

Gambaran *Employee Well-Being* Karyawan Layanan Nasabah pada Program Mekaar PT Pemodalan Nasional Madani

Kartika Ratri Walupi^{1*}, Tarmidi², Ferry Novliadi³

^{1,2,3} Program Studi Magister Psikologi Profesi, Universitas Sumatera Utara, Jl. Dr. Mansyur No.7, Padang Bulan, Kec. Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara 20155

E-mail: kartikawalupi.kw@gmail.com

* Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4749>

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Article history:

Received: 19 Dec 2025

Revised: 25 Dec 2025

Accepted: 31 Dec 2025

Kata Kunci:

Edukasi, Lingkungan, One Health, Sekolah Dasar.

Keywords:

Education, Environment, Elementary School, One Health.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat dan dimensi kesejahteraan karyawan layanan nasabah PT Pemodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar di Sumatera Utara. Tiga dimensi kesejahteraan yang ditinjau adalah *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Partisipan berjumlah 277 karyawan aktif yang dipilih menggunakan teknik *cluster sampling*. Kesejahteraan karyawan diukur menggunakan skala *employee well-being* yang dikembangkan oleh Zheng et al. (2015) dan diadaptasi ke bahasa Indonesia. Skala akhir terdiri dari 12 aitem, masing-masing dimensi diwakili oleh 4 aitem. Validitas konstruk diuji melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA), dan reliabilitas skala menunjukkan koefisien 0,949. Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan Jamovi versi 2.7.14. Hasil penelitian menunjukkan mayoritas karyawan berada pada kategori kesejahteraan tinggi. Nilai rata-rata masing-masing dimensi berada pada kategori tinggi. Temuan ini menunjukkan kesejahteraan karyawan relatif seimbang di ketiga dimensi. Keseimbangan ketiga dimensi memungkinkan karyawan mempertahankan kualitas hidup dan kondisi psikologis positif. Karyawan yang sejahtera mampu menjalankan tugas secara efektif dan konsisten. Hasil penelitian menekankan pentingnya menjaga dan mengembangkan kesejahteraan secara berkelanjutan. Kesejahteraan yang terjaga berkontribusi pada pencapaian hasil kerja yang optimal.

This study aims to describe the level and dimensions of well-being among customer service employees at PT Pemodalan Nasional Madani (PNM) Mekaar in North Sumatra. The three dimensions examined were life well-being, workplace well-being, and psychological well-being. A quantitative approach with a descriptive design was employed. The participants consisted of 277 active employees selected using cluster sampling. Employee well-being was measured using the employee well-being scale developed by Zheng et al. (2015) and adapted into Indonesian. The final scale included 12 items, with each dimension represented by four items. Construct validity was tested through Confirmatory Factor Analysis (CFA), and the reliability coefficient was 0.949. Data analysis was conducted descriptively using Jamovi version 2.7.14. Results showed that most employees fell into the high well-being category. The mean scores of all dimensions were also high, indicating balanced well-being. This balance allows employees to maintain quality of life and positive psychological states. Employees with high well-being can perform tasks effectively and consistently. The findings highlight the importance of maintaining and developing well-being continuously. Sustained well-being contributes to achieving optimal work performance. The results provide practical implications for PNM management. Strategies to strengthen employee well-being are essential for organizational success.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Kartika Ratri Walupi, et al (2025). Gambaran *Employee Well-Being* Karyawan Layanan Nasabah Pada Program Mekaar Pt Pemodalan Nasional Madani, 4(3). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i3.4749>

PENDAHULUAN

Dalam persaingan global yang semakin kompetitif, kinerja perusahaan dan keunggulan bersaing yang berkelanjutan tidak lagi semata-mata ditentukan oleh aset fisik, melainkan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Karyawan dipandang sebagai sumber daya strategis yang berperan penting dalam mendorong produktivitas, inovasi, dan pencapaian tujuan organisasi (Nurjaman et al., 2020). Oleh karena itu, manajemen sumber daya manusia yang efektif meliputi perencanaan, pelatihan, dan pengembangan karier menjadi faktor kunci dalam membangun budaya kerja yang mendukung kesejahteraan dan kinerja optimal karyawan (Ainiyah dkk., 2025). Namun demikian, kondisi kesejahteraan karyawan di Indonesia menunjukkan kondisi yang masih perlu ditingkatkan. Laporan *Workplace Wellbeing 360 Report* (2025) mengungkapkan bahwa tingkat produktivitas tenaga kerja Indonesia masih berada di bawah rata-rata global, yang mengindikasikan bahwa kesejahteraan di tempat kerja belum ideal.

Risiko terhadap kesejahteraan psikologis menjadi semakin tinggi pada karyawan yang bekerja di sektor layanan dan memiliki intensitas interaksi langsung dengan publik. Penelitian menunjukkan bahwa tuntutan emosional yang tinggi, regulasi emosi yang berkelanjutan, serta tekanan target kerja dapat meningkatkan kelelahan emosional dan menurunkan kepuasan kerja (Hilton & Whiteford, 2010; Dewi & Parahyanti, 2022). Zheng et al. (2015) mendefinisikan kesejahteraan karyawan (*employee well-being*) sebagai kondisi positif yang mencerminkan pengalaman individu dalam pekerjaan, yang mencakup kesejahteraan hidup (*life well-being*), kesejahteraan di tempat kerja (*workplace well-being*), dan kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*). Ketiga dimensi tersebut saling terkait dan perlu terpenuhi secara bersamaan untuk mencapai kesejahteraan yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kesejahteraan karyawan layanan nasabah PT PNM Mekaar Sumatera Utara dengan meninjau dinamika tiga aspek kesejahteraan, yaitu *Life Well-Being*, *Workplace Well-Being*, dan *Psychological Well-Being*.

METODE

Desain dan Partisipan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai kesejahteraan karyawan pada layanan nasabah. Partisipan penelitian berjumlah 277 karyawan yang bekerja sebagai petugas layanan nasabah berdomisili di Sumatera Utara. Responden dalam penelitian ini adalah karyawan aktif PT PNM Mekaar yang pada saat pengumpulan data masih tercatat secara resmi sebagai pegawai. Penelitian ini difokuskan pada karyawan yang berdomisili dan bekerja di wilayah Sumatera Utara yang menjabat sebagai Petugas Layanan Nasabah. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Cluster sampling*.

Instrumen

Kesejahteraan karyawan diukur menggunakan skala *employee well-being* yang dikembangkan oleh Zheng et al. (2015) dan telah diadaptasi ke dalam bahasa Indonesia oleh Rahmi et al. (2021). Skala asli terdiri dari 18 aitem yang merepresentasikan tiga dimensi kesejahteraan, yaitu kesejahteraan hidup (*life well-being*), kesejahteraan di tempat kerja (*workplace well-being*), dan kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*).

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan versi adaptasi tersebut dengan melakukan penyesuaian redaksi aitem agar sesuai dengan konteks karyawan layanan nasabah PT PNM Mekaar. Selain itu, skala respons yang semula menggunakan skala Likert 7 poin disesuaikan menjadi skala Likert 5 poin, dengan rentang jawaban dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju).

Selanjutnya, peneliti melakukan Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk menguji validitas konstruk instrumen. Hasil CFA menunjukkan bahwa beberapa aitem memiliki nilai factor loading di bawah .50, sehingga dinyatakan gugur dan tidak digunakan dalam analisis lanjutan. Skala akhir yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 12 aitem, dengan masing-masing dimensi diwakili oleh 4 aitem, yaitu:

1. Kesejahteraan hidup (*life well-being*): 4 aitem
2. Kesejahteraan di tempat kerja (*workplace well-being*): 4 aitem
3. Kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*): 4 aitem

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa skala kesejahteraan karyawan memiliki koefisien reliabilitas sebesar .949, yang mengindikasikan tingkat konsistensi internal yang sangat baik.

Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif menggunakan Jamovi versi 2.7.14, meliputi perhitungan nilai mean, standar deviasi, serta kategorisasi tingkat Kesejahteraan Karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Kategorisasi Tingkat Kesejahteraan Karyawan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Tinggi	$45 < X \leq 60$	194	71,59%
Sedang	$29 < X \leq 44$	71	26,20%
Rendah	$12 \leq X \leq 28$	6	2,21%
Total		277	100%

Mayoritas responden (71,59%) berada pada kategori kesejahteraan kerja tinggi. Nilai mean empirik (47) lebih tinggi dibandingkan mean hipotetik (36), menunjukkan kecenderungan kesejahteraan kerja yang tinggi pada karyawan layanan nasabah PT PNM Mekaar

Tabel 2. Statistik Deskriptif Aspek Kesejahteraan Karyawan

Dimensi	Mean	SD	Kategori Dominan
<i>life well-being</i>	15,96	2,82	Tinggi
<i>workplace well-being</i>	15,96	2,82	Tinggi
<i>psychological well-being</i>	15,97	2,87	Tinggi

Pembahasan

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan layanan nasabah PT PNM Mekaar relatif sama pada ketiga dimensi, yaitu *life well-being*, *workplace well-being*, dan *psychological well-being*. Nilai mean pada masing-masing aspek berada pada kategori yang sama dan tidak menunjukkan perbedaan yang mencolok. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman kesejahteraan karyawan tersebar secara relatif merata di berbagai domain kehidupan.

Keseimbangan ketiga dimensi ini dijelaskan Zheng (2015) yaitu kesejahteraan yang optimal merupakan kondisi positif yang terpenuhi secara bersamaan di semua dimensi. Kesejahteraan yang optimal tercapai ketika individu mampu membangun dan mengembangkan kondisi positif secara simultan pada seluruh dimensi kesejahteraan. Keseimbangan ini memungkinkan individu untuk berfungsi secara efektif, merasa puas, serta mempertahankan kualitas hidup yang baik dalam konteks pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa karyawan layanan nasabah PT Pemodalan Nasional Madani (PNM) di Sumatera Utara memiliki tingkat kesejahteraan karyawan yang tinggi dengan karakteristik yang relatif seimbang pada setiap dimensinya. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan telah tercapai secara optimal. Kesejahteraan yang optimal memungkinkan karyawan mempertahankan kualitas hidup yang baik serta kondisi psikologis yang positif dalam bekerja. Dengan kondisi tersebut, karyawan mampu menjalankan tugas secara efektif dan konsisten. Kondisi kesejahteraan ini perlu dipertahankan dan dikembangkan secara berkelanjutan untuk menjaga kualitas hidup karyawan. kesejahteraan yang terjaga mendukung pencapaian hasil kerja yang optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian sekaligus penyusunan artikel ini.

REFERENSI

Ainiyah, N., Kurniawan, R., Irfandi, A. S., Trihantoyo, S., & Sholeh, M. (2025). Peran manajemen

- sumber daya manusia dalam meningkatkan produktivitas organisasi. *Jurnal Bisnis Mahasiswa*, 5(3). <https://doi.org/10.60036/jbm.619>
- Dewi, R., & Parahyanti, E. (2022). Emotional exhaustion sebagai mediator antara emotional labor dan job satisfaction pada karyawan sales ritel. *Jurnal Psikologi Integratif*, 10(2), 167–188. <https://doi.org/10.14421/jpsi.v10i2.2262>
- Nurjaman, K., Mustajam, A., Lubis, Y., & Abadi, Y. (2020). Meningkatkan kinerja perusahaan dengan menerapkan konsep manajemen sumber daya manusia strategik dalam menyongsong persaingan global. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 1(2), 73–82.
- Hilton, M. F., & Whiteford, H. A. (2010). Interacting with the public as a risk factor for employee psychological distress. *BMC Public Health*. <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/10/435>
- Rahmi, T., Agustiani, H., Harding, D., & Fitriana, E. (2021). Adaptation of employee well-being scale (EWBS). *Journal Psikologi*, 17(5), 93–95. <https://doi.org/10.24014/jp.v14i2.13112>
- Ryff, C. D., & Keyes, C. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727.
- Zheng, X., Zhu, W., Zhao, H., & Zhang, C. (2015). *Employee well-being in organizations: Theoretical model, scale development, and cross-cultural validation*. *Journal of Organizational Behavior*, 36, 621–644. <https://doi.org/10.1002/job.1990>