

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 *Grand Theory*

2.1.1 Teori Sistem Sosial Organisasi

Penelitian ini menggunakan Teori Sistem Sosial Organisasi sebagai grand theory untuk memahami bagaimana lingkungan kerja, pengalaman kerja, dan dukungan manajerial memengaruhi kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Teori ini berpijak pada pandangan bahwa organisasi merupakan suatu sistem terbuka yang terdiri dari berbagai elemen sosial yang saling berinteraksi dan saling bergantung (Katz & Kahn, 1978). Dalam konteks organisasi, individu seperti surveyor bukanlah entitas yang berdiri sendiri, melainkan bagian dari sistem sosial yang dipengaruhi oleh dinamika internal (seperti struktur kerja dan kepemimpinan) maupun eksternal (seperti tekanan pasar dan kebutuhan data yang akurat). Oleh karena itu, lingkungan kerja yang mendukung, pengalaman kerja yang memadai, serta dukungan manajerial yang kuat berfungsi sebagai input sistem yang penting untuk menghasilkan output berkualitas berupa pelaporan data yang akurat.

Sebagaimana dijelaskan oleh Parsons (1951), dalam sistem sosial, setiap elemen memiliki fungsi spesifik yang jika berjalan secara harmonis akan menghasilkan stabilitas dan efektivitas organisasi. Lingkungan kerja yang kondusif memberikan rasa aman dan motivasi psikologis bagi surveyor untuk bekerja optimal. Sementara itu, pengalaman kerja membawa kompetensi yang memungkinkan individu untuk mengambil keputusan dengan lebih akurat. Dukungan manajerial berperan dalam membentuk arah kerja, memberikan fasilitasi, dan menciptakan koordinasi yang sinergis di antara tim. Kombinasi ketiga faktor ini secara sistemik akan menentukan sejauh mana kemampuan surveyor dalam melaksanakan tugas survei dan menyajikan laporan harga yang akurat. Dengan demikian, teori sistem sosial organisasi menjadi kerangka berpikir yang tepat untuk menganalisis hubungan antarvariabel dalam penelitian ini secara holistik dan kontekstual.

2.2 Kemampuan Surveyor

2.3.1 Pengertian Kemampuan Surveyor

Menurut Prasetyo (2021), kemampuan surveyor mencakup keterampilan teknis dan non-teknis yang diperlukan untuk melaksanakan survei secara efektif. Kemampuan ini meliputi penguasaan terhadap alat ukur, analisis data, serta pemahaman terhadap metodologi survei yang tepat. Selain itu, surveyor juga harus memiliki keterampilan interpersonal dan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan pihak terkait dalam proses pengumpulan data. Kemampuan ini menjadi kunci dalam menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sementara itu, menurut Denny dan Arifin (2022), kemampuan surveyor lebih ditekankan pada integrasi antara keahlian teknis dan pemahaman kontekstual. Mereka menekankan pentingnya surveyor untuk memiliki pengetahuan terkait regulasi, etika profesi, dan wawasan tentang perkembangan teknologi yang dapat memengaruhi metode survey. Kemampuan ini juga mencakup kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan secara kreatif dan adaptif, sesuai dengan dinamika lapangan yang dapat berubah seiring waktu.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kemampuan surveyor menekankan pentingnya kombinasi antara keterampilan teknis, komunikasi yang efektif, dan pemahaman kontekstual terkait regulasi dan etika. Keahlian ini sangat penting untuk menghasilkan survei yang akurat dan relevan dalam berbagai situasi dan perkembangan teknologi.

2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemampuan Surveyor

Prasetyo (2021) mengidentifikasi beberapa faktor yang memengaruhi kemampuan seorang surveyor dalam melaksanakan tugasnya, yaitu:

- 1) Pertama, faktor pendidikan dan pelatihan menjadi dasar penting dalam membangun kemampuan teknis surveyor. Pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan formal dan pelatihan khusus akan memengaruhi kualitas keterampilan yang dimiliki oleh surveyor dalam menggunakan alat ukur dan menganalisis data.
- 2) Kedua, faktor pengalaman kerja juga berperan besar dalam mengasah keterampilan praktis surveyor. Pengalaman lapangan memungkinkan surveyor untuk lebih terbiasa dengan tantangan yang dihadapi di lapangan,

meningkatkan kemampuan mereka dalam mengatasi masalah yang muncul, serta mempercepat proses pengumpulan data yang akurat.

- 3) Selain itu, kemampuan komunikasi menjadi faktor penting yang tidak kalah mempengaruhi. Surveyor perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik untuk berinteraksi dengan klien, tim, serta pihak-pihak terkait lainnya. Hal ini berfungsi untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dapat dipahami dengan jelas dan dapat diterapkan dengan efektif.

2.3.3 Indikator Kemampuan Surveyor

Menurut Prasetyo (2021), indikator kemampuan surveyor dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kemampuan Teknis

Indikator pertama adalah kemampuan teknis, yang meliputi penguasaan alat ukur, penggunaan teknologi survei, dan pemahaman metodologi yang tepat. Surveyor yang kompeten harus mampu mengoperasikan peralatan dengan akurat dan mengolah data dengan benar.

2. Kemampuan Analitis

Indikator kedua adalah kemampuan analitis, yaitu kemampuan surveyor untuk menganalisis data yang diperoleh selama survei dan menarik kesimpulan yang relevan. Kemampuan ini meliputi kemampuan untuk mengidentifikasi pola, masalah, atau faktor-faktor yang mempengaruhi hasil survei yang mungkin tidak langsung terlihat.

3. Kemampuan Komunikasi

Indikator ketiga adalah kemampuan komunikasi, di mana surveyor harus mampu menyampaikan hasil survei dengan jelas dan efektif, baik lisan maupun tulisan, serta berinteraksi dengan tim dan klien untuk memastikan pemahaman yang tepat.

2.4 Lingkungan Kerja

2.4.1 Pengertian Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020), lingkungan kerja merupakan suatu keadaan dimana terdapat sejumlah kelompok yang didalamnya terdapat beberapa fasilitas pendukung untuk mencapai tujuan perusahaan yang sesuai dengan visi misi perusahaan (Sedarmayanti, 2020). Sementara Mangkunegara (2020) mengatakan

bahwa lingkungan kerja adalah seluruh alat perkakas dan bahan yang dihadapi, lingkungan sekitarnya dimana seorang bekerja, metode kerjanya serta pengaturan kerjanya baik sebagai perorangan maupun kelompok (Mangkunegara, 2020).

Menurut Rahmawati *et al.*, (2021), lingkungan kerja merupakan suatu kehidupan sosial, psikologi dan fisik yang terdapat di dalam perusahaan berpengaruh kepada karyawan dalam menjalankan tugasnya. Sementara itu, Roberta Smith (2023) menyebut bahwa lingkungan kerja adalah kombinasi dari faktor-faktor fisik dan sosial yang membentuk pengalaman kerja karyawan, seperti desain tempat kerja, tingkat kebisingan, pencahayaan, serta suasana hubungan kerja yang mendukung kesejahteraan mental dan fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa lingkungan kerja merupakan gabungan dari kondisi fisik dan psikologis tempat karyawan bekerja, yang dapat memengaruhi motivasi, kepuasan kerja, serta kinerja pegawai.

2.4.2 .Jenis-Jenis Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020) menyatakan bahwa secara garis besar, lingkungan kerja terbagi menjadi 2 jenis yaitu:

1. Lingkungan kerja fisik

Lingkungan kerja fisik merupakan keadaan dimana bentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja yang dapat berpengaruh terhadap karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dibagi dalam dua kategori, yaitu:

- a. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan pegawai seperti meja, kursi, komputer dan pintu.
- b. Lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia, seperti temperatur, kelembapan, sirkulasi udara, dan lain-lain. Untuk memperkecil pengaruh lingkungan fisik terhadap pegawai, maka langkah pertama dengan cara mempelajari manusia, baik mengenai fisik dan tingkah lakunya maupun mengenai fisiknya, kemudian digunakan sebagai dasar memikirkan lingkungan fisik yang sesuai.

2. Lingkungan kerja non fisik

Lingkungan kerja non fisik merupakan keadaan dimana tempat kerja

karyawan berupa suasana kerja yang harmonis dimana terjadi hubungan atau komunikasi antara bawahan dengan atasan (hubungan vertikal) serta hubungan antar sesama karyawan (hubungan horizontal). Dengan adanya suasana kerja dan komunikasi yang harmonis, maka pegawai akan merasa nyaman ditempat kerja sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat terlaksana dengan baik, dengan efektif dan efisien. Menurut Sedarmayanti (2020) menyatakan bahwa lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan sesama rekan kerja ataupun hubungan dengan bawahan .

2.4.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020), lingkungan kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan dan menentukan kualitas suasana kerja, yaitu:

1. Faktor Fisik

Meliputi kondisi fisik tempat kerja seperti kebersihan, pencahayaan, suhu, ventilasi, kebisingan, dan keamanan. Kondisi fisik yang nyaman akan membantu pegawai bekerja dengan lebih efisien dan menjaga kesehatan mereka.

2. Faktor Sosial

Berkaitan dengan hubungan interpersonal di tempat kerja, baik antara rekan kerja, atasan, maupun bawahan. Hubungan sosial yang harmonis dapat menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan motivasi serta kepuasan kerja.

3. Faktor Psikologis

Meliputi suasana mental dan emosional yang dirasakan oleh pegawai, seperti rasa aman, penghargaan, kepercayaan, dan rasa memiliki terhadap organisasi. Faktor ini sangat penting dalam menjaga kesejahteraan mental dan meningkatkan produktivitas kerja.

4. Faktor Organisasi

Meliputi struktur organisasi, aturan kerja, sistem komunikasi, serta kebijakan yang diterapkan oleh manajemen. Faktor ini menentukan bagaimana tugas-tugas disusun dan koordinasi antarpegawai berjalan.

2.4.4 Indikator Lingkungan Kerja

Menurut Sedarmayanti (2020), dimensi dan indikator lingkungan kerja meliputi:

1. Lingkungan Kerja Fisik:

- a. **Pencahayaan:** Pencahayaan yang cukup sangat penting untuk membantu karyawan menyelesaikan tugas secara efektif.
- b. **Sirkulasi Ruang Kerja:** Ketersediaan oksigen sangat penting untuk metabolisme; udara menjadi tidak sehat jika oksigen berkurang dan tercampur gas berbahaya.
- c. **Tata Letak Ruang:** Penataan ruang kerja yang baik dapat menciptakan kenyamanan saat bekerja.
- d. **Dekorasi:** Dekorasi berkaitan dengan pemilihan warna yang baik, sehingga memengaruhi hasil ruang kerja.
- e. **Kebisingan:** Suara bising harus dihindari agar karyawan dapat berkonsentrasi, meningkatkan efisiensi dan produktivitas.
- f. **Fasilitas:** Fasilitas yang memadai sangat penting untuk mendukung penyelesaian pekerjaan di perusahaan .

2. Lingkungan Kerja Non-Fisik:

- a. **Hubungan dengan Pimpinan:** Hubungan yang baik dan saling menghargai antara atasan dan bawahan penting untuk menciptakan rasa hormat.
- b. **Hubungan Sesama Rekan Kerja:** Hubungan harmonis tanpa konflik di antara rekan kerja berkontribusi pada kenyamanan, membuat karyawan cenderung bertahan di organisasi.

2.5 Pengalaman Kerja

2.5.1 Pengertian Pengalaman Kerja

Pengalaman kerja merupakan salah satu faktor penting dalam pengembangan kompetensi individu di dunia profesional. Menurut Wijayanti (2020), pengalaman kerja merujuk pada pengalaman praktis yang diperoleh seseorang melalui keterlibatan langsung dalam tugas-tugas tertentu dalam lingkungan pekerjaan (Wijayanti, 2020). Pengalaman ini mencakup berbagai jenis pekerjaan yang dilakukan, durasi pekerjaan, serta keterampilan dan pengetahuan yang didapatkan selama bekerja. Pengalaman kerja memungkinkan individu untuk memahami pekerjaan lebih baik dan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi masalah, berpikir kritis, mengambil keputusan, serta bekerja di situasi

yang menantang.

Lebih lanjut, menurut Nugroho (2021), pengalaman kerja juga berhubungan erat dengan pembelajaran informal yang terjadi di luar pelatihan resmi (Nugroho, 2021). Pengalaman kerja menciptakan kesempatan bagi individu untuk belajar melalui praktik langsung dan berinteraksi dengan rekan kerja atau atasan, yang memperkaya pengetahuan dan keterampilan teknis. Pengalaman ini tidak hanya terbatas pada keterampilan teknis, tetapi juga mencakup keterampilan interpersonal, seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja dalam tim, dan mengelola konflik. Dengan demikian, pengalaman kerja bukan hanya sebatas waktu yang dihabiskan dalam pekerjaan, melainkan juga kualitas dari pembelajaran yang diperoleh dalam menjalankan berbagai tugas dan tanggung jawab.

Pengalaman kerja adalah proses pembelajaran yang terjadi melalui keterlibatan langsung dalam pekerjaan yang mengembangkan keterampilan teknis dan interpersonal. Menurut para ahli terkini, pengalaman kerja bukan hanya dilihat dari lamanya seseorang bekerja, tetapi juga dari seberapa dalam dan luas pengetahuan serta keterampilan yang diperoleh selama masa kerja. Oleh karena itu, pengalaman kerja memainkan peran penting dalam peningkatan kompetensi individu dan kinerja profesional yang optimal.

2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengalaman Kerja

Menurut Wijayanti (2020), beberapa faktor mempengaruhi pengalaman kerja seseorang yang dapat berdampak pada pengembangan keterampilan dan kompetensi mereka di tempat kerja. Berikut adalah beberapa faktor tersebut:

1. Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung memengaruhi pengalaman kerja pegawai. Tugas yang kompleks, seperti analisis data perdagangan atau pengawasan distribusi, memberikan pengalaman lebih luas, sementara pekerjaan administratif cenderung terbatas pada keterampilan tertentu. Pegawai yang terlibat dalam keputusan strategis atau penyelesaian masalah akan memperoleh pengalaman lebih mendalam dalam pengembangan kompetensi.

2. Durasi dan Keterlibatan dalam Pekerjaan

Lama bekerja di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung memengaruhi pengalaman pegawai. Semakin lama bertugas, mereka semakin terampil menangani berbagai situasi. Keterlibatan dalam program dan proyek memperkaya pengalaman, karena semakin banyak tantangan, semakin banyak pembelajaran yang diperoleh.

3. Dukungan dan Mentoring

Dukungan atasan, rekan kerja, dan mentoring berperan penting dalam pengalaman kerja pegawai Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung. Lingkungan yang mendukung mempermudah pembelajaran, umpan balik, dan peningkatan kinerja. Mentoring mempercepat perkembangan dengan wawasan praktis yang tak didapat dari teori saja.

4. Lingkungan Kerja dan Budaya Organisasi

Lingkungan kerja kondusif dan budaya organisasi yang mendukung inovasi serta pembelajaran berkelanjutan memperkaya pengalaman pegawai Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung. Sebaliknya, budaya yang kaku dapat membatasi perkembangan dan produktivitas mereka (Wijayanti, 2020).

2.5.3 Indikator Pengalaman Kerja

Menurut Wijayanti (2020), indikator pengalaman kerja dapat dilihat dari berbagai aspek yang mencerminkan kualitas dan keberagaman pengalaman yang diperoleh seseorang selama bekerja. Beberapa indikator utama yang menggambarkan pengalaman kerja seseorang adalah sebagai berikut:

1. Durasi Pekerjaan

Lama bekerja di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung menjadi indikator penting dalam menilai pengalaman pegawai. Semakin lama mereka bertugas dalam suatu posisi, semakin banyak tantangan dan situasi yang dihadapi, sehingga keterampilan dan pemahaman kerja mereka terus berkembang.

2. Keberagaman Tugas dan Tanggung Jawab

Pengalaman kerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung dapat diukur dari keterlibatan mereka dalam berbagai tugas dan tanggung jawab. Semakin beragam jenis pekerjaan yang dijalankan, mulai dari tugas rutin hingga proyek khusus yang memerlukan keterampilan tertentu, semakin luas pengalaman yang diperoleh, sehingga pegawai dapat mengembangkan kompetensi yang lebih beragam.

3. Pengembangan Keterampilan

Salah satu indikator pengalaman kerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung adalah sejauh mana mereka mengembangkan keterampilan. Pengalaman kerja tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga keterampilan non-teknis seperti komunikasi, manajemen waktu, pengambilan keputusan, dan kepemimpinan. Indikator ini menunjukkan sejauh mana pengalaman kerja berkontribusi terhadap peningkatan kompetensi profesional pegawai.

4. Keterlibatan dalam Proyek atau Inisiatif Khusus

Partisipasi pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung dalam proyek-proyek khusus atau inisiatif strategis menjadi indikator penting pengalaman kerja. Keterlibatan dalam proyek yang melibatkan berbagai tim, teknologi baru, atau tantangan perdagangan akan memperluas wawasan serta pemahaman mereka terhadap tugas dan tanggung jawab. Selain itu, pengalaman ini mencerminkan kesiapan pegawai dalam menangani tanggung jawab yang lebih besar di lingkungan kerja.

5. *Feedback* dan Evaluasi Kinerja

Indikator lainnya dalam pengalaman kerja pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung adalah sejauh mana mereka menerima umpan balik atau evaluasi kinerja. Umpan balik yang konstruktif membantu pegawai memahami kelebihan serta aspek yang perlu ditingkatkan dalam pekerjaan mereka. Melalui proses evaluasi ini, pegawai dapat mengembangkan keterampilan yang lebih spesifik dan meningkatkan kinerja sesuai dengan tuntutan tugas di lingkungan dinas (Wijayanti, 2020).

2.6 Dukungan Manajerial

2.6.1 Pengertian Dukungan Manajerial

Menurut Suharso (2020), dukungan manajerial merujuk pada segala bentuk bantuan yang diberikan oleh manajer untuk memfasilitasi pencapaian tujuan organisasi oleh karyawan. Dukungan ini bisa berupa bimbingan, pemberian sumber daya, informasi yang relevan, hingga kebijakan yang mendukung proses kerja (Suharso, 2020). Dalam hal ini, manajer berfungsi sebagai fasilitator yang tidak hanya memberikan instruksi tetapi juga mendorong dan mengarahkan karyawan untuk menghadapi tantangan dalam pekerjaan mereka. Dengan dukungan yang

tepat, karyawan dapat bekerja lebih efisien dan mencapai kinerja yang lebih baik, karena mereka merasa diberdayakan dan mendapat perhatian dari pimpinan.

Prabowo dan Wijayanto (2021) juga mendefinisikan dukungan manajerial sebagai bentuk bantuan yang diberikan oleh manajer kepada karyawan dalam bentuk emosional dan praktis (Prabowo dan Wijayanto, 2021). Dukungan emosional ini meliputi motivasi, penghargaan atas pencapaian, dan pembinaan semangat kerja, sementara dukungan praktis mencakup pemberian fasilitas atau teknologi yang diperlukan untuk pekerjaan. Mereka menekankan bahwa kedua jenis dukungan tersebut bekerja secara sinergis untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis. Dukungan manajerial yang efektif dapat mengurangi stres kerja, meningkatkan komitmen, serta memotivasi karyawan untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Kesimpulan dari beberapa pengertian mengenai dukungan manajerial di atas adalah bahwa dukungan manajerial merupakan bentuk bantuan yang diberikan oleh manajer untuk memastikan tercapainya tujuan organisasi dengan memberikan dukungan emosional, praktis, serta penyediaan sumber daya yang dibutuhkan. Para ahli sepakat bahwa dukungan ini memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif, mengurangi stres, serta meningkatkan kinerja dan komitmen karyawan. Dengan dukungan yang tepat, karyawan dapat bekerja lebih efektif dan termotivasi, yang pada gilirannya akan berkontribusi pada pencapaian tujuan organisasi secara lebih baik.

2.6.2 Jenis-Jenis Dukungan Manajerial

Suharso (2020) mengatakan ada beberapa jenis dukungan manajerial yaitu:

1) Dukungan Emosional

Dukungan emosional merupakan salah satu bentuk dukungan manajerial yang berfokus pada penguatan motivasi dan kesejahteraan mental pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung. Bentuk dukungan ini mencakup pemberian semangat, apresiasi terhadap pencapaian kerja, serta pengakuan atas kontribusi pegawai dalam menjalankan tugasnya. Tujuan utama dari dukungan emosional adalah memastikan pegawai merasa dihargai, termotivasi, dan terhindar dari tekanan psikologis yang berlebihan dalam lingkungan kerja. Pimpinan yang memberikan dukungan emosional akan lebih

responsif terhadap kondisi psikologis pegawai serta mampu menciptakan suasana kerja yang kondusif, sehingga dapat meningkatkan semangat kerja dan produktivitas dalam menjalankan tugas pelayanan publik.

2) Dukungan Informasional

Dukungan informasional berfokus pada pemberian pengetahuan, informasi, dan petunjuk yang dibutuhkan oleh pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung untuk menyelesaikan tugas mereka dengan efektif. Dalam hal ini, pimpinan menyediakan informasi yang relevan, strategi kerja, serta arahan yang jelas mengenai tugas dan target yang harus dicapai. Dukungan ini bertujuan untuk membantu pegawai memahami pekerjaan dengan lebih baik, mengurangi kemungkinan kesalahan, serta menghindari kebingungan dalam proses kerja. Penyampaian informasi yang akurat dan tepat waktu juga berperan penting dalam membantu pegawai beradaptasi dengan perubahan kebijakan, prosedur, atau tuntutan pekerjaan yang dinamis.

3) Dukungan Sumber Daya

Dukungan sumber daya merupakan bentuk bantuan yang diberikan kepada pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung dalam bentuk penyediaan alat, fasilitas, dan sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan tugas dengan efektif. Dukungan ini mencakup penyediaan perangkat teknologi yang memadai, pelatihan yang relevan, anggaran yang mencukupi, serta fasilitas kerja yang nyaman. Dengan adanya dukungan sumber daya yang optimal, pegawai dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efisien, meningkatkan akurasi dalam pelaporan, serta berkontribusi pada peningkatan kualitas dan produktivitas kerja secara keseluruhan.

4) Dukungan Keputusan

Dukungan keputusan merupakan bentuk dukungan yang diberikan kepada pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi tugas dan tanggung jawab mereka. Dukungan ini mencakup keterlibatan pegawai dalam perumusan kebijakan, pemberian kebebasan dalam mengambil keputusan terkait pekerjaan mereka, serta menciptakan rasa memiliki terhadap keputusan yang diambil. Dengan adanya dukungan ini, pegawai dapat merasa lebih dihargai,

memiliki tanggung jawab yang lebih besar terhadap pekerjaannya, dan semakin berkomitmen dalam mencapai tujuan organisasi secara optimal (Suharso, 2020).

2.6.3 Indikator Dukungan Manajerial

Ada beberapa indikator dukungan manajerial menurut Suharso (2020) yaitu:

1. Pengakuan atas Prestasi

Salah satu indikator dukungan manajerial bagi pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung adalah pengakuan terhadap prestasi kerja mereka. Penghargaan yang diberikan atas pencapaian atau kinerja yang baik dapat meningkatkan motivasi pegawai untuk terus berupaya memberikan hasil yang lebih optimal. Pengakuan ini dapat berupa apresiasi lisan, penghargaan formal, atau insentif yang mendorong semangat kerja dan loyalitas terhadap organisasi.

2. Komunikasi yang Efektif

Komunikasi yang jelas dan terbuka antara manajer dan pegawai di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung merupakan indikator penting dari dukungan manajerial. Dengan adanya komunikasi yang baik, pegawai dapat lebih memahami tugas, tujuan, serta arah kebijakan yang diterapkan dalam organisasi. Hal ini juga membantu dalam mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan koordinasi, serta memperkuat hubungan kerja yang efektif antara manajer dan pegawai.

3. Penyediaan Fasilitas dan Sumber Daya yang Cukup

Indikator lainnya adalah sejauh mana manajer di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung menyediakan fasilitas dan sumber daya yang memadai untuk mendukung pekerjaan pegawai. Hal ini mencakup penyediaan fasilitas fisik yang menunjang kelancaran kerja serta pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai agar mereka dapat menjalankan tugas dengan lebih efektif dan efisien.

4. Pemberian Wewenang dalam Pengambilan Keputusan

Pimpinan di Dinas Perdagangan Kota Bandar Lampung yang memberikan dukungan manajerial juga memberikan kebebasan kepada pegawai untuk membuat keputusan yang relevan dengan tugas mereka. Pemberian wewenang ini mencerminkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap pegawai dalam

menjalankan pekerjaannya, sehingga dapat meningkatkan rasa tanggung jawab dan inisiatif dalam menyelesaikan tugas dengan lebih efektif (Suharso, 2020).

2.7 Penelitian Terdahulu

Pada dasarnya penelitian terdahulu dibidang manajemen sumber daya manusia dapat digunakan sebagai dasar untuk melaksanakan penelitian selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat membandingkan atau melengkapi penelitian sebelumnya, penelitian terdahulu dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

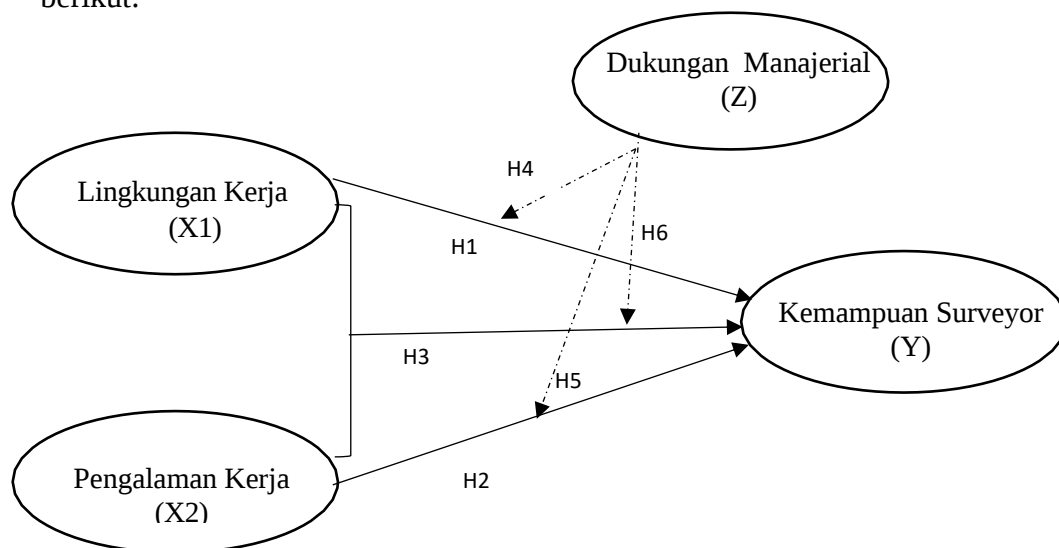
No	Peneliti	Judul Penelitian	Perbedaan	Hasil	Kontribusi
1	Yusnita, N., & Choiriyah, U. (2023).	Pengaruh Budaya Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan.	1) Objek penelitian ini adalah Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan 2) Variabel Y: kinerja pegawai	Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Lamongan, baik secara individu maupun bersama-sama, sehingga keduanya menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas kerja organisasi.	Sebagai referensi peneliti dan sebagai jurnal pendukung
2	Jelista Putri, Suwarno, Yulpa Raberta. (2024)	Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Lubuklinggau	1) Objek penelitian ini adalah Dinas Komunikasi Informatika Statistik Dan Persandian Kota Lubuklinggau 2) Variabel Y: kinerja pegawai	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa lingkungan kerja dan budaya kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Kominfo Kota Lubuklinggau, dengan lingkungan kerja memberi pengaruh lebih dominan. Kedua variabel ini	Sebagai referensi peneliti dan sebagai jurnal pendukung

				bersama-sama menjelaskan sebagian besar variasi kinerja.	
3	Diva Sintana Salsabila, Kristya Damayanti (2024)	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Koperasi, UKM dan Tenaga Kerja Kota Blitar di Era Society 5.0	1) Objek penelitian ini adalah Dinas Koperasi, UKM. 2) Variabel X: independensi, kemampuan kerja, dan lingkungan kerja	Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai Dinas Koperasi, UKM, dan Tenaga Kerja Kota Blitar, sementara lingkungan kerja tidak berpengaruh secara parsial. Namun, keduanya secara simultan berkontribusi dalam meningkatkan kinerja.	Sebagai referensi peneliti dan sebagai jurnal pendukung.
4	I Gusti Agung Ayu Manik, Sanjani I Putu Deddy Samtika Putra. (2021)	Menemukan Kunci Kinerja Pengaruh Kemampuan Dan Usaha Dengan Medias Dukungan Manajemen	1) Objek penelitian ini adalah UD Gemah Ripah Kabupaten Pacitan 2) Variabel X: motivasi kerja	Penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan dan upaya kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan UD. Gemah Ripah Pacitan. Kemampuan juga berdampak positif pada dukungan manajemen, sementara upaya kerja tidak. Namun, dukungan manajemen ternyata tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.	Sebagai referensi peneliti dan sebagai jurnal pendukung.
5	Bunga Manggala Suci1, Cris Kuntadi2, Rachmat Pramukty. (2023)	Pengaruh dukungan manajerial dan Imbalan terhadap Kinerja Karyawan dengan	1) Objek penelitian ini adalah Rumah Sakit St. Carolus Summarecon Serpong	Penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan manajerial dan komitmen berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di RS St.	Sebagai referensi peneliti dan sebagai jurnal pendukung.

		Komitmen sebagai Mediator	2) Variabel X: imbalan Variabel Y: kinerja karyawan, Z: Komitmen	Carolus Summarecon Serpong. Komitmen menjadi mediator parsial antara dukungan manajerial dan kinerja, sementara imbalan hanya berpengaruh melalui komitmen sebagai mediator penuh.	
--	--	---------------------------	--	--	--

2.8 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian di atas, maka kerangka pemikiran dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Keterangan:

= pengaruh variabel X variabel Y

= pengaruh variabel X terhadap Y yang dimoderasi oleh variabel M.

2.9 Pengembangan Hipotesis

Sugiyono (2021) mendefinisikan hipotesis sebagai suatu pernyataan sementara tentang hubungan antara dua variabel atau lebih yang perlu diuji kebenarannya melalui data empiris (Sugiyono, 2021). Hipotesis ini bersifat sementara dan dapat diterima atau ditolak berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Adapun hipotesis yang dapat dibuat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. **Ha1: Diduga lingkungan kerja berpengaruh terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.**

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa lingkungan kerja berpengaruh terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Lingkungan kerja mencakup kondisi fisik seperti fasilitas dan kenyamanan, serta aspek non-fisik seperti hubungan kerja dan sistem organisasi. Menurut Sedarmayanti (2020) dan Mangkunegara (2020), lingkungan kerja yang baik mampu meningkatkan semangat, fokus, dan produktivitas pegawai. Dalam hal ini, surveyor yang bekerja dalam lingkungan yang mendukung diharapkan mampu menyusun laporan harga sembako secara lebih akurat dan efektif.

Kemampuan surveyor, sebagaimana dijelaskan oleh Prasetyo (2021), mencakup keterampilan teknis seperti penguasaan alat ukur dan metodologi survei, serta keterampilan non-teknis seperti komunikasi dan analisis data. Kemampuan ini sangat penting untuk menghasilkan laporan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Lingkungan kerja yang positif diyakini berkontribusi dalam meningkatkan kemampuan tersebut.

Hasil penelitian terdahulu mendukung dugaan ini. Yusnita dan Choiriyah (2023) serta Jelista Putri et al. (2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Meskipun Salsabila dan Damayanti (2024) menemukan bahwa pengaruhnya secara parsial tidak signifikan, lingkungan kerja bersama dengan variabel lain tetap berkontribusi dalam meningkatkan kinerja. Hal ini memperkuat bahwa lingkungan kerja merupakan faktor penting dalam mendukung kemampuan surveyor.

2. **Ha2: Diduga pengalaman kerja berpengaruh terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.**

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa pengalaman kerja berpengaruh terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Pengalaman kerja mencerminkan keterlibatan seseorang dalam dunia kerja secara langsung, yang mencakup lamanya waktu bekerja, jenis pekerjaan yang pernah dilakukan, serta keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh selama bekerja. Menurut Wijayanti (2020), pengalaman kerja

memungkinkan individu untuk lebih memahami tugasnya, menyelesaikan masalah, dan mengambil keputusan secara tepat dalam situasi yang menantang.

Pengalaman kerja surveyor berperan penting dalam meningkatkan kemampuan teknis dan non-teknis dalam pengumpulan serta pelaporan data. Surveyor yang memiliki pengalaman lebih luas cenderung lebih cermat, teliti, dan mampu menghadapi berbagai situasi lapangan secara efektif. Menurut Prasetyo (2021), kemampuan surveyor meliputi penguasaan alat ukur, analisis data, metodologi survei, serta keterampilan komunikasi. Dengan pengalaman yang memadai, kemampuan tersebut semakin terasah, sehingga akurasi pelaporan yang dihasilkan pun lebih dapat diandalkan.

Hal tersebut sejalan dengan penelitian oleh I Gusti Agung Ayu Manik dan Putra (2021) bahwa kemampuan kerja dan pengalaman berkontribusi positif terhadap kinerja, di mana kemampuan kerja juga berkorelasi dengan dukungan manajemen. Penelitian lain oleh Diva Sintana Salsabila dan Damayanti (2024) juga menunjukkan bahwa kemampuan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Hal ini mengindikasikan bahwa pengalaman kerja sebagai bagian dari pengembangan kompetensi, turut memperkuat kemampuan individu, termasuk dalam konteks penyusunan laporan yang akurat oleh seorang surveyor.

3. **Ha3: Diduga lingkungan kerja dan pengalaman kerja berpengaruh terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.**

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa lingkungan kerja dan pengalaman kerja berpengaruh bersama-sama terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Lingkungan kerja mencakup aspek fisik seperti fasilitas dan kenyamanan, serta aspek sosial seperti hubungan antar rekan kerja dan dukungan organisasi yang mendukung produktivitas (Sedarmayanti, 2020; Mangkunegara, 2020). Sementara itu, pengalaman kerja menurut Wijayanti (2020) berperan penting dalam mengasah keterampilan teknis dan non-teknis surveyor melalui paparan langsung terhadap tugas-tugas dan tantangan di lapangan. Kemampuan surveyor sendiri, sebagaimana dijelaskan oleh Prasetyo (2021), meliputi penguasaan alat ukur, analisis data, metodologi survei,

serta kemampuan komunikasi yang baik. Kombinasi lingkungan kerja yang mendukung dan pengalaman kerja yang memadai diyakini mampu meningkatkan kemampuan surveyor sehingga menghasilkan pelaporan harga sembako yang lebih akurat dan efektif.

Hal ini sejalan dengan penelitian Yusnita dan Choiriyah (2023) serta Jelista Putri et al. (2024) dengan temuan bahwa lingkungan kerja signifikan memengaruhi kinerja pegawai, sementara Diva Sintana Salsabila dan Kristya Damayanti (2024) menegaskan pentingnya kemampuan kerja dan pengalaman dalam meningkatkan kinerja. Hal ini memperkuat bahwa kedua variabel tersebut secara simultan memberikan kontribusi penting terhadap kemampuan surveyor dalam melaksanakan tugasnya.

4. Ha4: Diduga dukungan manajerial memperkuat pengaruh lingkungan kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa dukungan manajerial memoderasi pengaruh lingkungan kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Lingkungan kerja yang kondusif, baik dari segi fasilitas fisik maupun suasana sosial, sangat penting dalam menunjang kinerja surveyor (Sedarmayanti, 2020; Mangkunegara, 2020). Namun, keberhasilan lingkungan kerja dalam meningkatkan kemampuan surveyor juga sangat bergantung pada tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen. Menurut Suharso (2020), dukungan manajerial mencakup pemberian bimbingan, sumber daya, dan kebijakan yang mendukung agar karyawan dapat bekerja secara optimal. Dengan adanya dukungan manajerial yang baik, pengaruh positif lingkungan kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun pelaporan harga sembako diyakini menjadi lebih kuat dan efektif.

Penelitian terdahulu mendukung peran moderasi dukungan manajerial ini. Bunga Manggala Suci et al. (2023) menemukan bahwa dukungan manajerial berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan dapat memperkuat pengaruh variabel lain melalui peran mediator atau moderator. Temuan ini menunjukkan bahwa manajemen yang aktif mendukung dan memfasilitasi karyawan dapat meningkatkan

efektivitas lingkungan kerja dalam membangun kemampuan individu, termasuk surveyor dalam tugas pelaporan akurat.

5. **Ha5: Diduga dukungan manajerial memperkuat pengaruh pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.**

Penelitian ini mengajukan hipotesis bahwa dukungan manajerial memoderasi pengaruh pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Pengalaman kerja memberikan dasar keterampilan teknis dan non-teknis yang penting bagi surveyor dalam mengumpulkan dan mengolah data secara akurat (Wijayanti, 2020; Prasetyo, 2021). Namun, efektivitas pengalaman tersebut dalam meningkatkan kemampuan surveyor sangat dipengaruhi oleh tingkat dukungan yang diberikan oleh manajemen. Menurut Suharso (2020), dukungan manajerial berupa bimbingan, sumber daya, dan kebijakan yang memadai akan membantu karyawan memaksimalkan potensi pengalaman kerjanya sehingga dapat bekerja lebih optimal. Dengan dukungan manajerial yang baik, pengaruh pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor diperkirakan semakin kuat dan efektif dalam menghasilkan laporan harga sembako yang tepat.

Hal ini sejalan dengan penelitian Bunga Manggala Suci et al. (2023) yang menunjukkan bahwa dukungan manajerial mampu meningkatkan kinerja karyawan dengan memperkuat pengaruh faktor lain melalui mekanisme moderasi atau mediasi. Hal ini menegaskan bahwa manajemen yang proaktif dalam mendukung karyawan dapat memaksimalkan manfaat pengalaman kerja dalam meningkatkan kemampuan dan hasil kerja surveyor.

6. **Ha6: Diduga dukungan manajerial memperkuat pengaruh lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung.**

Hipotesis Ha6 menyatakan bahwa dukungan manajerial berperan sebagai variabel moderator yang memperkuat atau mengubah pengaruh lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor dalam menyusun akurasi pelaporan harga sembako di pasar Kota Bandar Lampung. Dengan kata lain, efek

lingkungan kerja dan pengalaman kerja terhadap kemampuan surveyor tidak hanya langsung, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat dukungan manajerial yang diberikan, sehingga dukungan manajerial dapat meningkatkan efektivitas kedua faktor tersebut dalam meningkatkan kemampuan surveyor.