

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Sumber daya manusia sebagai aset penting dalam setiap organisasi, baik di sektor swasta maupun instansi pemerintahan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan individu yang memiliki kemampuan, keterampilan, pengetahuan, serta tenaga yang dapat dimanfaatkan untuk mencapai tujuan organisasi. SDM tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana kerja tetapi juga sebagai aset penting yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan. Manusia menjadi unsur utama dalam setiap proses manajerial karena seluruh keputusan dan kegiatan organisasi bergantung pada peran aktif mereka. Pengelolaan SDM harus dilakukan secara sistematis melalui perencanaan, pengembangan kompetensi, penilaian kinerja, hingga pemberian penghargaan agar potensi setiap individu dapat dioptimalkan (1).

Kinerja pegawai menjadi salah satu indikator keberhasilan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia secara efektif. Selain itu, kinerja pegawai juga menjadi faktor dalam menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Kinerja pegawai merupakan salah satu upaya dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dikarenakan organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat mewujudkan efektivitas dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi(2) .

Kinerja pegawai yang optimal sangat dibutuhkan pada instansi yang bergerak di bidang pelayanan publik, salah satunya Dinas Perhubungan Kabupaten Malang. Dinas Perhubungan Kabupaten Malang adalah salah satu lembaga pemerintahan daerah yang berfungsi sebagai otoritas transportasi publik di wilayah Kabupaten Malang, dengan tugas utama membantu Bupati dalam pengelolaan urusan perhubungan. Instansi ini memiliki peran strategis dalam menyusun kebijakan teknis, mengumpulkan dan mengolah data transportasi, serta melakukan perencanaan strategis untuk mengatur sarana perhubungan dan lalu lintas demi mendukung mobilitas masyarakat.

Selain itu, Dinas Perhubungan Kabupaten Malang juga bertanggung jawab atas pelayanan publik seperti perizinan transportasi dan pengujian kendaraan bermotor melalui unit pelaksana teknis (UPT). Melalui fungsi pengawasan, evaluasi, dan pelaporan, instansi ini berkomitmen menjaga agar program-program transportasi berjalan efektif, efisien, dan sesuai standar pelayanan minimal. Dengan cakupan tugas yang luas dan berhubungan langsung dengan masyarakat, kinerja pegawai memiliki peranan yang sangat penting, karena kualitas pelayanan publik, keselamatan lalu lintas, dan integritas operasional sangat bergantung pada profesionalisme, dedikasi, dan tanggung jawab sumber daya manusianya. Oleh sebab itu, peningkatan kinerja pegawai menjadi faktor kunci dalam mendukung keberhasilan Dinas Perhubungan Kabupaten Malang dalam mewujudkan pelayanan transportasi yang optimal, aman, dan berkelanjutan bagi masyarakat.

Tabel 1.1 Data Pra Observasi Kinerja Pegawai (N=20)

No	Indikator yang diamati	Jumlah Jawaban "Ya"	Jumlah Jawaban "Tidak"	Persentase Masalah %
1.	Saya selalu menyelesaikan laporan kegiatan sesuai tenggat waktu yang ditetapkan	14	6	30%
2.	Saya mampu memenuhi target kinerja bulanan yang diberikan kepada saya.	15	5	25%
3.	Saya dapat mengatur waktu kerja dengan baik sehingga target kerja tercapai.	20	0	0%
4.	Beban tugas yang diberikan masih dapat saya selesaikan sesuai target	19	1	5%

No	Indikator yang diamati	Jumlah Jawaban "Ya"	Jumlah Jawaban "Tidak"	Persentase Masalah %
5.	Saya selalu memastikan bahwa hasil kerja saya sesuai dengan target yang ditetapkan	20	0	0%
6.	Saya datang ke tempat kerja tepat waktu sesuai jam kerja yang ditentukan.	20	0	0%
7.	Saya tidak pernah menunda pekerjaan yang harus segera diselesaikan.	19	1	5%
8.	Saya menjaga konsistensi kehadiran bekerja setiap hari.	20	0	0%
9.	Saya mengikuti SOP (Standar Operasional Prosedur) tanpa pengecualian.	19	1	5%
10.	Saya menghindari penggunaan waktu kerja untuk kepentingan pribadi.	17	3	15%

Sumber: *Data diolah peneliti 2025*

Berdasarkan hasil pra observasi yang telah dilakukan, ditemukan beberapa indikator kinerja yang menunjukkan permasalahan nyata di lapangan. Secara keseluruhan, 10 indikator yang diamati dapat dikelompokkan menjadi dua dimensi utama, yaitu dimensi output kerja (penyelesaian laporan, pencapaian target, dan efektivitas penggunaan waktu kerja) serta dimensi kedisiplinan dan kepatuhan (ketepatan kehadiran, konsistensi hadir, dan kepatuhan SOP). Hasil pra observasi menunjukkan bahwa permasalahan kinerja lebih banyak ditemukan pada dimensi output kerja dibandingkan

dimensi kedisiplinan kehadiran, yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara kehadiran fisik pegawai dan produktivitas kerja aktual yang dihasilkan.

Indikator dengan persentase permasalahan tertinggi adalah ketidaktepatan waktu penyelesaian laporan kegiatan, di mana sebanyak 6 dari 20 pegawai (30%) menjawab “Tidak”. Kondisi ini menunjukkan bahwa hampir sepertiga dari responden mengalami kesulitan dalam memenuhi tenggat waktu pelaporan kegiatan. Padahal, penyelesaian laporan secara tepat waktu merupakan salah satu bentuk akuntabilitas kinerja pegawai pemerintah yang sangat krusial, karena laporan kegiatan menjadi dasar evaluasi capaian program dan pertanggungjawaban anggaran. Keterlambatan dalam penyelesaian laporan dapat mengindikasikan adanya gangguan dari luar pekerjaan yang mengurangi konsentrasi dan efisiensi kerja pegawai, yang erat kaitannya dengan kondisi ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi atau yang dikenal sebagai *Work-Life Balance*. Mengingat pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang sering kali dituntut bertugas di luar jam kerja reguler, termasuk pada malam hari, hari libur, maupun saat terjadi kondisi darurat seperti kecelakaan dan bencana, waktu yang seharusnya digunakan untuk pemulihan fisik dan psikologis seringkali tersita oleh tuntutan pekerjaan. Hal ini secara langsung menurunkan kapasitas pegawai untuk menyelesaikan tugas-tugas administratif seperti laporan kegiatan secara tepat waktu.

Indikator kedua dengan permasalahan signifikan adalah ketidaktercapaian target kinerja bulanan, di mana 5 dari 20 pegawai (25%) menyatakan tidak mampu memenuhi target yang ditetapkan. Target kinerja bulanan merupakan standar minimal yang seharusnya dapat dipenuhi secara konsisten oleh setiap pegawai sebagai bagian dari sistem manajemen kinerja instansi. Ketidaktercapaian target ini mencerminkan adanya hambatan dalam produktivitas kerja yang dapat bersumber dari tekanan psikologis atau Stres Kerja. Ketika pegawai mengalami beban psikologis yang berlebih, kemampuan untuk fokus, mengambil keputusan, dan menyelesaikan tugas secara efektif akan menurun, yang pada akhirnya berimplikasi pada tidak terpenuhinya target

kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu, kurang memadainya dukungan dari organisasi seperti terbatasnya akses terhadap pelatihan, fasilitas kerja yang tidak memadai, serta minimnya perhatian terhadap kesejahteraan pegawai turut berkontribusi pada rendahnya motivasi dan komitmen pegawai dalam mencapai target kinerja tersebut.

Permasalahan ketiga yang ditemukan dalam pra observasi adalah penggunaan waktu kerja untuk kepentingan pribadi, di mana sebanyak 3 dari 20 pegawai (15%) mengakui hal tersebut. Meskipun persentasenya lebih rendah dibandingkan dua indikator sebelumnya, temuan ini memiliki makna yang cukup penting secara perilaku organisasional. Penggunaan waktu kerja untuk urusan pribadi dapat mengindikasikan bahwa batas antara kehidupan pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai tidak terkelola dengan baik, yang merupakan salah satu gejala dari ketidakseimbangan *Work-Life Balance*. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, kondisi ini juga dapat mencerminkan rendahnya keterlibatan kerja (*work engagement*) yang dapat dipicu oleh Stres Kerja berkepanjangan, di mana pegawai secara psikologis “melarikan diri” dari tekanan pekerjaan dengan mengalihkan perhatian ke urusan pribadi selama jam kerja berlangsung.

Adapun indikator lainnya seperti penundaan pekerjaan dan ketidakpatuhan terhadap SOP masing-masing hanya ditemukan pada 1 dari 20 pegawai (5%). Meskipun persentasenya kecil, indikator penundaan pekerjaan perlu tetap diperhatikan karena prokrastinasi dalam konteks kerja sering dikaitkan dengan gejala kelelahan kerja (*burnout*) yang merupakan salah satu manifestasi dari stres kerja yang tidak terkelola dengan baik. Sementara itu, tiga indikator kedisiplinan, yaitu pengaturan waktu kerja, ketepatan kehadiran, dan konsistensi hadir, menunjukkan nilai sempurna (0% permasalahan), di mana seluruh 20 responden menjawab “Ya”. Hal ini mengindikasikan bahwa pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang memiliki komitmen dasar yang baik terhadap kedisiplinan kehadiran. Namun demikian, kehadiran fisik yang baik tidak serta merta menjamin kualitas output kerja yang optimal,

sebagaimana terbukti dari masih adanya permasalahan pada aspek penyelesaian laporan dan pencapaian target kinerja.

Secara keseluruhan, hasil pra observasi ini mengungkapkan pola permasalahan yang sistematis. Permasalahan kinerja yang teridentifikasi tidak bersifat acak, melainkan terkonsentrasi pada aspek-aspek yang berhubungan langsung dengan kemampuan pegawai dalam menghasilkan output kerja yang berkualitas dan tepat waktu. Pola ini diduga kuat dipengaruhi oleh tiga faktor utama. Pertama, ketidakseimbangan *Work-Life Balance*, di mana tuntutan kerja yang tidak menentu dan jadwal yang tidak teratur menggerus waktu serta energi pegawai sehingga berdampak pada penurunan kualitas output kerja. Kedua, kurang optimalnya Dukungan Organisasi, di mana minimnya fasilitas, pelatihan yang tidak memadai, serta terbatasnya perhatian organisasi terhadap kesejahteraan pegawai melemahkan motivasi intrinsik dan komitmen pegawai terhadap standar kerja yang ditetapkan. Ketiga, meningkatnya Stres Kerja sebagai akibat kumulatif dari dua kondisi tersebut, yang pada akhirnya menghambat kemampuan kognitif, emosional, dan produktivitas kerja pegawai secara menyeluruh. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk menganalisis pengaruh *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi pada Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.

Salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah *Work-Life Balance*. *Work-Life Balance* adalah sejauh mana keterlibatan dan kepuasan individu dalam peran mereka diantara kehidupan pribadi dan kehidupan pekerjaan serta tidak menimbulkan konflik diantara keduanya S. D. Widyasari (3). Secara global, isu *Work-Life Balance* menjadi perhatian penting dalam manajemen sumber daya manusia modern. ILO (4) menunjukkan bahwa sekitar 36% pekerja di dunia mengalami ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, terutama di negara berkembang seperti Indonesia. Kondisi ini tidak hanya menurunkan kesejahteraan individu, tetapi juga berdampak pada produktivitas organisasi. (5) juga melaporkan bahwa stres kerja akibat ketidakseimbangan tersebut menyebabkan penurunan

produktivitas global hingga 12% dan menimbulkan kerugian ekonomi sekitar US\$ 1 triliun per tahun akibat depresi dan gangguan kecemasan pada pekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Perhubungan, ternyata fenomena ketidakseimbangan *Work-Life Balance* dan tingkat Stres Kerja yang tinggi masih menjadi persoalan yang nyata di lingkungan kerja. Beberapa pegawai menyatakan bahwa beban kerja yang tinggi, khususnya pada bagian pelayanan publik yang menuntut respons cepat, berkontribusi pada tekanan psikologis dan kelelahan. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat stres kerja dan kepuasan kerja ASN, menunjukkan bahwa ketidakseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi berpotensi meningkatkan stres kerja di kalangan aparatur sipil negara. Studi yang dilakukan di BKD DIY menemukan bahwa *work stress* berpengaruh negatif terhadap kepuasan kerja, sementara *Work-Life Balance* berpengaruh positif terhadap kepuasan kerja pegawai negeri sipil (6).

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang telah dilakukan, ditemukan selaras dengan kajian ulasan (*scoping review*) terhadap studi-studi terkait stres kerja di kalangan ASN menyatakan bahwa faktor psikososial seperti beban kerja, hubungan dengan organisasi, serta konflik antara pekerjaan dan kehidupan keluarga merupakan determinan dominan yang memengaruhi Stres Kerja para pegawai negeri. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas lingkungan kerja dan kemampuan pegawai dalam menyeimbangkan tuntutan tugas dengan kehidupan pribadi menjadi aspek penting dalam upaya mengurangi Stres Kerja (7).

Dinas Perhubungan Kabupaten Malang menghadapi tantangan operasional yang semakin kompleks seiring dengan meningkatnya mobilitas penduduk di wilayah seluas 3.530,65 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk mencapai 2.654.448 jiwa (8). Pekerjaan di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang memiliki tekanan tinggi karena tuntutan kerja yang tidak menentu. Pegawai sering bertugas di luar jam kerja, termasuk malam hari, hari libur, atau saat terjadi keadaan darurat seperti kecelakaan dan bencana. Risiko keselamatan

juga besar karena mereka berhadapan langsung dengan kondisi lalu lintas dan potensi konflik dengan masyarakat.

Faktor selanjutnya yang dapat berpengaruh terhadap kinerja pegawai adalah Dukungan Organisasi. Dukungan organisasi merupakan upaya untuk memberi penghargaan, perhatian, dan peningkatan kesejahteraan kepada setiap karyawan sesuai dengan usaha yang diberikan bagi organisasi. Pada dasarnya, dukungan organisasi senantiasa diharapkan oleh setiap karyawan. Jika karyawan merasakan adanya dukungan dari organisasi yang sesuai dengan norma, keinginan, dan harapannya, maka karyawan akan dengan sendirinya memiliki komitmen dalam memenuhi kewajibannya pada organisasi (9).

Berdasarkan hasil pra observasi yang dilakukan peneliti terhadap 20 pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang, diperoleh indikasi bahwa sebagian pegawai menilai dukungan organisasi yang mereka terima belum optimal khususnya dalam hal ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, akses terhadap pelatihan pengembangan kompetensi, serta perhatian organisasi terhadap kesejahteraan pegawai. Kondisi ini juga tercermin dari temuan pra-observasi yang menunjukkan bahwa sebanyak 30% pegawai tidak dapat menyelesaikan laporan kegiatan tepat waktu dan 25% tidak mencapai target kinerja bulanan, yang salah satunya diindikasikan berkaitan dengan minimnya dukungan sistem dan fasilitas kerja dari organisasi. Temuan empiris lokal ini sejalan dengan hasil survei budaya kerja yang diselenggarakan KemenPAN-RB pada tahun 2023, yang menekankan pentingnya peran Dukungan Organisasi dalam meningkatkan kualitas kerja dan budaya kerja ASN di seluruh Indonesia (10), sekaligus menegaskan bahwa permasalahan serupa juga nyata terjadi di tingkat Kabupaten Malang.

Berbagai penelitian juga menunjukkan bahwa rendahnya Dukungan Organisasi dapat memicu meningkatnya Stres Kerja dan menurunkan Kinerja Pegawai. (7) menemukan bahwa faktor psikososial seperti minimnya dukungan organisasi berkontribusi terhadap tingginya stres kerja ASN. Temuan serupa juga dijelaskan oleh (11) yang menyatakan bahwa Dukungan Organisasi memiliki peran penting dalam menjaga keseimbangan kerja

kehidupan dan mencegah burnout pada pegawai pemerintah. Dengan demikian, indikasi rendahnya Dukungan Organisasi yang terjadi di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang merupakan fenomena yang konsisten dengan hasil penelitian dan kebijakan nasional terkait peningkatan budaya kerja ASN.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji pengaruh *Work-Life Balance* Dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai, namun masih terdapat beberapa kesenjangan penelitian (Research Gap) yang penting untuk diteliti kembali. Pertama hasil penelitian sebelumnya menunjukkan temuan yang tidak konsisten. Beberapa penelitian (12) menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan karena membantu mengurangi stres dan meningkatkan fokus kerja. Temuan serupa juga dikemukakan (13) menemukan bahwa integrasi WLB dan pengembangan profesional mengurangi stres dan meningkatkan kualitas pekerjaan serta loyalitas organisasi. Namun, hasil berbeda ditemukan oleh (14) serta Bintang (15) yang menunjukkan bahwa *Work-Life Balance* tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya kemungkinan peran variabel mediasi yang memengaruhi hubungan tersebut.

Penelitian mengenai Dukungan Organisasi menunjukkan hasil yang bervariasi. (16) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* berhubungan positif dengan kinerja tugas dalam jangka panjang. (17) juga menunjukkan bahwa dukungan organisasi dapat meningkatkan kinerja melalui penurunan Stres Kerja, sedangkan (18) menemukan pengaruh positif melalui peningkatan komitmen organisasi. Namun, hasil berbeda ditunjukkan oleh (19) yang menemukan bahwa Dukungan Organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja.

Meskipun penelitian mengenai *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai telah banyak dilakukan, beberapa temuan menunjukkan hasil yang tidak konsisten, di mana (12) serta (13) menunjukkan pengaruh signifikan *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi terhadap kinerja, namun (19) serta (15) menemukan pengaruh yang lemah atau tidak

signifikan. Objek dalam penelitian ini mengkaji sektor publik pada instansi yang memiliki beban kerja tinggi, yaitu Dinas Perhubungan Malang yang masih terbatas penelitiannya padahal sektor ini memiliki tanggung jawab tinggi terhadap keselamatan transportasi yang sekaligus menjadi kebaruan dalam penelitian ini. Selain itu, penelitian ini juga memiliki kebaruan dengan memasukkan stres kerja sebagai variabel mediasi dalam hubungan *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai yang juga belum banyak dilakukan.

Beberapa penelitian membuktikan bahwa Stres Kerja berperan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *Work-Life Balance*, Dukungan Organisasi, Dan Kinerja Pegawai. (20) menemukan bahwa beban kerja yang tinggi tidak hanya menurunkan tingkat *Work-Life Balance*, tetapi juga secara langsung meningkatkan Stres Kerja. Temuan ini menegaskan bahwa ketika keseimbangan antara peran pekerjaan dan kehidupan pribadi terganggu, tingkat tekanan psikologis karyawan cenderung meningkat. (21) yang menyatakan bahwa *Work-Life Balance* memiliki pengaruh positif terhadap kinerja, sedangkan Stres Kerja dan beban kerja memberikan dampak negatif terhadap Kinerja Karyawan. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa Dukungan Organisasi berperan sebagai faktor penting yang dapat memperlemah dampak negatif stres dan beban kerja terhadap kinerja. Secara keseluruhan, kedua penelitian ini memperlihatkan bahwa rendahnya *Work-Life Balance* maupun kurangnya Dukungan Organisasi dapat meningkatkan Stres Kerja yang pada akhirnya menurunkan kinerja, sehingga menegaskan pentingnya peran keseimbangan kerja-kehidupan dan Dukungan Organisasi dalam menjaga produktivitas karyawan. Penelitian (22) pada milenial di Indonesia mengungkap bahwa lingkungan kerja dan *Work-Life Balance* berpengaruh negatif terhadap Stres Kerja, yang selanjutnya menurunkan kepuasan dan kinerja. Sementara itu, (23) menemukan bahwa Dukungan Organisasi dapat mengurangi stres dan kelelahan kerja, sehingga meningkatkan kesejahteraan pegawai.

Berdasarkan fenomena empiris dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk menguji pengaruh *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi Pada Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi pengembangan literatur manajemen sumber daya manusia dalam memahami mekanisme hubungan antara keseimbangan kehidupan kerja, Dukungan Organisasi, Stres Kerja, dan Kinerja Pegawai di sektor publik. Selain itu, secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Malang dalam merumuskan strategi peningkatan Kinerja Pegawai melalui program pengelolaan stres, peningkatan Dukungan Organisasi, serta kebijakan yang mendorong terciptanya keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan kehidupan pribadi pegawai. Sehingga penelitian ini diberi judul “Pengaruh *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Stres Kerja sebagai Mediasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Work-Life Balance* berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang?
2. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang?
3. Apakah *Work-Life Balance* berpengaruh terhadap Stres Kerja pegawai?
4. Apakah Dukungan Organisasi berpengaruh terhadap Stres Kerja pegawai?
5. Apakah Stres Kerja berpengaruh terhadap Kinerja Pegawai?
6. Apakah Stres Kerja memediasi hubungan antara *Work-Life Balance* dan Kinerja Pegawai?
7. Apakah Stres Kerja memediasi hubungan antara Dukungan Organisasi dan Kinerja Pegawai?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Menganalisis pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.
2. Menganalisis pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.
3. Menganalisis pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Stres Kerja pegawai.
4. Menganalisis pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Stres Kerja pegawai.
5. Menganalisis pengaruh Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai.
6. Menganalisis peran mediasi Stres Kerja dalam pengaruh *Work-Life Balance* terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.
7. Menganalisis peran mediasi Stres Kerja dalam pengaruh Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai Dinas Perhubungan Kabupaten Malang.

### 1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
  - a. Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan *Work-Life Balance*, Dukungan Organisasi, Stres Kerja, Dan Kinerja Pegawai.
  - b. Menambah literatur dan referensi empiris tentang pengaruh *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Pegawai dengan Stres Kerja sebagai variabel mediasi, khususnya dalam konteks instansi pemerintahan di Indonesia.

- c. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh *Work-Life Balance*, Dukungan Organisasi, dan Stres Kerja terhadap Kinerja Pegawai di lingkungan instansi pemerintahan.

## 2. Manfaat Praktis

Memberikan informasi dan masukan kepada pihak Dinas Perhubungan Kabupaten Malang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai, menjadi bahan pertimbangan dalam merumuskan kebijakan serta strategi untuk meningkatkan *Work-Life Balance* dan Dukungan Organisasi, serta membantu dalam mengidentifikasi dan mengelola stres kerja pegawai guna meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

