

Pengaruh Psychological Wellbeing dan Perceived Organizational Support Terhadap Job Performance dimediasi Job Satisfaction

Wiradanu Aji Pamungkas¹; Justine Tanuwijaya²

Universitas Trisakti, Email : 022002101010@std.trisakti.ac.id¹; justine@trisakti.ac.id²

ARTICLES INFORMATION



JURNAL ILMIAH MANAJEMEN FORKAMMA

Vol.9, No.1, November 2025

Halaman : 1 - 12

ISSN (online) : 2599-171X

ISSN (print) : 2598-9545

Keyword :

*Job Performance; Job Satisfaction;
Perceived Organizational Support;
Psychological Wellbeing.*

JEL. classification : M31

Permalink:

DOI: 10.32493/skt.v6i1.23384

Article info :

Received : Agustus 2025

Revised : Oktober 2025

Accepted : November 2025

Licenses :



<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Contact Author :

© LPPM & PRODI MM UNPAM

JL.Surya Kencana No.1 Pamulang Tangerang
Selatan – Banten

Telp. (021) 7412566, Fax (021) 7412491

e-mail : forkamma@unpam.ac.id

ABSTRACT

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kesejahteraan psikologis dan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja kerja yang dimediasi oleh kepuasan kerja pada karyawan bank swasta di DKI Jakarta. Ukuran sampel dalam penelitian ini adalah 150 responden yang dipilih menggunakan teknik bola salju. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengujian mediasi Structural Equation Model (SEM) AMOS 26 dan SPSS 25 menggunakan Uji Sobel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis berpengaruh positif terhadap kinerja kerja dan kepuasan kerja. Sementara itu, dukungan organisasi yang dirasakan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kinerja kerja dan kepuasan kerja. Kepuasan kerja berperan sebagai mediasi antara kesejahteraan psikologis dan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja kerja. Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya kesejahteraan, dukungan organisasi, dan kepuasan kerja sebagai pilar utama dalam meningkatkan kinerja karyawan perbankan di era persaingan saat ini.

Abstract. This study aims to analyze the influence of psychological wellbeing and perceived organizational support on job performance mediated by job satisfaction among private bank employees in DKI Jakarta. The sample size in this study was 150 respondents selected using the snowball technique. This study used a quantitative approach with the Structural Equation Model (SEM) AMOS 26 and SPSS 25 mediation testing using the Sobel Test. The results showed that psychological wellbeing had a positive effect on job performance and job satisfaction. Meanwhile, perceived organizational support was also proven to have a positive effect on job performance and job satisfaction. Job satisfaction plays a mediating role between psychological wellbeing and perceived organizational support on job performance. Thus, this study confirms the importance of wellbeing, organizational support, and job satisfaction as the main pillars in improving the performance of banking employees in today's competitive era.

A. PENDAHULUAN

Lembaga keuangan, khususnya bank, berfungsi sebagai perantara dengan memobilisasi dana dari masyarakat serta mengalokasikan kembali berupa kredit dan berbagai layanan keuangan lainnya (Kasmir, 2021). Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi keuangan yang menghubungkan masyarakat dengan penyedia dana melalui layanan keuangan yang semakin modern. Dalam beberapa tahun terakhir, perkembangan teknologi, regulasi, dan persaingan antar bank swasta di Jakarta telah membawa perubahan besar dalam sistem kerja dan kinerja karyawan. Salah satu aspek yang menjadi perhatian utama adalah *job performance* atau kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Kinerja karyawan di bank swasta sangat menentukan keberhasilan perusahaan, karena berhubungan langsung dengan kualitas layanan, kepuasan nasabah, serta keberlangsungan bisnis (Robbins & Judge, 2021). Di tengah persaingan ketat antar bank swasta, terutama di kota besar seperti Jakarta, tuntutan terhadap produktivitas dan profesionalisme karyawan semakin meningkat. Karyawan dituntut untuk bekerja dengan efisien, cepat, dan tetap menjaga akurasi dalam setiap transaksi maupun pelayanan.

Job performance karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, beban kerja, kepemimpinan, hingga lingkungan kerja. Menurut Armstrong (2020), kinerja yang baik muncul apabila karyawan memiliki kemampuan, kesempatan, serta motivasi yang memadai. Dalam konteks bank swasta di Jakarta, faktor-faktor tersebut menjadi semakin penting karena bank bersaing tidak hanya dalam produk keuangan, tetapi juga dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Sektor perbankan sendiri memiliki peran krusial di Indonesia, khususnya di Jakarta sebagai pusat perekonomian nasional. Dengan meningkatnya kebutuhan layanan keuangan, bank swasta berperan aktif dalam menyediakan produk-produk inovatif dan layanan digital. Hal ini berdampak pada meningkatnya tuntutan kerja bagi karyawan agar mampu beradaptasi dengan perubahan, tetap produktif, dan memberikan hasil kerja yang optimal.

Data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023) menunjukkan bahwa pertumbuhan sektor perbankan di Indonesia dalam tiga tahun terakhir terus mengalami peningkatan, meskipun sempat tertekan akibat pandemi COVID-19. Kondisi ini menuntut bank swasta untuk memperkuat daya saing melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia. Dengan demikian, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta menjadi relevan dan penting untuk dilakukan.

Kondisi ini menegaskan bahwa peningkatan *job performance* membutuhkan strategi pengelolaan sumber daya manusia yang terintegrasi, mencakup pemberian motivasi, peningkatan kepuasan kerja, kepemimpinan yang efektif, serta manajemen stres yang baik. Dengan demikian, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi *job performance* karyawan bank swasta di Jakarta sangat relevan untuk mendukung keberlanjutan dan daya saing industri perbankan.

Terlepas dari berbagai inisiatif yang dilakukan oleh lembaga perbankan swasta untuk meningkatkan kualitas kerja melalui inovasi dan transformasi digital, tetap ada faktor-faktor yang menghambat optimalisasi kinerja karyawan. Faktor yang menonjol adalah *psychological wellbeing*, yang merupakan keadaan psikologis individu dan mencerminkan kesejahteraan emosional dan mental. Penelitian empiris menunjukkan bahwa individu yang menunjukkan peningkatan tingkat kesejahteraan psikologis lebih mahir dalam mengelola tekanan terkait pekerjaan, menunjukkan peningkatan produktivitas, dan menunjukkan loyalitas yang lebih besar terhadap organisasi (Putra & Yuliana, 2021; Susanti *et al.*, 2022). Di samping itu, dukungan organisasi yang dirasakan secara signifikan memberi dampak pada motivasi serta kinerja karyawan. Dukungan yang diwujudkan melalui perhatian, penghargaan, dan perlakuan yang adil dari organisasi dapat meningkatkan rasa memiliki dan meningkatkan kinerja karyawan (Nurhayati & Setiawan, 2023). Sebuah studi yang dilakukan oleh Rahman & Chowdhury (2020) menjelaskan bahwa *job satisfaction* memediasi pengaruh antara *psychological wellbeing* dan *perceived organizational support* terhadap *job performance*.

Karyawan dituntut untuk memiliki kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) yang baik dan juga dukungan organisasi (*perceived organizational support*) yang memadai agar mampu bekerja secara optimal. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berhubungan erat dengan kepuasan kerja dan kinerja karyawan. Misalnya, penelitian di Semarang menemukan bahwa *psychological well-being* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan bank (Rahmawati & Prasetyo, 2023). Namun, penelitian tersebut belum menguji peran kepuasan kerja sebagai mediator, sehingga mekanisme bagaimana PWB memengaruhi kinerja masih perlu ditelusuri lebih jauh.

Literatur internasional juga menegaskan relevansi topik ini. Penelitian Kuang (2023) di sektor ritel menunjukkan bahwa POS berpengaruh terhadap PWB, dan PWB memediasi pengaruh POS terhadap kinerja karyawan. Hal ini membuktikan bahwa integrasi PWB dan POS dalam satu model sangat penting untuk memahami bagaimana organisasi dapat meningkatkan hasil kerja. Namun, studi tersebut belum dilakukan di sektor perbankan Indonesia yang memiliki dinamika kerja berbeda. Studi ini memiliki tujuan untuk menelaah secara lebih rinci dampak kesejahteraan psikologis dan dukungan organisasi yang dirasakan terhadap kinerja karyawan.

A. KAJIAN LITERATUR

Menurut Wahyu (2023), *psychological wellbeing* meliputi potensi psikologis seseorang, merangkul diri sendiri dengan kekuatan serta kelemahan, mempunyai rasa tujuan dalam hidup, membina korelasi positif dengan orang lain, menjadi individu yang mandiri, mempunyai kapabilitas untuk mempengaruhi lingkungan seseorang, dan mengejar pertumbuhan pribadi yang berkelanjutan. Selain itu, dari perspektif organisasi, *psychological wellbeing* mengacu pada kesehatan mental karyawan, kemampuan pengaturan diri, dan ketahanan dalam berbagai kondisi stabilitas atau ketidakpastian di tempat kerja (Hitesh, 2022). *Psychological wellbeing* dapat dipahami sebagai hasil dari kapasitas individu untuk menyelaraskan harapan dan pencapaian mereka, mempertimbangkan perilaku pribadi dan interaksi sosial yang sehat, serta kemampuan untuk membuat pilihan dan mengelola tindakan sendiri, menumbuhkan lingkungan yang mendukung yang selaras dengan kebutuhan seseorang, menetapkan tujuan hidup, dan memiliki kapasitas untuk tumbuh atau menemukan diri sendiri (Maulina *et al.*, 2022).

Menurut Wahyuni (2019), *perceived organizational support* adalah support dari Perusahaan terhadap karyawannya, di mana karyawan merasa bahwasanya organisasi menghargai kemakmuran serta mengakui kontribusi yang ditunjukkan oleh karyawan melalui pertimbangan dari organisasi seperti kesetaraan, dukungan, suasana kerja yang menguntungkan, dan insentif. *Perceived organizational support* juga mendorong kolaborasi dan komitmen dalam pekerjaan, yang berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih tangguh dan produktif (Donaldson *et al.*, 2023).

Menurut Afandi (2018), *job satisfaction* merupakan respons emosional atau tingkat efektivitas seseorang terhadap berbagai aspek pekerjaannya. Kepuasan ini mencerminkan seperangkat perasaan karyawan mengenai sejauh mana pekerjaan dirasakan menyenangkan atau tidak. Secara umum, sikap tersebut menggambarkan ketidaksamaan antara penghargaan yang diterima dengan yang dianggap layak diterima. Penilaian ini bersifat subjektif dan mencakup berbagai dimensi pekerjaan, seperti tugas yang dijalankan, lingkungan serta keadaan kerja, bentuk penghargaan yang diberikan, hingga relasi dengan teman kerja maupun atasan. Kepuasan kerja berhubungan dengan perasaan karyawan, apakah karyawan merasa senang atau tidak terhadap berbagai hal yang diperoleh dari pekerjaannya. Secara umum, kepuasan kerja menggambarkan sikap seseorang pada pekerjaannya secara keseluruhan. Pekerjaan yang dirasakan menyenangkan akan memberikan kepuasan tersendiri bagi karyawan. Berdasarkan definisi tersebut, kepuasan kerja dapat diartikan sebagai penilaian subjektif pekerja mengenai nilai-nilai positif yang diperoleh dari pekerjaannya (Ekhsan *et al.*, 2019).

Kinerja karyawan bisa diartikan sebagai tingkat keberhasilan individu dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab untuk mewujudkan tujuan organisasi (Airmadidi, 2015; Santoso, 2018; Yusrizal Aminullah & Kustini, 2022). Menurut Busro (2018), kinerja atau *job performance* mencakup hasil kerja dari segi kuantitas dan mutu yang dicapai karyawan pada periode tertentu,

baik secara individu maupun kelompok berdasarkan tanggung jawab yang diberikan. Kasmir (2019) menambahkan bahwa kinerja merupakan kombinasi antara pencapaian dan perilaku kerja karyawan dalam jangka waktu tertentu. Vu (2022) menekankan bahwa kinerja pegawai menjadi fokus penting bagi manajer karena memengaruhi kinerja organisasi secara keseluruhan. Thesiasari *et al.* (2019) menyatakan bahwa *job performance* dievaluasi organisasi dengan mempertimbangkan kuantitas dan kualitas pencapaian, sedangkan Grahandika *et al.* (2021) menegaskan bahwa kinerja mencerminkan tingkat pencapaian tugas yang dipengaruhi oleh kesungguhan, pengalaman, keterampilan, serta efektivitas pemanfaatan waktu.

B. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Li *et al.* (2025) dan Yang *et al.* (2024). Penelitian ini menggunakan uji kuantitatif dan pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dan membuktikan keterkaitan antar variabel. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM) aplikasi AMOS versi 26, dan uji mediasi dengan menggunakan *Sobel Test*. Unit analisis yang di gunakan merupakan individual, yaitu orang-orang yang bekerja di perbankan yang ada di Jakarta dan data didapatkan dari setiap individu yang memberikan tanggapan sebagai sumber data individu tersebut untuk dilakukan sebuah studi melalui kuesioner. Data yang dipakai bersifat *cross sectional* karena pengumpulan data hanya akan dilakukan sekali pada suatu periode yang sama untuk menjawab pertanyaan penelitian (Sekaran & Bougie, 2016).

Studi ini mempergunakan metode *non-probability sampling* melalui teknik *purposive sampling*, di mana sampel dipilih sesuai dengan kriteria tertentu untuk memperoleh informasi yang relevan dengan persyaratan yang ditentukan peneliti (Sekaran & Bougie, 2016). Sampel terdiri dari karyawan bank swasta di Provinsi DKI Jakarta. Merujuk pada Hair *et al.* (2019), jumlah sampel ideal berkisar antara 5–10 kali jumlah item pernyataan.

Studi ini menggunakan 29 item pernyataan, sehingga jumlah sampel minimum ditentukan sebesar $29 \times 5 = 145$ responden, sedangkan jumlah maksimum $29 \times 10 = 290$ responden. Kriteria responden ialah: 1) karyawan bank swasta di Provinsi DKI Jakarta, 2) berusia antara 18 hingga 54 tahun, dan 3) memiliki pendidikan terakhir minimal SMA atau sederajat 4) lama bekerja.

Untuk memastikan instrumen penelitian mampu mengukur variabel secara akurat serta konsisten, dilaksanakan uji instrumen yang mencakup uji validitas serta reliabilitas. Uji validitas memiliki tujuan menilai seberapa jauh instrumen dapat mengukur variabel dengan tepat, sedangkan uji reliabilitas menilai konsistensi, akurasi, dan stabilitas instrumen. Mengingat penelitian ini menggunakan kuesioner, kejujuran dan keseriusan jawaban responden sangat diperlukan agar hasil pengukuran tidak bias. Uji instrumen juga bertujuan memverifikasi bahwa alat ukur tetap akurat serta konsisten walaupun digunakan pada waktu berbeda.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat survei untuk mengumpulkan data dari 150 karyawan bank swasta di Jakarta. Responden dalam penelitian ini diklasifikasikan menurut kriteria seperti jender, usia, dan Pendidikan terakhir. Untuk memberikan gambaran statistik tentang karakteristik responden yang menjadi objek penelitian, tabel berikut menampilkan analisis statistik deskriptif responden.

Sub Hasil dan Pembahasan

Hipotesis diuji untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari *psychological wellbeing* dan *perceived organizational support* terhadap *job performance* yang dimediasi oleh *job satisfaction*, maka hipotesis diuji dengan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Dasar pengambilan keputusan berdasarkan Hair *et al.* (2019), yaitu:

- Jika $p\text{-value} > 0,05$ maka H_0 didukung dan H_a tidak didukung, artinya tidak ada pengaruh yang signifikan. Hipotesis tidak didukung.
- Jika $p\text{-value} \leq 0,05$ maka H_0 tidak didukung dan H_a didukung, artinya ada pengaruh yang

signifikan. Hipotesis didukung.

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate	P Value	Keputusan
H1: <i>psychological wellbeing</i> berpengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0,328	0,000	H ₁ Didukung
H2: <i>psychological wellbeing</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	0,480	0,000	H ₂ Didukung
H3: <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0,338	0,000	H ₃ Didukung
H4: <i>perceived organizational support</i> berpengaruh positif terhadap <i>job satisfaction</i>	0,410	0,000	H ₄ Didukung
H5: <i>job satisfaction</i> berpengaruh positif terhadap <i>job performance</i>	0,314	0,002	H ₅ Didukung
H6: <i>job satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>psychological wellbeing</i> terhadap <i>job performance</i>	0,150	0,003	H ₆ Didukung
H7: <i>job satisfaction</i> memediasi pengaruh <i>perceived organizational support</i> terhadap <i>job performance</i>	0,128	0,003	H ₇ Didukung

Adapun hasil pembahasans dari setiap hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1: Psychological Wellbeing Berpengaruh Positif Terhadap Job Performance

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *psychological wellbeing* terhadap *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Alzyoud (2022) yang menemukan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan di sektor perbankan Yordania berhubungan erat dengan peningkatan kinerja kerja, terutama dalam hal produktivitas dan kualitas layanan.

Lebih lanjut, penelitian oleh Huang *et al.* (2023) pada karyawan sektor finansial di Tiongkok juga menunjukkan bahwa *psychological wellbeing* berkontribusi signifikan dalam meningkatkan *job performance*, baik dari aspek in-role performance maupun extra-role performance. Hal ini menunjukkan bahwa ketika karyawan merasa sehat secara psikologis, mereka lebih mampu berkonsentrasi, mengelola stres, dan memberikan kontribusi optimal bagi perusahaan.

Temuan serupa diungkapkan oleh Rahman & Wahyudi (2023) dalam konteks perbankan di Indonesia. Penelitian mereka menyatakan bahwa *psychological wellbeing* mampu memperkuat loyalitas dan motivasi kerja, yang berdampak positif terhadap kinerja individu. Dengan demikian, karyawan bank swasta yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik, baik dalam hal penyelesaian tugas maupun pelayanan terhadap nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa hipotesis *psychological wellbeing* berpengaruh positif terhadap *job performance* terbukti signifikan. Artinya, semakin tinggi kesejahteraan psikologis karyawan bank swasta di Jakarta, semakin baik pula kinerja yang mereka hasilkan.

H2: Psychological Wellbeing berpengaruh positif terhadap Job Satisfaction.

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *psychological wellbeing* terhadap *job satisfaction* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Chandola & Zhang (2022) yang menyatakan bahwa

kesejahteraan psikologis karyawan berperan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja, karena kondisi mental yang sehat membuat karyawan lebih mampu mengatasi tekanan pekerjaan dan tetap merasa puas dengan lingkungan kerjanya.

Selanjutnya, penelitian oleh Kang & Jang (2023) pada sektor jasa keuangan di Korea Selatan menemukan bahwa *psychological wellbeing* berhubungan signifikan dengan *job satisfaction*. Karyawan dengan tingkat kesejahteraan psikologis yang baik cenderung memiliki perasaan lebih positif terhadap pekerjaannya, merasa dihargai, dan memiliki hubungan kerja yang harmonis, sehingga mendorong kepuasan kerja yang lebih tinggi.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo & Widodo (2023) menunjukkan bahwa *psychological wellbeing* memiliki pengaruh kuat terhadap kepuasan kerja pada karyawan perbankan. Kesejahteraan psikologis yang baik membuat karyawan merasa lebih termotivasi, lebih loyal, dan mampu menikmati pekerjaannya meskipun dalam tekanan yang tinggi.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa hipotesis *psychological wellbeing* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis karyawan bank swasta di Jakarta, semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.

H3: *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job performance*

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hasil ini konsisten dengan penelitian Eisenberger *et al.* (2022) yang menegaskan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan karyawan meningkatkan motivasi kerja, keterlibatan, serta kinerja individu dalam mencapai target perusahaan.

Penelitian Ahmed & Nawaz (2023) pada industri perbankan di Pakistan juga membuktikan bahwa *perceived organizational support* berperan signifikan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang merasa didukung oleh organisasinya—baik melalui perhatian terhadap kesejahteraan, penghargaan, maupun bantuan dalam pekerjaan—cenderung lebih produktif dan menunjukkan hasil kerja yang lebih optimal.

Selaras dengan hal tersebut, penelitian Siregar & Yuliani (2023) di sektor perbankan Indonesia menemukan bahwa karyawan yang merasakan adanya dukungan organisasi dalam bentuk pelatihan, penghargaan kinerja, dan perhatian manajemen, memperlihatkan kinerja kerja yang lebih baik. Hal ini terjadi karena dukungan organisasi menciptakan rasa aman, meningkatkan loyalitas, serta memotivasi karyawan untuk memberikan kontribusi maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa hipotesis *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job performance* diterima. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan bank swasta di Jakarta, semakin baik pula kinerja kerja yang mereka tunjukkan.

H4: *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction*

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *perceived organizational support* terhadap *job satisfaction* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian Chen *et al.* (2022) yang menemukan bahwa karyawan yang merasakan dukungan organisasi yang tinggi cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih baik, karena mereka merasa dihargai dan diperhatikan oleh perusahaan.

Penelitian Yadav & Tripathi (2023) pada sektor jasa keuangan di India juga membuktikan bahwa *perceived organizational support* berhubungan signifikan dengan kepuasan kerja. Dukungan organisasi, baik berupa perhatian terhadap kesejahteraan karyawan, sistem penghargaan yang adil, maupun komunikasi yang terbuka, mendorong meningkatnya rasa puas terhadap pekerjaan yang dijalankan.

Putra & Lestari (2023) dalam penelitian pada karyawan bank di Indonesia menyatakan bahwa ketika karyawan merasa organisasi peduli terhadap kebutuhan dan kesejahteraan mereka, maka muncul perasaan positif terhadap pekerjaannya, sehingga kepuasan kerja meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terbukti bahwa hipotesis *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job satisfaction* diterima. Artinya, semakin

tinggi dukungan organisasi yang dirasakan oleh karyawan bank swasta di Jakarta, semakin besar pula tingkat kepuasan kerja yang mereka rasakan.

H5: *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance*

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *job satisfaction* terhadap *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian Wang *et al.* (2022) yang menemukan bahwa karyawan dengan tingkat kepuasan kerja tinggi cenderung menunjukkan kinerja yang lebih baik karena merasa puas dengan pekerjaannya, termotivasi untuk berkontribusi, serta memiliki komitmen yang kuat terhadap organisasi.

Penelitian Hanaysha & Majid (2023) pada sektor perbankan di Malaysia juga membuktikan bahwa *job satisfaction* memiliki hubungan signifikan dengan peningkatan *job performance*. Karyawan yang merasa puas dengan pekerjaannya akan lebih bersemangat, lebih disiplin, serta lebih fokus dalam mencapai target kerja.

Santoso & Dewi (2023) menemukan bahwa kepuasan kerja merupakan faktor penting yang mempengaruhi kinerja karyawan di sektor perbankan. Kepuasan kerja yang tinggi membuat karyawan lebih loyal dan termotivasi untuk memberikan kontribusi maksimal, sehingga kinerja individu maupun organisasi meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terbukti bahwa hipotesis *job satisfaction* berpengaruh positif terhadap *job performance* diterima. Artinya, semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan bank swasta di Jakarta, semakin baik pula kinerja yang mereka hasilkan.

H6: *job satisfaction* memediasi pengaruh *psychological wellbeing* terhadap *job performance*

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* terbukti memediasi pengaruh *psychological wellbeing* terhadap *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian Dogan *et al.* (2022) yang menemukan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan berdampak positif terhadap kinerja kerja, namun pengaruh tersebut diperkuat ketika karyawan merasakan kepuasan kerja. Dengan kata lain, *psychological wellbeing* meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya kepuasan kerja mendorong peningkatan kinerja.

Penelitian Kim & Park (2023) pada sektor keuangan di Korea Selatan juga membuktikan bahwa *job satisfaction* merupakan variabel mediasi yang signifikan dalam hubungan antara *psychological wellbeing* dan *job performance*. Karyawan dengan kesejahteraan psikologis yang baik cenderung lebih puas dengan pekerjaannya, dan kondisi ini kemudian memotivasi mereka untuk bekerja lebih baik.

Andini & Pratama (2023) menunjukkan bahwa *job satisfaction* memiliki peran mediasi parsial pada pengaruh *psychological wellbeing* terhadap kinerja karyawan perbankan. Artinya, sebagian besar peningkatan kinerja yang dihasilkan dari kesejahteraan psikologis terjadi karena karyawan merasa lebih puas dengan pekerjaan yang mereka jalani.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis *job satisfaction* memediasi pengaruh *psychological wellbeing* terhadap *job performance* diterima. Artinya, kesejahteraan psikologis yang baik akan meningkatkan kepuasan kerja, dan pada akhirnya kepuasan kerja tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja karyawan bank swasta di Jakarta.

H7: *job satisfaction* memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job performance*

Pengujian hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa *job satisfaction* terbukti memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job performance* pada karyawan bank swasta di Jakarta. Hasil ini sejalan dengan penelitian Kurtessis *et al.* (2022) yang menegaskan bahwa dukungan organisasi yang dirasakan karyawan dapat meningkatkan kepuasan kerja, yang pada gilirannya memperkuat kinerja kerja individu. Dengan kata lain, semakin besar dukungan

organisasi yang dirasakan karyawan, maka kepuasan kerja meningkat, dan hal tersebut berimplikasi pada peningkatan kinerja.

Penelitian Liu & Wang (2023) pada sektor jasa keuangan di Tiongkok juga membuktikan bahwa *job satisfaction* memiliki peran mediasi signifikan dalam hubungan antara *perceived organizational support* dan *job performance*. Karyawan yang merasa organisasinya peduli dan mendukung, cenderung lebih puas dengan pekerjaannya, sehingga mereka lebih bersemangat, loyal, dan bekerja lebih efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Syahrizal & Handayani (2023) pada industri perbankan menemukan bahwa *perceived organizational support* meningkatkan kepuasan kerja karyawan, yang kemudian berdampak positif terhadap kinerja.

Dukungan organisasi, seperti pemberian penghargaan, kesempatan pengembangan karir, serta perhatian manajemen, menciptakan rasa puas yang mendorong karyawan untuk menunjukkan kinerja optimal.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa hipotesis *job satisfaction* memediasi pengaruh *perceived organizational support* terhadap *job performance* diterima. Artinya, semakin tinggi dukungan organisasi yang dirasakan karyawan bank swasta di Jakarta, maka kepuasan kerja mereka meningkat, dan kondisi tersebut berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kinerja kerja.

Merujuk pada Hair *et al.* (2019), pengujian *goodness of fit* dilaksanakan menggunakan sejumlah kriteria pengukuran, yakni:

Absolute Fit Indices

Dipergunakan untuk mengukur langsung seberapa baik model yang ditentukan oleh peneliti menampilkan kembali data yang diamati. Kriterianya mencakup *The Likelihood Ratio Chi-square Statistic*, *Goodness-of-Fit Index* (GFI), dan *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA).

Incremental Fit Indices

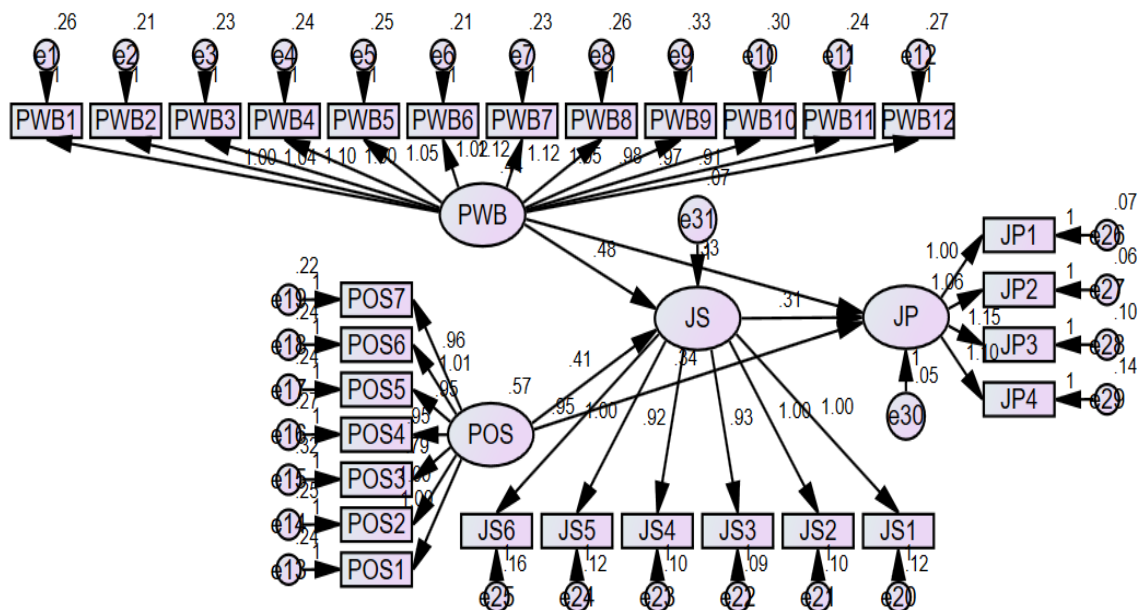
Dipergunakan untuk seberapa baik model yang diajukan terhadap beberapamodel dasar lain. Kriterianya mencakup *Normed Fit Index* (NFI), *Tucker Lewis Index* (TLI), dan *Comparative Fit Index* (CFI).

Parsimony Fit Indices

Dipergunakan untuk melaksanakan penyesuaian pada pengukuran fit agar bisa dibandingkan dengan model yang mempunyai jumlah koefisien berbeda. Kriterianya mencakup *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) dan *Parsimony Normed Fit Index* (PNFI).

Tabel 2. Hasil Uji Goodnes of Fit Model

Jenis Pengukuran	Pengukuran	Nilai	Batas Penerimaan yang Disarankan	Keputusan
<i>Absolute Fit Indices</i>	<i>p-value</i>	0,000	$\geq 0,05$	<i>Poor Fit</i>
	GFI	0.816	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
	RMSEA	0,051	$\leq 0,10$	<i>Good Fit</i>
<i>Incremental Fit Indices</i>	NFI	0,883	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
	TLI	0,961	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
	CFI	0,964	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
	IFI	0,965	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
	RFI	0,873	$\geq 0,90$	<i>Marginal Fit</i>
<i>Parsimony Fit Indices</i>	AGFI	0,784	$\leq$ Nilai GFI	<i>Good Fit</i>



D. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *psychological wellbeing* dan *perceived organizational support* terhadap *job performance* dengan *job satisfaction* sebagai variabel mediasi pada karyawan bank swasta di DKI Jakarta. Berdasarkan hasil analisis terhadap 150 responden yang mayoritas berusia produktif (25–34 tahun), berpendidikan S1, dan didominasi oleh perempuan, seluruh hipotesis penelitian terbukti terdukung secara signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *psychological wellbeing* memiliki pengaruh positif terhadap *job performance* dan *job satisfaction*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kesejahteraan psikologis karyawan, semakin besar pula rasa puas dan kemampuan mereka dalam memberikan kinerja terbaik. Karyawan dengan kesejahteraan mental yang baik cenderung lebih fokus, termotivasi, serta mampu mengelola stres kerja dengan efektif, sehingga mendukung terciptanya produktivitas yang tinggi.

Selanjutnya, *perceived organizational support* juga terbukti berpengaruh positif terhadap *job performance* dan *job satisfaction*. Dukungan organisasi yang dirasakan dalam bentuk perhatian, penghargaan, dan fasilitas kerja yang memadai meningkatkan loyalitas serta motivasi karyawan untuk bekerja lebih optimal. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka akan menumbuhkan rasa memiliki terhadap perusahaan dan berusaha menunjukkan performa terbaiknya.

Penelitian ini juga menemukan bahwa *job satisfaction* berperan sebagai variabel mediasi penuh dalam hubungan antara *psychological wellbeing* dan *perceived organizational support* terhadap *job performance*. Artinya, kesejahteraan psikologis dan dukungan organisasi tidak secara langsung meningkatkan kinerja, melainkan melalui kepuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi jembatan emosional yang menghubungkan kesejahteraan individu dan pengalaman organisasi dengan hasil kerja yang optimal.

Dengan demikian, penelitian ini menegaskan pentingnya faktor *wellbeing*, dukungan organisasi, dan kepuasan kerja sebagai pilar utama dalam peningkatan kinerja karyawan perbankan di era kompetitif saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdelmoula, I. F., & Boudabbous, S. (2021). *Determinants of job satisfaction of accounting professionals in Tunisia*. In D. B. Tomic (Ed.), Risk Management. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.99542>
- Ahmad, N., Alam, M., Nafees, B., & Ur Rehman, J. (2023). Does Perceived Organizational Support Matter? Sequential Mediation Analysis of Job Satisfaction. *Journal of Policy Research*, 9(2), 636–651. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8331382>
- Ahmed, R., & Nawaz, T. (2023). The role of perceived organizational support in enhancing employee performance: Evidence from the banking industry of Pakistan. *Journal of Asian Business and Economic Studies*, 30(1), 55–72. <https://doi.org/10.1108/JABES-07-2022-0123>
- Alam, M., Gul, F., & Kazmi, S. I. H. (2022). Impact of Perceived Organizational Support on Job Satisfaction: A Sequential Mediation. *Journal of Arts & Social Sciences*, 9(2), 106–116. <https://doi.org/10.46662/jass.v9i2.280>
- Alzyoud, A. A. Y. (2022). The impact of psychological well-being on employee performance in the banking sector: Evidence from Jordan. *International Journal of Organizational Analysis*, 30(5), 1203–1218. <https://doi.org/10.1108/IJOA-09-2021-2979>
- Andini, R., & Pratama, D. (2023). Job satisfaction as a mediator of the relationship between psychological well-being and employee performance in the banking sector. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 12(2), 85–98. <https://doi.org/10.21009/jmbi.122.007>
- Armstrong, M. (2020). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.
- Campbell, J. P. (2019). Modeling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, 2, 687–732.
- Capone, V., Joshanloo, M., & Park, M. S.-A. (2022). *Job Satisfaction Mediates the Relationship between Psychosocial and Organizational Factors and Mental Well-Being in Schoolteachers*. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 593. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010593>
- Chandola, T., & Zhang, N. (2022). Psychological wellbeing and job satisfaction: Exploring the link among employees. *Journal of Happiness Studies*, 23(3), 1121–1140. <https://doi.org/10.1007/s10902-021-00451-0>
- Chen, S., Xu, H., & Li, Y. (2022). Perceived organizational support and job satisfaction: Evidence from employees in China. *Asia Pacific Journal of Management*, 39(4), 1293–1311. <https://doi.org/10.1007/s10490-021-09763-w>
- Dogan, T., Aydin, E., & Demir, R. (2022). The mediating role of job satisfaction in the relationship between psychological well-being and job performance. *Current Psychology*, 41(7), 4741–4753. <https://doi.org/10.1007/s12144-020-01132-1>
- Dhamija, P., Gupta, S., & Bag, S. (2019). Measuring of job satisfaction: The use of quality of work life factors. *Benchmarking: An International Journal*, 26(3), 871–892. <https://doi.org/10.1108/BIJ-06-2018-0155>
- Eko Prastyo, Anang Krisyanto, Jun Surjanti (2022). Perceived organizational support on employee performance: the mediating role of organization-based self-esteem. *Journal of business and management*, 3(1), 754-771
- Eisenberger, R., Malone, G. P., & Presson, W. D. (2022). Perceived organizational support: Fostering enthusiastic and productive employees. *American Psychologist*, 77(3), 361–376. <https://doi.org/10.1037/amp0000940>

- Fauzi, A. (2023). The effect of job stress, perceived organizational support, and training on employee performance at Bank Syariah Indonesia Banda Aceh. *International Journal of Business Management and Economic Review*, 6(5), 253–264. https://ijbmer.org/uploads2022/BMER_5_384.pdf
- Hanaysha, J. R., & Majid, M. (2023). Examining the impact of job satisfaction on employee performance: A study on the Malaysian banking industry. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 72(1), 101–118. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-02-2022-0107>
- Handayani, R. (2023). Pengaruh lingkungan kerja dan dukungan organisasi terhadap kinerja karyawan bank di Jakarta. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45–56.
- Huang, J., Li, M., & Wang, Z. (2023). Psychological wellbeing and job performance: Empirical evidence from the financial sector in China. *Frontiers in Psychology*, 14, 112345. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.112345>
- Kang, S., & Jang, J. (2023). The effect of psychological well-being on job satisfaction in the financial service sector. *Sustainability*, 15(7), 6451. <https://doi.org/10.3390/su15076451>
- Kim, J., & Park, Y. (2023). Mediating role of job satisfaction in the relationship between psychological well-being and job performance. *Employee Relations*, 45(5), 1023–1040. <https://doi.org/10.1108/ER-03-2022-0134>
- Kuang, K. (2023). Triad of employee performance: Leadership, organizational support, and psychological well-being. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 17(2), 98–116. https://www.ijicc.net/images/Vol_17/Iss2/17208_Kuang_2023_E1_R1.pdf
- Kurtessis, J. N., Eisenberger, R., Ford, M. T., Buffardi, L. C., Stewart, K. A., & Adis, C. S. (2022). Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management*, 48(6), 1441–1474. <https://doi.org/10.1177/01492063211010870>
- Liu, H., & Wang, L. (2023). The mediating role of job satisfaction in the relationship between perceived organizational support and job performance. *International Journal of Human Resource Studies*, 13(2), 55–69. <https://doi.org/10.5296/ijhrs.v13i2.19723>
- Medina, R., Tanuwijaya, J., & Gunawan, A. W. (2024). The effect of transformational leadership on psychological well-being and job performance in higher education institution. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(2), 469–482. <https://doi.org/10.33724/ekonomis.v8i2.1592>
- Nadeak, M., Widodo, A., Asbari, M., Novitasari, D., & Purwanto, A. (2021). The impact of perceived organizational support, organizational cultural fit, strategic technology management, and teamwork towards operational employees' organizational effectiveness in life insurance companies, Bangkok Metropolitan Areas. *BU Academic Review*, 13(1), 1–13. <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/buacademicreview/article/view/273826>
- Nguyen, T. M., & Le, T. H. (2022). Exploring Determinants of Job Satisfaction in the Modern Workplace. *Journal of Organizational Psychology*, 22(1), 101–115.
- Pandey, J. (2019). Factors affecting job performance: an integrative review of literature. *Management Research Review*, 42(2), 263–289. <https://doi.org/10.1108/MRR-02-2018-0051>
- Prasetyo, A., & Widodo, S. (2023). Psychological wellbeing and job satisfaction: Evidence from Indonesian banking employees. *Jurnal Psikologi Industri dan Organisasi*, 12(1), 45–58. <https://doi.org/10.21009/jpio.121.005>
- Putra, R. (2025). Testing a JD-R based SEM model of person–organization fit, person–job fit, and perceived organizational support toward employee performance: The mediating role of job satisfaction in Jakarta's banking sector. *Jurnal Konseling Indonesia*, 7(1), 45–59. <https://jurnal.konselingindonesia.com/index.php/jkp/article/view/1530>
- Putra, Y. P., & Lestari, D. (2023). The role of perceived organizational support on job satisfaction: A study in Indonesian banking sector. *Jurnal Manajemen*, 27(2), 123–134. <https://doi.org/10.21002/jm.v27i2.8765>
- Putra, A. (2021). Digitalisasi perbankan dan implikasinya terhadap job performance karyawan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 15(3), 223–235.

- Putri, K., Nugroho, A., & Puspitasari, D. (2018). Pengaruh perceived organizational support terhadap kinerja pegawai dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening (Studi pada Pusat Penelitian Oseanografi LIPI Jakarta). *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 20(2), 33–47.
- Pratiwi, D. (2021). Kinerja karyawan perbankan di era digital: Tantangan dan peluang. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 9(2), 101–112.
- Rahman, M. A., & Wahyudi, R. (2023). The influence of psychological well-being on job performance: A case study of Indonesian banking employees. *Journal of Business and Management Review*, 4(1), 15–28. <https://doi.org/10.47153/jbmr41.452023>
- Rahmawati, N., & Prasetyo, A. (2023). The influence of self-efficacy and psychological well-being on work performance among employees of Bank X in Semarang. In *Proceedings of the International Conference on Psychology and Education* (pp. 101–110). Collabryzk. <https://proceedings.collabryzk.com/index.php/icpsyche/article/download/36/31>
- Safariningsih, H., Asbari, M., & Purwanto, A. (2024). The Role of Psychological Wellbeing in Organizational Life. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 3(1). <https://doi.org/10.55927/eajmr.v3i1.7894>
- Santoso, H., & Dewi, F. (2023). Job satisfaction and its impact on employee performance in the banking sector. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 38(3), 221–234. <https://doi.org/10.22146/jebi.82334>
- Sari, M., & Lestari, P. (2024). Pengaruh perceived organizational support dan kepuasan kerja sebagai mediator terhadap organizational citizenship behavior karyawan Bank X Jakarta. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/375044403_Pengaruh_Perceived_Organizational_Support_dan_Kepuasan_Kerja_Sebagai_Mediator_Terhadap_OCB_Karyawan_Bank_X_Jakarta
- Siregar, H., & Yuliani, L. (2023). The effect of perceived organizational support on employee performance in Indonesian banking industry. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 14(2), 65–78. <https://doi.org/10.21009/jmo.142.006>
- Suifan, T. S., Abdallah, A. B., & Al-Janini, M. (2018). The impact of perceived organizational support on job performance: The mediating role of employee engagement. *International Journal of Business and Management*, 13(2), 162–175. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v13n2p162>
- Syahrizal, M., & Handayani, T. (2023). Perceived organizational support, job satisfaction, and job performance: Empirical evidence from Indonesian banks. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 16(2), 97–110. <https://doi.org/10.21009/jab.162.008>
- Wang, L., Zhang, H., & Chen, X. (2022). The impact of job satisfaction on employee performance in Chinese banking institutions. *Asian Business & Management*, 21(4), 765–783. <https://doi.org/10.1057/s41291-021-00192-0>
- Wulandari, S. (2022). Pengaruh perceived organizational support dan komitmen organisasi terhadap kinerja karyawan melalui kepuasan kerja pada PTPN IV.
- Yadav, R., & Tripathi, S. (2023). Perceived organizational support and job satisfaction: A study on employees in Indian financial institutions. *Journal of Organizational Psychology*, 23(2), 34–47.