

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan berkembangnya era globalisasi yang semakin maju, semakin berkembang pula tingkat mobilitas masyarakat dalam kegiatan dan aktivitas sosialnya. Karenanya diperlukan adanya fasilitas transportasi yang dapat menopang kegiatan dan mobilitas masyarakat yang semakin berkembang tersebut. Kebutuhan penyediaan sarana transportasi yang menunjang tersebut tidak dapat berdiri sendiri melalui peran satu pihak saja. Diperlukan adanya peran serta antara Dinas Perhubungan yang berperan sebagai manajemen transportasi, Dinas Pekerjaan Umum sebagai bidang penyedia prasarana jalan, dan POLRI yang berperan sebagai lembaga penegak hukum. Peran serta ketiga lembaga tersebut dapat menciptakan suatu tujuan terbentuknya sistem transportasi yang aman, lancar, tertib. Perhubungan sendiri adalah suatu tataran sistem penyelenggaraan transportasi darat maupun perairan yang saling berkaitan satu sama lain dan berintegritas secara keseluruhan dengan ruang lalu lintas (jalan, jembatan, dan atau rel) yang berada di bawah sistem otonomi daerah. Dinas Perhubungan adalah suatu lembaga yang terdiri secara mandiri dalam melaksanakan peran pelaksanaan kebijakan berdasarkan pemerintahan otonomi daerah (Nasution, 2018:95).

Dinas Perhubungan (Dishub) yakni unsur pelaksana Pemerintah Daerah (Pemda) dalam sektor perhubungan dimana diketuai Kepala Dinas yang bertanggung jawab serta berkedudukan dibawah Bupati melewati Sekretaris Daerah (Sekda). Dinas Perhubungan berdasar pada UU 22 tahun 2009, mempunyai fungsi

serta tugas untuk menetapkan rencana umum angkutan jalan serta lalu lintas, rekayasa serta manajemen lalu lintas, perizinan angkutan umum, persyaratan teknis serta laik jalan, pengembangan sistem komunikasi serta informasi dalam sektor angkutan jalan, sarana prasarananya lalu lintas, serta menyidik pelanggaran akan persyaratan teknis dan kelaikan jalan maupun perizinannya angkutan umum dimana membutuhkan peralatan serta keahlian khusus yang dilakukan selaras pada ketentuannya undang-undang (Santi & Suarmanayasa, 2022). Sebagai instansi yang membantu pemerintah didalam bidang perhubungan, tentu dibutuhkan sekali sumber daya manusia (SDM) yang bisa menjalankan aktivitas operasional yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan. SDM mampu menentukan tercapainya tujuan serta keberhasilannya organisasi, sebab SDM yakni asset berharga di dalam suatu perencanaan, pelaksanaan, juga pengendalian aktivitas operasional sebuah organisasi (Ardana, *et al.*, 2018:24).

Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar merupakan salah satu instansi yang berkaitan dengan transportasi, mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan yang diberikan kepada daerah sesuai peraturan perundang-undangan. Pegawai pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar juga memiliki peranan penting dalam pelaksanaan kegiatan operasional pada Dinas Perhubungan. Pegawai diharapkan dapat bekerja secara profesional untuk bisa mencapai tujuan organisasi. Tercapainya tujuan suatu instansi pemerintahan tidak hanya tergantung pada peralatan modern, sarana dan prasarana yang lengkap, tetapi justru lebih tergantung pada manusia yang melaksanakan pekerjaan tersebut. Keberhasilan

suatu instansi pemerintahan sangat dipengaruhi oleh kinerja individu pegawainya. Setiap instansi pemerintahan akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja pegawainya dengan harapan apa yang menjadi tujuan instansi pemerintah yang dibawahnya akan tercapai. Berikut ini target dan realisasi kinerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar Tahun 2024 dan Tahun 2025 pada Tabel 1.1 berikut:

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Kinerja Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar Tahun 2024 dan Tahun 2025

No	Indikator	Capaian Kinerja (%)	
		2024	2025
1.	Persentase kendaraan yang diuji	111,98	114,16
2.	Persentase Kepemilikan KIR Angkutan Umum	117,65	114,05
3.	Rasio ijin trayek	222,22	181,82
4.	Persentase layanan angkutan darat	92,67	152,00
5.	Persentase jalan berkeselamatan	100,00	100,10

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar, 2026

Berdasarkan pada Tabel 1.1 di atas terlihat bahwa capaian kinerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar menunjukkan performa yang sangat positif karena hampir seluruh indikator berhasil melampaui target 100%, dengan peningkatan paling drastis terlihat pada layanan angkutan darat yang melonjak hingga 152% di tahun 2025. Meskipun rasio izin trayek dan kepemilikan KIR mengalami sedikit penurunan persentase dibandingkan tahun sebelumnya, angka tersebut tetap berada jauh di atas target yang ditetapkan, sementara kualitas keselamatan jalan tetap konsisten. Meskipun capaian kinerja pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar tercapai sesuai target, namun pelaporan tidak sesuai dengan *deadline* yang ditentukan. Berikut laporan hasil kegiatan Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Data Ketepatan Waktu Pelaporan Hasil Kegiatan Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar

Kegiatan	Target Waktu Penyelesaian (Bulan)	Waktu Penyelesaian (Bulan)	Keterangan
Persentase kendaraan yang diuji	Juli	Agustus	Terlambat 1 bulan
Persentase Kepemilikan KIR Angkutan Umum	Maret	April	Terlambat 1 bulan
Rasio ijin trayek	Agustus	Oktober	Terlambat 2 bulan
Persentase layanan angkutan darat	September	Oktober	Terlambat 1 bulan
Persentase jalan berkeselamatan	Desember	Desember	Tepat waktu

Sumber: Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar, 2026

Berdasarkan observasi di lapangan menemukan masalah belum optimalnya kinerja pegawai yang berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan belum dapat terpenuhi, sehingga pencapaian standar pelayanan minimal yang harus dipenuhi masih belum sesuai dengan yang diharapkan. Pegawai masih kurang teliti terhadap pekerjaan yang dilakukan serta tidak meneliti kembali pekerjaan yang dilakukan. Masih ditemukan pegawai yang mengisi waktu kerjanya dengan duduk-duduk ngobrol, ataupun keluar kantor untuk urusan-urusan yang tidak berkaitan dengan tugas pekerjaannya. Selain itu dalam era komputerisasi saat ini, setiap pegawai seharusnya menguasai teknologi yang berkaitan dengan komputer, namun masih ada pegawai yang belum memahaminya sehingga masih bergantung pada pegawai lainnya untuk menyelesaikan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Berdasarkan fakta yang diperoleh dari Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar menurunnya kinerja pegawai disebabkan oleh *work life balance*, stress kerja dan konflik kerja. Kurangnya praktek *work life balance* dalam bekerja

menjadi salah satu faktor pemicu menurunnya kinerja karyawan. Ketika seorang individu tidak menjaga keseimbangan dan bekerja terlalu banyak, hal ini dapat menyebabkan psikologis (pikiran, jiwa) dan konsekuensi perilaku, sebagai hasil kinerjanya juga akan rendah. *Work life balance* yang baik didefinisikan sebagai situasi dimana pekerja merasa mampu menyeimbangkan pekerjaan dan kehidupan pribadi atau komitmen lain. *Work life balance* berarti karyawan dapat dengan bebas menggunakan jam kerja yang fleksibel untuk menyeimbangkan pekerjaan atau karyanya dengan komitmen lain seperti keluarga, hobi, seni, studi, dan tidak hanya fokus terhadap pekerjaannya. Keseimbangan kehidupan kerja dapat membantu pengusaha dan karyawan untuk menjadi sehat dan produktif dalam kehidupan pribadi dan profesional. Sebagian besar organisasi kini telah mempertimbangkan isu-isu yang berkaitan dengan pekerjaan dan kehidupan karyawannya, serta mencoba untuk lebih menjaga karyawan dengan cara memisahkan pekerjaan dari kehidupan pribadi agar dapat meningkatkan kinerja kerja (Moedy, 2013).

Berdasarkan hasil wawancara kepada pegawai untuk melihat bagaimana kondisi sebenarnya mengenai *work life balance* pada Dinas Perhubungan Kabupaten Gianyar, yaitu sebagian besar pegawai merasa tidak mudah mengatur waktu untuk kehidupan pribadi, pegawai merasa tidak profesional dalam bekerja saat terjadi konflik pribadi, serta pegawai merasa tidak adanya waktu yang tersedia untuk pegawai melakukan aktivitas pribadi. Rendahnya *work life balance* berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai mengatakan bahwa dalam menjalani perannya di pekerjaan dan keluarga belum seimbang karena masih lebih berat pada peran mereka di pekerjaan. Pegawai merasa bahwa kesehatan diri menurun, sering

sakit walaupun sakit yang dialami bukan penyakit yang serius seperti pusing, kelelahan, tidak enak badan, sakit kepala dan flu. Semangat kerja untuk berkontribusi bagi instansi pun sudah menurun karena itu mereka merasa ingin agar tugas kerjanya selesai dan tidak menambah tugas kerjanya lagi.

Bagi pegawai yang belum menikah ditemukan masalah kondisi dimana mereka belum mampu membagi waktu dan energi secara proporsional antara pekerjaan dengan aspek kehidupan pribadi lainnya, seperti pendidikan, hobi, dan kehidupan sosial. Bagi pegawai yang sudah menikah, sulitnya membagi waktu antara sisi keluarga dan sosial masyarakat sehingga banyak pegawai yang melakukan absen tanpa ijin pada akhirnya mempengaruhi pegawai didalam pekerjaannya. Dalam hal ini mereka mengakui bahwa kegiatan sosial seperti halnya masyarakat di Bali yang tradisi dan budayanya tidak dapat dihindari. Setiap masyarakat Bali di wilayahnya masing-masing ada yang dinamakan "mebanjar" atau masuk banjar. Banjar merupakan ORMAS (Organisasi Masyarakat) tradisional di Bali. Ini merupakan sisi sosial yang harus dijalankan dalam kehidupan bermasyarakat. Jika di suatu banjar ada upacara ngayah (gotong royong di pura/tempat suci agama Hindu) diwajibkan untuk ikut serta. Begitu pun jika ada upacara kematian, pengabenan, pernikahan, dan upacara keagamaan lainnya.

Hal ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Alsyah & Syarifuddin (2022), Alodia, *et al.*, (2024), Karang & Pratama (2024), Seninasari & Ridwan (2025) serta Cahyani, *et al.*, (2025) menunjukkan bahwa *work-life balance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Anggoro & Asdar (2025) yang

menyimpulkan bahwa *work life balance* tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berbagai bentuk kekhawatiran dan masalah selalu dihadapi para pegawai, baik kesulitan yang terjadi di luar pekerjaan, maupun kesulitan-kesulitan yang timbul dari berbagai hal yang berkaitan dengan pekerjaan. Stress kerja merupakan masalah serius dalam pekerjaan (Ekhsan & Septian, 2021). Menurut Mangkunegara (2020:157), stres kerja adalah suatu perasaan yang menekan atau rasa tertekan yang dialami karyawan dalam menghadapi pekerjaannya. Stres kerja yang tidak diatasi dengan baik biasanya berakibat pada ketidakmampuan seseorang berinteraksi secara positif dengan lingkungannya, baik dalam arti lingkungan pekerjaan maupun di luarnya. Dengan memperhatikan faktor tersebut, maka diharapkan kinerja kerja karyawan dapat ditingkatkan dan dapat mendukung perusahaan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pegawai fenomena stres kerja yang terjadi pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar, antara lain kondisi tempat kerja yang tidak nyaman membuat pegawai tidak betah, tekanan yang terus menerus dari atasan dan intimidasi rekan sekerja, kurangnya rasa percaya diri pegawai dalam memberikan masukan maupun pendapat kepada atasan, serta jangka waktu yang diberikan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan tidak sebanding dengan jumlah pekerjaan yang diberikan sehingga menyebabkan pegawai menjadi stres.

Penelitian yang dilakukan oleh Yoni, *et al.*, (2022), Fikiana, *et al.*, (2023), Wati, *et al.*, (2023), Dewi, *et al.*, (2024), Karang & Pratama (2024) serta Kristanto, *et al.*, (2025) yang menyimpulkan bahwa stres kerja secara parsial berpengaruh

negatif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian Martha & Prahasta (2023) yang menyimpulkan stres kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Konflik kerja dalam sebuah organisasi dapat terjadi karena berbagai sebab, contohnya adanya komunikasi yang tidak berjalan dengan baik, ketidakjelasan struktur atau pekerjaan dan masalah-masalah yang berkaitan dengan kepribadian yang dimiliki oleh masing-masing individu maupun kelompok yang berbeda. Konflik kerja yang terjadi dalam sebuah organisasi secara umum akan memberikan pengaruh terhadap kinerja pegawai (Kusdianto & Muhani, 2020). Konflik kerja adalah sebuah proses dimana satu pihak menganggap bahwa kepentingan-kepentingannya ditentang atau secara negatif dipengaruhi oleh pihak lain (Sangkay, 2023). Perbedaan yang terdapat dalam organisasi sering kali menyebabkan terjadinya ketidakcocokan yang akhirnya menimbulkan konflik kerja. Hal ini disebabkan karena telah terjadi sesuatu pada organisasi, maka terdapat banyak kemungkinan timbulnya konflik kerja. Konflik kerja dilatarbelakangi oleh adanya ketidakcocokan atau perbedaan dalam hal nilai, tujuan, status, dan lain sebagainya. Terlepas dari faktor yang melatar belakangi terjadinya suatu konflik kerja, gejala yang mengemukakan dalam suatu organisasi saat terjadi konflik dimana saat individu atau kelompok menunjukkan sikap bermusuhan dengan individu atau kelompok lain yang berpengaruh terhadap kinerja dalam melakukan aktivitas organisasi (Lelawati, *et al.*, 2023).

Berdasarkan hasil wawancara, fenomena-fenomena mengenai konflik kerja yang terjadi dilapangan yaitu pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar antara

lain komunikasi yang tidak berjalan dengan baik sehingga menyebabkan kesalahpahaman, pegawai mempunyai ketidaksamaan dalam melihat beberapa tujuan yang akan dicapai sehingga menimbulkan perselisihan dalam menyikapi tujuan tersebut, terdapat pegawai yang diberikan pekerjaan berlebih dan menyerahkannya kepada pegawai lain yang menyebabkan perasaan tidak adil yang menimbulkan adanya perselisihan serta pegawai yang memperlakukan teman kerjanya menjadi tidak nyaman saat kerja.

Penelitian ini diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Yoni, *et al.*, (2022), Wati, *et al.*, (2023) serta Kristanto, *et al.*, (2025) yang menyimpulkan bahwa konflik kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja ASN. Hasil yang berbeda ditemukan pada penelitian yang dilakukan oleh Arifin, *et al.*, (2023) hasil penelitiannya menyimpulkan bahwa konflik kerja tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai.

Berdasarkan uraian-uraian permasalahan di atas serta adanya perbedaan hasil penelitian sebelumnya, maka perlu dilakukan penelitian mengenai “Pengaruh *Work Life Balance*, Stres Kerja, Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perhubungan Di Kabupaten Gianyar”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimanakah *work life balance*, stres kerja dan konflik kerja berpengaruh secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar?

- b. Bagaimanakah *work life balance* berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar?
- c. Bagaimanakah stres kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar?
- d. Bagaimanakah konflik kerja berpengaruh secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance*, stres kerja dan konflik kerja secara simultan terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar.
- b. Untuk mengetahui pengaruh *work life balance* secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh stres kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar.
- d. Untuk mengetahui pengaruh konflik kerja secara parsial terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis dan manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yakni, tambahan ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai *work life balance*, stres kerja, konflik kerja dan kinerja pegawai.

2) Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan atau referensi bagi peneliti-peneliti selanjutnya dengan topik sejenis.

b. Manfaat Praktis

Bagi Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai pengaruh *work life balance*, stres kerja dan konflik kerja terhadap kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan di Kabupaten Gianyar.

1.4 Sistematika Penulisan

Untuk memperjelas pembahasan dari permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan tentang Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta Sistematika Penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini merupakan landasan teoritis yang menguraikan tentang teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini,

meliputi: Manajemen Sumber Daya Manusia, *Goal Setting Theory*, Kinerja Pegawai, *Work Life Balance*, Stres Kerja, Konflik Kerja, Hasil Penelitian Sebelumnya, Kerangka Pemikiran, Kerangka Konseptual Penelitian dan Pengembangan Hipotesis Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini merupakan metode penelitian yang menguraikan tentang Desain Penelitian, Lokasi dan Obyek Penelitian, Identifikasi Variabel, Definisi Operasional Variabel, Populasi dan Metode Penentuan Sampel, Jenis Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data serta Jadwal Penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menguraikan tentang pembahasan hasil penelitian yang terdiri dari Gambaran Umum Tempat Penelitian, Karakteristik Responden, Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian, Deskripsi Data, Analisis Data dan Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan terhadap pembahasan yang telah dilakukan dari bab-bab sebelumnya dan memberikan beberapa saran yang ada relevansinya dengan penelitian ini.