegawai untuk menyesuaikan diri, bangkit dari berbagai kesulitan, serta tetap mampu bekerja secara optimal ketika menghadapi tekanan maupun perubahan di lingkungan kerja (Andy et al., 2024). ASN, sebagai pelaksana kebijakan publik, sering kali dihadapkan pada perubahan regulasi, pergeseran struktur organisasi, maupun dinamika pelayanan kepada masyarakat. Pegawai yang memiliki ketangguhan tinggi mampu menyesuaikan diri terhadap perubahan tersebut tanpa kehilangan semangat dan produktivitas kerja. Penelitian Trisia et al. (2022), menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat resiliensi yang tinggi cenderung merasa lebih puas terhadap pekerjaannya karena mampu menghadapi tekanan kerja secara positif serta memandang tantangan sebagai kesempatan untuk berkembang.

Selain ketangguhan pribadi, faktor psikologis lain yang juga memiliki pengaruh terhadap kepuasan kerja adalah *work engagement* (keterlibatan kerja). *Work engagement* merupakan kondisi psikologis yang positif yang ditunjukkan melalui semangat, dedikasi, serta keterlibatan penuh dalam menjalankan pekerjaan (Abadi, 2024). Pegawai yang memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi cenderung memandang pekerjaannya sebagai sesuatu yang bermakna, menunjukkan antusiasme dalam menyelesaikan tugas, serta memiliki ikatan emosional yang kuat terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Dalam konteks ASN, keterlibatan kerja menjadi hal krusial

karena pekerjaan birokrasi sering kali bersifat rutin dan administratif. Pegawai yang *engaged* akan mampu mempertahankan motivasi tinggi dan tetap berkontribusi secara optimal, meskipun dihadapkan pada tugas-tugas yang repetitif.

Penelitian empiris turut mendukung hubungan positif antara *work engagement* pada kepuasan kerja. Ridho (2023) dalam artikel *Work Engagement: A Conceptual Review*, menunjukkan bahwa pegawai yang memiliki tingkat keterlibatan kerja yang tinggi cenderung merasakan kepuasan kerja yang lebih besar karena adanya kesesuaian antara nilai-nilai pribadi yang dimiliki dengan tujuan organisasi. Kondisi ini mengindikasikan bahwa *work engagement* tidak hanya berkaitan dengan semangat dalam bekerja, tetapi juga mencerminkan kedekatan psikologis pegawai terhadap organisasi tempat mereka menjalankan tugas. Pada Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo, keterlibatan kerja yang tinggi akan membantu pegawai tetap bersemangat dalam memberikan pelayanan publik, meskipun dihadapkan pada keterbatasan sumber daya atau perubahan kebijakan pemerintah daerah.

Selain faktor individu dan psikologis, budaya kerja turut berperan penting dalam membentuk lingkungan kerja yang mendukung serta mampu memberikan kepuasan bagi pegawai. Budaya kerja merupakan kumpulan nilai, norma, serta kebiasaan yang berkembang dalam suatu organisasi dan menjadi pedoman bagi pegawai dalam bersikap maupun melaksanakan pekerjaannya (Efrinawati et al., 2022). Dalam konteks pemerintahan, budaya kerja yang baik ditandai dengan kedisiplinan, munculnya tanggung jawab,

adanya kerja sama, dan terlaksananya orientasi pelayanan. Budaya kerja yang positif dapat mendorong pegawai untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal, sekaligus menciptakan suasana kerja yang nyaman dan aman. Sebaliknya, budaya kerja yang kurang mendukung berpotensi menimbulkan konflik antarpegawai, menurunkan semangat kerja, serta berdampak pada menurunnya tingkat kepuasan kerja.

Penelitian terdahulu memperkuat bahwa budaya kerja memiliki hubungan positif dengan kepuasan kerja. Misalnya Efrinawati et al. (2022) dalam artikel yang berjudul Pengaruh Budaya Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Pada Kinerja Pegawai Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi Provinsi Riau, menemukan bahwa budaya kerja yang kuat serta sejalan dengan nilai-nilai organisasi dapat meningkatkan rasa memiliki pegawai terhadap instansi, sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Di lingkungan Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo, penerapan budaya kerja berbasis pelayanan publik, profesionalisme, dan tanggung jawab sosial menjadi fondasi penting untuk menciptakan pegawai yang puas, loyal, dan berorientasi pada hasil.

Peran inovasi teknologi turut menjadi salah satu faktor yang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja pegawai, khususnya pada era digitalisasi birokrasi, di samping pengaruh faktor individu dan budaya kerja. Penelitian Kraus et al. (2023) menyatakan bahwa, *Research into the future of work has become a central concern for scholars, especially in relation to digital technologies and organizational practices*. Peningkatan tersebut

tercermin dari perilaku inovatif, kemampuan pegawai dalam memanfaatkan teknologi, serta kreativitas dalam menghasilkan berbagai inovasi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan. Pemanfaatan teknologi dalam kegiatan administrasi, pelayanan publik, dan pengelolaan data membuat pekerjaan menjadi lebih efisien dan teratur. Dalam konteks instansi pemerintah seperti Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Ponorogo, penggunaan sistem digital seperti E-Kinerja, E-Katalog, dan sistem informasi perdagangan menuntut pegawai untuk beradaptasi dengan perubahan berbasis teknologi. Pegawai yang mampu berinovasi dan menggunakan teknologi dengan baik akan lebih mudah dalam melaksanakan pekerjaannya, sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan.

Penelitian *Nyabvudzi & Chinyamurindi (2025)* mengkaji tentang *effect of technology-related factors such as technology-based autonomy, job overload and job monitoring on Work Engagement, decent work and Job Satisfaction*. Hal tersebut menerangkan bahwa inovasi teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja karena mampu mengurangi beban administratif dan meningkatkan efektivitas kerja. Oleh karena itu, penting untuk meneliti sejauh mana inovasi teknologi turut berperan dalam membentuk kepuasan kerja pegawai di lingkungan birokrasi daerah.

Kepuasan kerja pegawai bukan hanya berdampak pada kesejahteraan psikologis individu, tetapi juga pada keberhasilan organisasi secara keseluruhan. Berdasarkan pengamatan pada Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo, pelaksanaan pekerjaan pegawai pada

setiap bidang memiliki karakteristik pekerjaan yang berbeda. Pegawai tidak hanya melaksanakan pekerjaan administratif di dalam kantor, tetapi juga terlibat dalam berbagai kegiatan pelayanan seperti pendampingan UMKM, pengelolaan pasar, pengawasan perdagangan, pelayanan metrologi legal, hingga pelaksanaan program pemerintah daerah. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai harus mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tugas maupun beban pekerjaan yang dapat berubah sewaktu-waktu sesuai kebutuhan organisasi.

Selain itu, pelaksanaan pekerjaan juga semakin didukung oleh pemanfaatan berbagai sistem berbasis digital, seperti aplikasi E-Kinerja, E-Katalog, maupun sistem administrasi lainnya. Meskipun penggunaan teknologi bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan, pada praktiknya pegawai tetap dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan sistem kerja dan perkembangan teknologi yang terus berlangsung. Situasi tersebut menunjukkan bahwa pegawai membutuhkan kemampuan untuk tetap terlibat dalam pekerjaannya, mampu menghadapi tekanan kerja, serta bekerja dalam budaya organisasi yang mendukung agar kepuasan kerja tetap terjaga.

Berdasarkan fenomena tersebut, penting bagi instansi pemerintah, termasuk Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo untuk memperhatikan faktor-faktor internal pegawai yang dapat meningkatkan kepuasan kerja. Ketangguhan dalam menghadapi tekanan (*employee resilience*), keterlibatan kerja yang tinggi (*work engagement*), budaya kerja yang kondusif (*work culture*), serta pentingnya inovasi teknologi (*technological innovation*) diharapkan kedepannya dapat

menyokong kepuasan kerja (*job satisfaction*) pada pegawai. Dengan memahami hubungan keempat variabel tersebut, besar harapan agar instansi mampu merancang strategi manajemen SDM yang lebih adaptif dan berorientasi pada peningkatan kesejahteraan serta kinerja pegawai.

Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh *Employee Resilience*, *Work Engagement*, *Work Culture*, dan *Technological Innovation* terhadap *Job Satisfaction* Pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo”. Penelitian ini memiliki kebaruan pada pemilihan kombinasi variabel yang diteliti secara simultan yaitu, *employee resilience*, *work engagement*, *work culture*, dan *technological innovation* terhadap *job satisfaction*. Sedangkan pada penelitian sebelumnya hanya berfokus pada dua atau tiga variabel, misalnya hubungan antara *work culture* dan *job satisfaction*, *work engagement* dan *job satisfaction*. Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan memasukkan unsur inovasi teknologi (*technological innovation*) sebagai faktor modern yang relevan dengan perkembangan digitalisasi di sektor publik. Jadi kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan integratif yang memandang kepuasan kerja pegawai sektor publik sebagai hasil interaksi antara sumber daya personal (*employee resilience*), kondisi psikologis kerja (*work engagement*), lingkungan organisasi (*work culture*), serta sistem pendukung berbasis teknologi (*technological innovation*) dalam konteks birokrasi daerah yang tengah menjalani proses transformasi digital.

Selain itu, penelitian ini menggunakan objek Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Ponorogo yang belum banyak dikaji secara

ilmiah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan kerja pegawai pada sektor publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi instansi dalam upaya meningkatkan kinerja organisasi melalui penguatan aspek psikologis serta budaya kerja di lingkungan pegawai.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, tersusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah *employee resilience* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo?
2. Apakah *work engagement* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo?
3. Apakah *work culture* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo?
4. Apakah *technological innovation* berpengaruh signifikan terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo?
5. Apakah keempat variabel tersebut berpengaruh secara simultan terhadap

job satisfaction pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo?

1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, agar lebih terfokus maka dikemukakan tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui pengaruh *employee resilience* terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo
- b. Untuk mengetahui pengaruh *work engagement* terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo
- c. Untuk mengetahui pengaruh *work Culture* terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo
- d. Untuk mengetahui pengaruh *technological innovation* terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo
- e. Untuk mengetahui pengaruh keempat variabel tersebut secara simultan terhadap *job satisfaction* pegawai Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo

1.3.2 Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yang berkepentingan. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja pegawai, khususnya terkait *employee resilience*, *work engagement*, *work culture*, dan *technological innovation* di lingkungan instansi pemerintah. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk mengaplikasikan teori dan konsep manajemen sumber daya manusia yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik penelitian ilmiah.

b. Bagi instansi pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta bahan pertimbangan bagi instansi pemerintah, khususnya pada Dinas Perdagangan, Koperasi, dan Usaha Mikro Kabupaten Ponorogo dalam upaya meningkatkan kepuasan kerja (*job satisfaction*) pegawai. Temuan penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh pihak manajemen sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan dan strategi yang mendukung peningkatan resiliensi pegawai, keterlibatan kerja, penguatan budaya kerja yang positif, serta optimalisasi pemanfaatan inovasi teknologi di lingkungan kerja.

c. Bagi universitas / Program studi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan akademik di lingkungan universitas, khususnya pada Program Studi Manajemen, melalui penyediaan referensi serta tambahan literatur ilmiah di bidang manajemen sumber daya manusia dan sektor publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan yang mendukung kegiatan penelitian maupun proses pembelajaran di lingkungan akademik.

d. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi serta bahan perbandingan bagi peneliti berikutnya yang tertarik untuk mengkaji tema yang sejenis. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengembangan variabel, metode, maupun objek penelitian yang lebih luas di masa mendatang.