

HUBUNGAN ANTARA *FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR* DENGAN *EMPLOYEE WELL-BEING* PADA KARYAWAN PT BANK X DI JAKARTA

Safira Aprilia¹, Ika Zenita Ratnaningsih¹
15000122120010

¹Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275
E-mail: safiraprilialia602@gmail.com

ABSTRAK

Dinamika dunia kerja yang semakin kompetitif menuntut karyawan tidak hanya mencapai target kinerja, tetapi juga mampu menjaga keseimbangan antara peran pekerjaan dan keluarga. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dengan *Employee Well-Being* pada karyawan PT Bank X di Jakarta. Populasi penelitian berjumlah 164 karyawan dengan karakteristik memiliki masa kerja minimal satu tahun dan memiliki supervisor. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportionate stratified random sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 114 karyawan ($L = 51$, $P = 63$; $M_{usia} = 32$ tahun; $M_{masa\ kerja} = 8$ tahun). Instrumen penelitian terdiri dari Skala *Family Supportive Supervisor Behavior* (32 aitem, $\alpha = 0.919$) dan Skala *Employee Well-Being* (13 aitem, $\alpha = 0.948$). Analisis data menggunakan regresi linier sederhana menunjukkan bahwa *Family Supportive Supervisor Behavior* memiliki hubungan positif yang signifikan dengan *Employee Well-Being* ($r = 0.521$; $p < .001$). *Family Supportive Supervisor Behavior* menjelaskan 27.1% variasi dari *Employee Well-Being* ($R^2 = 0.271$; $F(1, 112) = 41.72$; $p < .001$) dan secara signifikan memprediksi *Employee Well-Being* ($\beta = 0.521$; $p < .001$). Dengan demikian, semakin tinggi perilaku supervisor yang mendukung keseimbangan peran kerja dan keluarga, maka semakin tinggi pula tingkat kesejahteraan karyawan.

Kata kunci: *family supportive supervisor behavior; employee well-being; karyawan bank.*

THE RELATIONSHIP BETWEEN FAMILY SUPPORTIVE SUPERVISOR BEHAVIOR AND EMPLOYEE WELL-BEING AMONG EMPLOYEES OF PT BANK X IN JAKARTA

Safira Aprilia¹, Ika Zenita Ratnaningsih¹
15000122120010

¹Faculty of Psychology, Diponegoro University
Jl. Prof. Mr. Sunario, Tembalang, Semarang, 50275
E-mail: safiraprilias602@gmail.com

ABSTRACT

The increasingly competitive workplace dynamics require employees not only to achieve performance targets, but also to maintain a balance between work and family roles. This study aimed to examine the relationship between Family Supportive Supervisor Behavior and Employee Well-Being among employees of PT Bank X in Jakarta. The population consisted of 164 employees who had a minimum work tenure of one year and a direct supervisor. The sampling technique employed was proportionate stratified random sampling, resulting in a sample of 114 employees (male = 51, female = 63; $M_{age} = 32$ years; $M_{tenure} = 8$ years). The research instruments consisted of the Family Supportive Supervisor Behavior Scale (32 items, $\alpha = 0.919$) and the Employee Well-Being Scale (13 items, $\alpha = 0.948$). Data were analyzed using simple linear regression analysis. The results indicated that Family Supportive Supervisor Behavior had a significant positive relationship with Employee Well-Being ($r = 0.521$; $p < .001$). *Family Supportive Supervisor Behavior* explained 27.1% of the variance in *Employee Well-Being* ($R^2 = 0.271$; $F(1, 112) = 41.72$; $p < .001$) and significantly predicted *Employee Well-Being* ($\beta = 0.521$; $p < .001$). These findings suggest that the higher the level of supervisor behavior supporting employees' work-family balance, the higher the employees' level of well-being.

Keywords: *family supportive supervisor behavior; employee well-being; bank employees.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dinamika dunia kerja kini semakin dipenuhi oleh tekanan dan kompleksitas dengan adanya persaingan di pasar tenaga kerja. Karyawan tidak hanya dituntut untuk mencapai target kinerja, namun juga berkewajiban menjaga keseimbangan antara tanggung jawab pekerjaan dengan kehidupan pribadi maupun keluarga. Tingginya tekanan kerja menjadikan berbagai permasalahan psikologis, seperti stres kerja, kelelahan emosional, dan konflik antara pekerjaan dan keluarga semakin banyak dialami oleh pekerja di berbagai sektor industri. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kesejahteraan karyawan tidak lagi dipandang sebagai isu individual, melainkan telah menjadi perhatian penting bagi organisasi karena berkaitan dengan keberlangsungan kinerja perusahaan.

Berbagai laporan menunjukkan bahwa tekanan kerja menjadi permasalahan yang semakin meningkat. Gallup (2022) melaporkan bahwa 44% pekerja mengalami stres kerja yang signifikan. Sejalan dengan temuan tersebut, Microsoft Work Trend Index (2021) menunjukkan bahwa 54% pekerja merasa mengalami beban kerja yang dimiliki terlalu tinggi (*overworked*), sementara 39% pekerja mengalami kelelahan (*exhausted*) akibat tingginya tuntutan kerja. Di Indonesia, kondisi serupa juga ditemukan. Laporan Jobstreet by SEEK (2025) menunjukkan bahwa 43% pekerja di Indonesia mengalami *burnout* akibat tekanan dan tuntutan pekerjaan yang tinggi. Berbagai tekanan tersebut tidak hanya berdampak pada

kesehatan fisik dan psikologis individu, namun juga berpotensi menurunkan kesejahteraan karyawan (Ahar dkk., 2022). Selain itu, target yang menekan dan minimnya dukungan sosial di lingkungan kerja terbukti dapat memberikan pengaruh pada penurunan kesejahteraan psikologis seorang karyawan (Yan & Praningrum, 2025).

Salah satu sektor yang memiliki karakteristik pekerjaan dengan tingkat tekanan tinggi adalah sektor perbankan yang menuntut karyawan untuk mampu mencapai target bisnis, memberikan pelayanan prima kepada nasabah, mematuhi regulasi yang ketat, serta menjaga ketelitian dalam setiap proses kerja. *International Labour Organization* (2016) menempatkan sektor jasa keuangan sebagai salah satu industri dengan tingkat stres kerja tinggi karena karakteristik pekerjaan yang menuntut interaksi interpersonal secara intens dan tuntutan kinerja yang tinggi. Sejalan dengan hal tersebut, Ardine dan Supriatna (2025) mengemukakan bahwa 47,3% responden yang merupakan karyawan bank mengalami stres tinggi dengan dipengaruhi oleh tingginya tuntutan kerja yang diberikan oleh perusahaan.

Tekanan kerja pada sektor perbankan tidak hanya berasal dari target kinerja, tetapi juga dari berbagai tuntutan operasional yang harus dipenuhi secara bersamaan. Gorda dkk. (2024) menyampaikan bahwa karyawan di sektor perbankan memiliki tekanan tinggi yang tidak hanya dihadapkan pada pencapaian target spesifik, akan tetapi juga dengan berbagai potensi risiko yang di luar kendali individu. Melalui durasi kerja yang berlebihan dan tidak konsisten serta adanya ketidakpastian dalam interaksi dengan nasabah juga menjadi sumber tekanan bagi karyawan di sektor perbankan. Di samping itu, karyawan juga dihadapkan pada regulasi dan mekanisme audit yang ketat secara berkala setiap bulannya. Novianto dan Sari (2023) juga menyampaikan terkait dengan faktor yang dapat memengaruhi kesejahteraan karyawan sektor perbankan, diantaranya

yaitu sosiokultural, gaya kepemimpinan yang diterapkan atasan, faktor pekerjaan seperti keterikatan dan kepuasan kerja, hingga faktor individu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pekerjaan di sektor perbankan menempatkan karyawan pada situasi yang rentan mengalami kelelahan psikologis apabila organisasi tidak mampu menyediakan lingkungan kerja yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Berbagai kondisi tersebut menunjukkan pentingnya perhatian organisasi terhadap *Employee Well-Being* (EWB), sejalan dengan yang diungkapkan Gallup (2023) bahwa penting bagi setiap organisasi untuk memperhatikan kesejahteraan karyawan, baik saat ini maupun di masa mendatang. Zheng dkk. (2015) mendefinisikan EWB sebagai kondisi kesejahteraan karyawan yang berkaitan dengan persepsi dan perasaan karyawan terhadap kepuasan dalam kehidupan dan pekerjaannya, serta pengalaman psikologis dan tingkat kepuasan yang dirasakan baik dalam kehidupan pribadi maupun kehidupan kerja. EWB tidak hanya berkaitan dengan kondisi kesejahteraan, tetapi juga menggambarkan kapasitas individu dalam menjalankan perannya secara optimal, merasakan emosi positif, serta mempertahankan kondisi psikologis yang baik di tempat kerja.

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia (2024) menyampaikan bahwa sudah semestinya setiap organisasi di Indonesia dapat memberikan perhatian penuh pada kesejahteraan psikologis setiap karyawan yang dimiliki. Pentingnya EWB tidak hanya berdampak pada kesejahteraan individu, namun juga pada efektivitas organisasi. Penelitian menunjukkan bahwa karyawan dengan tingkat EWB yang tinggi cenderung memiliki motivasi untuk mencapai kinerja optimal dan produktivitas lebih tinggi (Gunarti & Lestari, 2025). Sebaliknya, Choirina dan Budiani (2021) mengungkapkan bahwa rendahnya *workplace well-being* berkaitan dengan meningkatnya intensi keinginan untuk meninggalkan pekerjaan pada karyawan. Oleh

karena itu, upaya organisasi dalam menjaga kesejahteraan karyawan menjadi bagian penting dari strategi pengelolaan sumber daya manusia guna mempertahankan kinerja organisasi.

Pada sektor perbankan, upaya menjaga EWB menjadi hal yang krusial mengingat karakteristik pekerjaan yang memiliki tuntutan kerja tinggi dan memerlukan interaksi intensif dengan nasabah. Karyawan tidak hanya dituntut untuk mencapai target kinerja, namun juga dituntut untuk mampu mempertahankan kualitas pelayanan, mematuhi regulasi perusahaan, dan menyelesaikan berbagai tanggung jawab administrasi dalam waktu tertentu. Situasi tersebut menunjukkan pentingnya organisasi untuk memprioritaskan kesejahteraan karyawan sehingga individu dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab pekerjaan secara optimal.

Berdiri sebagai salah satu institusi perbankan terbesar di Indonesia, PT Bank X menjadikan pengelolaan sumber daya manusia sebagai prioritas utama perusahaan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui Divisi *Human Capital* yang memiliki tanggung jawab terhadap berbagai aspek strategis, mulai dari pelatihan dan pengembangan karyawan, peningkatan keterlibatan karyawan, hingga menjaga EWB. Program *employee well-being* yang diterapkan PT Bank X disampaikan melalui situs resminya meliputi pemenuhan hak cuti, pengaturan jam kerja, penyediaan fasilitas kesehatan fisik dan mental karyawan, ruang kerja ramah keluarga, serta kebijakan yang mendukung kesehatan dan keselamatan kerja dapat menunjang EWB. Hal tersebut selaras dengan yang disampaikan oleh Juniper (2010) bahwa fasilitas pendukung di tempat kerja menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan *workplace well-being*.

Upaya yang dilakukan PT. Bank X dalam mengoptimalkan potensi sumber daya manusia di lingkup perusahaan, selaras dengan temuan Sinaga dan Andreas (2023) yang menyatakan bahwa *employee wellness program* memiliki pengaruh baik pada rasa puas

karyawan terhadap pekerjaannya. Selain itu, Ampugo dan Syafganti (2022) juga menemukan bahwa *wellness program* memberikan pengaruh pada peningkatan kinerja dan loyalitas karyawan. Dengan demikian, pengembangan program yang berfokus pada kesejahteraan karyawan dapat menjadi solusi dalam meningkatkan kinerja sekaligus mempertahankan loyalitas karyawan dalam sebuah perusahaan.

Fenomena tekanan kerja yang tinggi juga tergambarkan melalui hasil wawancara penggalan data awal penelitian dengan *Human Capital Retail Collection & Recovery Group* PT Bank X. Berdasarkan informasi yang diperoleh, tekanan kerja yang signifikan memang menjadi realitas yang dihadapi oleh karyawan sehari-hari. Tekanan kerja mencapai puncaknya pada periode akhir bulan dengan volume pekerjaan karyawan yang meningkat untuk memenuhi target laporan. Didukung dengan adanya target individual pada divisi-divisi tertentu yang bersifat mutlak dan tidak dapat didelegasikan pada rekan kerja lain sehingga meningkatkan risiko stres kerja bagi individu terkait.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa EWB dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya disampaikan oleh Gusjana dan Ardianti (2023) bahwa dukungan dari *supervisor*, baik dalam bentuk dukungan teknis maupun emosional menjadi faktor penting bagi EWB. Oleh karena itu, dukungan *supervisor* menjadi salah satu sumber daya yang dapat membantu karyawan dalam mempertahankan EWB di lingkungan kerja. Baran dkk. (2012) memaparkan bahwa dukungan organisasi dan peran aktif *supervisor* dapat meningkatkan EWB di lingkungan kerja. Sejalan dengan hal tersebut, Kusumawati dkk. (2022) juga mengungkapkan bahwa gaya kepemimpinan yang dimiliki oleh seorang *supervisor* akan memberikan pengaruh pada EWB yang dimiliki oleh karyawan, khususnya dalam menciptakan lingkungan kerja yang suportif.

Hammig (2016) menyatakan bahwa dukungan *supervisor* memiliki peran krusial terhadap kesejahteraan karyawan dan rendahnya dukungan dapat meningkatkan risiko stres dan *burnout* di lingkungan kerja. Dukungan yang diberikan kepada karyawan, tidak hanya mencakup pada pencapaian target kinerja, namun juga meliputi dukungan terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi yang dimiliki karyawan. Perilaku *supervisor* yang memberikan dukungan kepada karyawan dalam memenuhi tanggung jawab keluarga serta mengelola keterkaitan antara tuntutan pekerjaan dan keluarga didefinisikan oleh Hammer dkk. (2009) sebagai *Family Supportive Supervisor Behavior* (FSSB). FSSB dipengaruhi oleh berbagai faktor organisasi, termasuk budaya organisasi yang mendukung pemenuhan kebutuhan keluarga karyawan.

FSSB terbukti secara signifikan dapat meningkatkan EWB. Sari dan Nugroho (2024) mengemukakan bahwa dukungan *supervisor* yang bersifat suportif terhadap urusan keluarga efektif dalam meningkatkan dan EWB. Hal tersebut selaras dengan penelitian milik Ashfan dkk. (2026) yang menekankan pentingnya untuk memperkuat dukungan *supervisor* yang suportif guna meningkatkan EWB dengan melalui pembentukan budaya organisasi yang mendukung. Selain itu, Guo dkk. (2024) juga mengungkapkan bahwa FSSB dapat menjadi salah satu sumber daya kerja yang mampu meningkatkan EWB. Sejalan dengan itu, Kurniawansyah dan Prihatsanti (2023) menyampaikan bahwa FSSB dapat memengaruhi *psychological well-being* seorang karyawan.

Pada realitanya, penelitian yang secara khusus membahas mengenai peran FSSB sebagai salah satu aspek yang berpotensi untuk meningkatkan EWB masih relatif terbatas. Penelitian mengenai FSSB telah mulai berkembang dalam konteks penelitian di Indonesia, akan tetapi sebagian besar masih berfokus pada variabel lain seperti

keseimbangan kehidupan dan pekerjaan, kepuasan kerja, serta konflik antara pekerjaan dan keluarga. Selain itu, penelitian mengenai hubungan FSSB dengan EWB pada sektor perbankan di Indonesia masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk mengisi kesenjangan tersebut serta memberikan pemahaman kontekstual terkait peran FSSB terhadap EWB di sektor perbankan.

Berdasarkan pada latar belakang yang disampaikan maka peneliti tertarik untuk dapat meneliti mengenai hubungan antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dengan *Employee Well-Being* pada Karyawan PT Bank X di Jakarta.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disusun maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah terdapat hubungan antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dengan *Employee Well-Being* pada Karyawan PT Bank X di Jakarta?”.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka tujuan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan empiris antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dengan *Employee Well-Being* pada Karyawan PT Bank X di Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian mengenai hubungan antara *Family Supportive Supervisor Behavior* dengan *Employee Well-Being* pada Karyawan PT Bank X di Jakarta diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu psikologi, khususnya dalam bidang psikologi industri dan organisasi. Lalu dapat memberikan pembaruan pada kajian teoritis terkait hubungan yang dimiliki oleh FSSB dengan EWB pada karyawan di sektor perbankan.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, diantaranya yaitu

a) Bagi Subjek Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan karyawan PT Bank X mengenai peran dukungan *supervisor* dalam meningkatkan keseimbangan antara peran pekerjaan dan kehidupan keluarga. Dengan demikian, karyawan diharapkan mampu menjaga kesejahteraan psikologis sekaligus meningkatkan produktivitas kerja yang dimiliki dengan lebih optimal.

b) Bagi Perusahaan

Melalui hasil penelitian ini, perusahaan diharapkan memperoleh dasar empiris guna merancang dan mengembangkan strategi yang lebih efektif, baik dalam bentuk kebijakan maupun program pelatihan untuk mendukung keseimbangan antara peran pekerjaan dan keluarga. Maka dari itu, peningkatan kinerja, produktivitas, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi dapat dicapai dengan perusahaan memprioritaskan EWB.

c) Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan bagi peneliti selanjutnya dalam memperkaya literatur mengenai FSSB dengan EWB.