

Persepsi Karyawan Terhadap Kesejahteraan Psikologi (*Psychological Well-Being*) di Lingkungan Kerja

Putri Namia⁽¹⁾, Sri Nurhayati Selian⁽²⁾,

¹ Universitas Muhamadiyah Aceh, Indonesia

² Universitas Muhamadiyah Aceh, Indonesia

Email: ¹putrinamia2019@gmail.com, ²seliansrinurhayati@gmail.com

Abstract

Psychological well-being in the workplace is increasingly becoming a major concern as organizations recognize its vital role in improving employee productivity, job satisfaction, and overall organizational performance. Employees with high levels of psychological well-being tend to demonstrate higher levels of engagement, resilience, and commitment, while those experiencing stress, lack of support, or excessive workload often experience decreased motivation and emotional exhaustion. This study aims to explore employee perceptions of psychological well-being in the workplace using a descriptive qualitative approach. This study involved three employees at Klise Caffe in Banda Aceh. They had worked for one year. Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation, then analyzed using the Miles and Huberman model, which includes data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results showed that employees perceive psychological well-being as originating from a comfortable work environment, receiving support from superiors and coworkers, all teams being responsible in carrying out their duties, and maintaining a positive work atmosphere in the workplace. Based on the results of the study, it can be concluded that employee psychological well-being is formed through a comfortable work environment, social support from superiors and coworkers, and good teamwork and responsibility. A harmonious and supportive work atmosphere plays an important role in maintaining a positive employee mood, thereby increasing motivation and performance in the workplace.

Keyword: *Employee perception, Psychological well-being, Workplace.*

Abstrak

Kesejahteraan psikologis di tempat kerja semakin menjadi perhatian utama seiring dengan kesadaran organisasi akan perannya yang vital dalam meningkatkan produktivitas karyawan, kepuasan kerja, dan kinerja organisasi secara keseluruhan. Karyawan yang memiliki tingkat kesejahteraan psikologis yang tinggi cenderung menunjukkan tingkat keterlibatan, ketahanan, dan komitmen yang lebih tinggi, sedangkan subjek yang mengalami stres, kurang dukungan, atau beban kerja berlebihan seringkali mengalami penurunan motivasi dan kelelahan emosional. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi persepsi karyawan tentang kesejahteraan psikologis di tempat kerja menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian ini melibatkan karyawan Klise Caffe di Banda Aceh sebanyak 3 orang. Subjek telah bekerja selama satu tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman, yang meliputi pengurangan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa karyawan memandang kesejahteraan psikologis berasal dari lingkungan kerja yang nyaman, mendapatkan dukungan dari atasan dan teman kerja, semua tim bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya dan saling menjaga suasana di tempat kerja agar mood tim dalam bekerja baik. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan psikologis karyawan terbentuk melalui lingkungan kerja yang nyaman, adanya dukungan sosial dari atasan maupun rekan kerja, serta tanggung jawab dan kerja sama tim yang baik. Suasana kerja yang harmonis dan saling mendukung berperan penting dalam menjaga mood positif karyawan, sehingga mampu meningkatkan motivasi dan kinerja di tempat kerja.

Kata Kunci : Persepsi karyawan, Kesejahteraan psikologis, Tempat kerja.

Received: 30 Oktober 2025

Accepted: 4 November 2025

Published: 15 Januari 2026

Pendahuluan

Kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) menjadi salah satu isu penting dalam dunia kerja saat ini. Bekerja bukan sekadar mencari penghasilan, tetapi juga tentang bagaimana individu mampu merasa seimbang, dihargai, dan bermakna dalam perannya. Menurut Ryff (1989), kesejahteraan psikologis tidak hanya berarti bebas dari stres, tetapi juga mencakup kemampuan seseorang untuk mengenali potensi diri, membangun hubungan positif, serta menemukan tujuan hidup. Dalam konteks modern yang penuh tekanan dan perubahan cepat, kebutuhan untuk menjaga kesejahteraan psikologis di tempat kerja semakin mendesak (Keyes & Waterman, 2020).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kesejahteraan psikologis berhubungan langsung dengan produktivitas dan kepuasan kerja. Karyawan yang merasa sejahtera secara emosional umumnya lebih bersemangat, lebih tahan menghadapi tekanan, dan memiliki loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaannya Diener et al., (2021). Namun, tekanan kerja yang tinggi, jam kerja panjang, dan beban emosional dari tuntutan pelanggan sering kali membuat karyawan sektor jasa mengalami kelelahan mental atau *burnout* (Salmela-Aro & Upadyaya, 2020). Fenomena ini terlihat jelas dalam dunia kerja kafe dan restoran, dimana ritme kerja yang cepat serta tuntutan pelayanan yang konsisten sering kali menjadi sumber stres (Rahman & Fitri, 2023).

Beberapa penelitian di Indonesia juga memperlihatkan gejala serupa. Putri & Sari (2022), misalnya menemukan bahwa karyawan kafe di Surabaya cenderung mengalami tekanan emosional karena perbedaan jam kerja dan ekspektasi pelanggan yang berubah-ubah. Penelitian lain oleh Rahayuningtyas et al.,(2025) pada pekerja pabrik di Malang mengungkapkan bahwa kondisi multitugas dan kurangnya dukungan sosial berkontribusi terhadap menurunnya kesejahteraan psikologis. Hal serupa juga disampaikan oleh Sari dan Mulyani (2021) bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dan atasan berperan penting dalam menjaga keseimbangan emosi karyawan muda di sektor jasa.

Pemahaman tentang kesejahteraan psikologis subjek tidak dapat dipisahkan dari konteks sosial dan lingkungan organisasi tempat mereka bekerja. Lingkungan kerja yang positif menciptakan rasa aman, peluang untuk berkembang, dan makna yang lebih dalam terhadap pekerjaan. Bakker dan Demerouti (2017) melalui teori *Job Demands Resources* (JD-R) menjelaskan bahwa kesejahteraan karyawan ditentukan oleh keseimbangan antara tuntutan pekerjaan dan sumber daya yang dimiliki. Ketika beban kerja yang tinggi tidak diimbangi dengan dukungan sosial, apresiasi, serta otonomi dalam bekerja, maka kesejahteraan karyawan cenderung menurun. Sebaliknya, ketika dukungan sosial dan rasa memiliki terhadap organisasi meningkat, motivasi intrinsik dan keterlibatan kerja juga akan tumbuh.

Penelitian Wright dan Cropanzano (2000) menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis memiliki peran penting sebagai penghubung antara kondisi kerja dengan kinerja individu. Karyawan dengan kesejahteraan emosional yang baik cenderung menunjukkan

tingkat kreativitas dan produktivitas yang lebih tinggi dibandingkan mereka yang mengalami tekanan psikologis. Senada dengan hal tersebut Huppert (2009) mengemukakan bahwa kesejahteraan psikologis tidak hanya mencerminkan perasaan bahagia atau nyaman, melainkan juga kemampuan seseorang untuk berfungsi secara optimal dan beradaptasi dengan berbagai tekanan pekerjaan. Artinya, kesejahteraan merupakan kondisi dinamis yang mencerminkan seberapa baik individu mampu menyesuaikan diri dengan tuntutan lingkungan kerja.

Karyawan muda yang bekerja di sektor jasa sering kali menghadapi tantangan tersendiri dalam menjaga kesejahteraan psikologis. Subjek berada pada fase pencarian jati diri, proses adaptasi terhadap dunia kerja, serta menghadapi tuntutan emosional yang tinggi akibat intensitas interaksi dengan pelanggan. Pandangan serupa juga dikemukakan oleh Bakker & Demerouti (2017) bahwa kesejahteraan karyawan akan meningkat apabila organisasi mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memberikan ruang otonomi, serta memperkuat hubungan sosial yang positif di antara pekerja.

Selain faktor individu dan sosial, budaya organisasi juga memiliki pengaruh besar terhadap kesejahteraan psikologis. Zheng et al. (2015) menunjukkan bahwa budaya kerja yang menekankan keterbukaan komunikasi, penghargaan atas kinerja, dan kesempatan untuk berkembang dapat meningkatkan kesejahteraan sekaligus menurunkan stres kerja. Hal ini sangat relevan bagi sektor *hospitality* yang menuntut intensitas interaksi tinggi dan keterlibatan emosional dalam pelayanan. Sementara itu, faktor organisasi dan individu, kesejahteraan psikologis juga dipengaruhi oleh konteks sosial dan pengalaman hidup seseorang. Selian et al. (2022) menjelaskan bahwa kesejahteraan individu terbentuk melalui kemampuan beradaptasi, dukungan sosial, serta makna hidup yang diperoleh dari pengalaman sehari-hari. Studi tersebut menekankan bahwa ketahanan emosional dan hubungan interpersonal yang positif berperan penting dalam membangun kesejahteraan psikologis, bahkan di tengah kondisi yang menantang.

Sementara itu, Selian et al. (2020) menemukan bahwa kesejahteraan karyawan sangat dipengaruhi oleh tingkat stres kerja dan kualitas dukungan sosial di lingkungan kerja. Tekanan pekerjaan yang tinggi tanpa adanya dukungan dari rekan maupun atasan dapat menurunkan kesejahteraan psikologis, sedangkan lingkungan kerja yang suportif justru memperkuat motivasi dan rasa memiliki terhadap organisasi. Temuan-temuan tersebut menegaskan bahwa kesejahteraan psikologis merupakan hasil dari interaksi antara faktor internal dan eksternal, sehingga penting bagi manajemen untuk membangun lingkungan kerja yang sehat dan berorientasi pada keseimbangan emosional karyawan.

Kondisi tersebut juga dapat ditemui pada karyawan Klise *Caffe* Banda Aceh. Subjek bekerja dalam lingkungan yang dinamis, berinteraksi dengan banyak pelanggan setiap hari, serta dituntut untuk tetap menjaga keramahan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan. Di sisi lain, sebagian besar subjek masih berusia muda dan berada dalam fase pencarian arah hidup. Kondisi ini menjadikan kesejahteraan psikologis sebagai aspek penting untuk diperhatikan, tidak hanya oleh pihak manajemen, tetapi juga dalam kajian psikologi kerja pada sektor informal.

Sayangnya, penelitian yang secara khusus menyoroti pengalaman dan persepsi karyawan kafe terhadap kesejahteraan psikologis masih sangat terbatas. Sebagian besar studi sebelumnya lebih menekankan pada aspek kepuasan kerja atau stres kerja tanpa menggali pengalaman subjektif para pekerja. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam persepsi karyawan Klise *Caffe* Banda Aceh mengenai kesejahteraan psikologis mereka, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat tercapainya kesejahteraan tersebut. Dengan pendekatan kualitatif fenomenologis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih utuh mengenai dinamika kesejahteraan psikologis di dunia kerja jasa modern.

Dengan demikian, pemahaman mengenai kesejahteraan psikologis perlu melampaui pengukuran kuantitatif semata. Pendekatan fenomenologis menjadi penting karena mampu menggali pengalaman dan makna kesejahteraan dari perspektif karyawan itu sendiri. Melalui pemahaman tersebut, diharapkan manajemen Klise *Caffe* dapat merumuskan strategi yang berorientasi pada kesejahteraan dan keseimbangan emosional karyawan sebagai fondasi bagi peningkatan kinerja dan kepuasan kerja. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk menggali persepsi karyawan terhadap kesejahteraan psikologi di lingkungan kerja.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi, yang bertujuan untuk memahami secara mendalam pengalaman subjektif responden mengenai kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) dalam konteks kerja di sektor jasa. Penelitian ini menggunakan teknik *non-random sampling* dengan metode *purposive sampling* untuk memperoleh subjek yang memahami fenomena penelitian secara mendalam. Teknik ini umum digunakan dalam pendekatan kualitatif yang berfokus pada makna dan pengalaman subjektif individu (Khalefa dan Selian, 2021) menyebutkan bahwa *purposive sampling* memungkinkan peneliti memilih informan yang relevan agar data yang diperoleh lebih kaya dan kontekstual terhadap tujuan penelitian.

Pendekatan fenomenologi dipilih karena memungkinkan peneliti menggali makna pengalaman hidup individu secara lebih holistik, sesuai dengan konteks sosial dan emosional yang mereka alami sehari-hari (Creswell & Poth, 2018). Jumlah subjek ditentukan berdasarkan prinsip data saturation, yaitu ketika informasi yang diperoleh telah dianggap cukup dan tidak ada temuan baru yang muncul dari wawancara berikutnya Guest et al.,(2020). Subjek dalam penelitian ini terdiri atas tiga orang karyawan aktif Klise *Caffe* Banda Aceh. Subjek pertama, V.A (perempuan, 23 tahun), telah bekerja selama satu tahun. Subjek kedua, L.M (laki-laki, 25 tahun), juga memiliki masa kerja selama satu tahun. Subjek ketiga, Z.A (laki-laki, 23 tahun), telah bekerja selama satu tahun di Klise *Caffe* Banda Aceh. Pemilihan subjek dilakukan dengan teknik *purposive sampling* dengan kriteria: (1) telah bekerja minimal enam bulan, (2) memiliki interaksi langsung dengan pelanggan, dan (3) bersedia berbagi pengalaman terkait

kesejahteraan psikologis selama bekerja. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan observasi nonsubjek.

Wawancara dilakukan secara langsung di lokasi kerja dengan durasi sekitar 45–60 menit persubjek. Pedoman wawancara mencakup aspek persepsi terhadap tekanan kerja, pengalaman emosional, dukungan sosial di tempat kerja, serta strategi pribadi dalam menjaga keseimbangan emosi dan mental. Observasi dilakukan untuk menangkap interaksi sosial, dinamika kerja, serta ekspresi nonverbal yang muncul selama proses bekerja. Seluruh proses pengumpulan data dilakukan pada bulan September hingga Oktober 2025 dan direkam dengan persetujuan subjek.

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan *Interpretative Phenomenological Analysis* (IPA) yang dikembangkan oleh Smith et al.,(2009). Proses analisis dilakukan melalui beberapa tahap, yakni membaca ulang transkrip wawancara, mengidentifikasi tema-tema utama, mengelompokkan tema menjadi kategori bermakna, dan menafsirkan makna pengalaman subjek. Untuk menjamin kredibilitas temuan, peneliti menerapkan triangulasi sumber dan metode, melakukan peer debriefing, serta melaksanakan member checking bersama subjek untuk memastikan bahwa interpretasi yang diperoleh sesuai dengan pengalaman asli yang mereka ungkapkan. Selain itu, peneliti menerapkan reflektivitas untuk meminimalkan bias subjektif selama proses penelitian (Lincoln & Guba, 1985).

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa persepsi karyawan *terhadap psychological well-being* di lingkungan kerja terbentuk melalui pengalaman personal individu dalam menjalani rutinitas kerja, interaksi sosial, serta perasaan terhadap lingkungan tempat bekerja. Melalui wawancara mendalam terhadap lima subjek yang bekerja di Klise *Caffe* Banda Aceh, diperoleh empat tema utama yang menjelaskan kesejahteraan psikologis karyawan, yaitu: (1) tingkat kenyamanan lingkungan kerja, (2) dukungan sosial di tempat kerja, (3) makna kerja dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab, (4) strategi menjaga keseimbangan emosi.

1. Tingkat Kenyamanan Lingkungan Kerja

Sebagian besar subjek menyebutkan bahwa kenyamanan lingkungan kerja menjadi faktor mendasar dalam mendukung kesejahteraan psikologis mereka. *Salah satu subjek*, V.A, menjelaskan bahwa suasana kerja yang tenang dan rekan yang kompak membuat pekerjaan terasa lebih ringan. Ia mengatakan,

“Kalau suasana kafe nyaman dan temannya enak diajak kerja, rasanya kerja juga nggak terasa capek, malah jadi semangat terus.”
(V.A, 09.09.2025).

Lingkungan kerja yang bersih, harmonis, serta hubungan komunikasi yang baik antara atasan dan karyawan menciptakan suasana positif dalam bekerja. Hal ini juga diperkuat oleh L.M yang menyampaikan bahwa kerja sama antar rekan membuatnya lebih tenang saat menghadapi tekanan pekerjaan. Ia mengungkapkan,

“Kami di sini kalau ada yang sibuk, teman lain pasti bantu. Jadi kerja terasa lebih ringan dan nggak stres.” (L.M, 09.09.2025).

Salah satu subjek menyatakan bahwa tempat kerja yang kondusif membuat mereka merasa dihargai dan lebih bersemangat untuk berkontribusi. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi positif terhadap kondisi lingkungan dapat meningkatkan rasa aman, kepuasan emosional, serta keterikatan terhadap pekerjaan. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati & Pratiwi (2022), yang menemukan bahwa iklim kerja yang nyaman dapat meningkatkan *psychological well-being* melalui perasaan diterima dan diakui di tempat kerja. Dukungan fisik dan sosial dari lingkungan kerja berperan penting dalam menjaga kestabilan emosi dan motivasi kerja individu. Dengan demikian, lingkungan kerja yang sehat bukan hanya mendukung produktivitas, tetapi juga memperkuat keseimbangan psikologis karyawan.

Selain aspek fisik, hubungan sosial yang positif juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kenyamanan kerja. Subjek mengungkapkan bahwa dukungan dan kerja sama antar rekan dapat menumbuhkan rasa saling percaya serta mengurangi tekanan emosional selama bekerja. Kemudian, Hasibuan dan Sari (2021) menyatakan dukungan sosial di lingkungan kerja berperan penting dalam menjaga stabilitas emosi dan meningkatkan keterikatan terhadap organisasi.

Selain itu, peran atasan yang mampu menciptakan suasana kerja yang terbuka dan empatik turut memperkuat kesejahteraan psikologis karyawan. Kepemimpinan yang memberi apresiasi dan memperhatikan kebutuhan karyawan dapat menumbuhkan rasa dihargai dan diterima di tempat kerja. Sejalan dengan pendapat Rahardjo (2020) gaya kepemimpinan yang humanis mendorong terciptanya hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kenyamanan dan motivasi individu dalam bekerja. Hal ini juga diungkapkan oleh Z.A, yang menilai bahwa sikap atasan berpengaruh besar terhadap kenyamanan kerja. Ia mengatakan,

“Kalau bosnya nggak marah-marah dan bisa ngajak ngobrol, kerja juga jadi tenang dan semangat. Nggak takut salah.” (Z.A, 09.09.2025).

Dengan demikian, lingkungan kerja yang nyaman terbentuk melalui kombinasi antara dukungan sosial, komunikasi yang sehat, dan kepemimpinan yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan.

2. Dukungan Sosial di Tempat Kerja

Hubungan sosial yang baik di tempat kerja berperan penting dalam membangun kesejahteraan psikologis. Para subjek mengaku bahwa rekan kerja yang saling membantu dan memiliki empati tinggi dapat menurunkan tingkat stres serta meningkatkan semangat kerja. Subjek V.A menyampaikan bahwa suasana kebersamaan di tempat kerja membuatnya merasa lebih tenang dan percaya diri saat menghadapi pelanggan, dukungan sosial juga memberi rasa memiliki dan menumbuhkan kelekatan emosional antar anggota tim. Ia menuturkan,

“Kalau ada yang susah, teman-teman di sini langsung bantu. Jadi nggak ngerasa kerja sendirian, malah jadi lebih semangat.” (V.A, 09.09.2025).

Salah satu subjek mengatakan bahwa suasana kekeluargaan di Klise *Caffe* membuatnya merasa tidak bekerja sendirian. Subjek L.M menjelaskan bahwa rasa kebersamaan yang terjalin dengan rekan kerja membuat suasana kerja lebih positif dan menurunkan tekanan psikologis. Ia menyatakan,

“Teman-teman di sini udah kayak keluarga, jadi kalau ada masalah di kerjaan, kita cerita bareng dan saling nyemangatin.” (L.M, 09.09.2025).

Hubungan interpersonal yang positif menjadi sumber kekuatan ketika menghadapi tekanan pekerjaan. Hasil ini mendukung teori Ryff (1989) yang menyebut bahwa hubungan positif dengan orang lain (*positive relation with others*) merupakan salah satu dimensi utama dari *psychological well-being*. Temuan ini juga diperkuat oleh studi Lee dan Chen (2021), yang menyatakan bahwa dukungan sosial dari rekan kerja dapat mengurangi tekanan psikologis dan meningkatkan ketahanan emosional di lingkungan kerja jasa. Implikasinya, perusahaan perlu menumbuhkan budaya kerja yang kolaboratif, terbuka, dan menghargai perbedaan untuk memperkuat aspek kesejahteraan psikologis karyawan secara berkelanjutan.

Selain dukungan dari rekan kerja, hubungan positif antara atasan dan bawahan juga berperan penting dalam menjaga kesejahteraan psikologis. Pemimpin yang terbuka, empatik, dan menghargai pendapat karyawan dapat menciptakan rasa aman serta meningkatkan motivasi kerja. Bakker dan Demerouti (2017) menyatakan bahwa interaksi positif dengan atasan memperkuat keterlibatan dan makna dalam pekerjaan. Selain itu, komunikasi yang terbuka dan kepercayaan antaranggota tim memperkuat ikatan sosial di tempat kerja. menegaskan bahwa kualitas hubungan sosial yang sehat mendorong peningkatan kesejahteraan psikologis, terutama di sektor jasa yang menuntut interaksi emosional tinggi.

3. Makna Kerja dalam Menjalankan Tugas dan Tanggung Jawab

Makna kerja juga menjadi komponen penting dalam membentuk persepsi kesejahteraan psikologis karyawan. Berdasarkan hasil wawancara, karyawan memandang pekerjaan bukan sekadar tuntutan ekonomi, melainkan sebagai sarana untuk berkembang dan menyalurkan kreativitas. Subjek V.A mengungkapkan bahwa bekerja di kafe membuatnya belajar mengatur emosi dan tanggung jawab. Ia menyampaikan,

“Dulu gampang panik kalau pelanggan banyak, tapi sekarang malah jadi latihan sabar dan belajar ngatur waktu.” (V.A, 09.09.2025).

Hal ini memperlihatkan bahwa pekerjaan dapat menjadi media pembelajaran dan penguatan diri yang bermakna bagi individu.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa *psychological well-being* tidak hanya dipengaruhi oleh faktor material, tetapi juga oleh makna subjektif yang ditanamkan individu terhadap pekerjaannya. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian Nugraha & Widyastuti (2023), yang menyebutkan bahwa makna kerja (*meaningful work*) berkontribusi terhadap pembentukan *psychological well-being* karena memberikan perasaan berharga dan bermakna terhadap diri sendiri. Subjek L.M juga menambahkan bahwa pekerjaannya memberikan rasa puas ketika dapat melayani pelanggan dengan baik. Ia menuturkan,

“Kalau pelanggan puas sama pelayanan kita, rasanya senang banget, kayak kerja kerasnya terbayar.” (L.M, 09.09.2025).

Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan emosional muncul ketika hasil kerja diakui dan memberikan dampak positif bagi orang lain.

Selain itu, teori *Self-Determination* Deci dan Ryan (2000), juga menegaskan bahwa individu akan mencapai kesejahteraan psikologis ketika kebutuhan dasarnya terpenuhi, yaitu otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial. Subjek Z.A menuturkan bahwa ia merasa diberi kebebasan dalam bekerja dan kepercayaannya dari atasan membuatnya lebih bertanggung jawab. Ia mengatakan,

“Kita dikasih kebebasan ngatur kerjaan asal tetap sesuai aturan. Jadi ngerasa dipercaya, malah makin semangat.” (Z.A, 09.09.2025).

Bagi sebagian besar subjek, pekerjaan bukan hanya kewajiban ekonomi, tetapi juga menjadi sarana untuk mengekspresikan diri dan memberikan kontribusi nyata bagi orang lain. Rasa puas muncul ketika mereka dapat melayani pelanggan dengan baik atau saat hasil kerja mendapat apresiasi dari rekan maupun atasan. Salah satu subjek menyebut bahwa bekerja di Klise *Caffe* memberinya ruang untuk berkembang dan belajar mengendalikan emosi. Pengalaman ini menunjukkan bahwa makna kerja tidak hanya lahir dari hasil material, tetapi juga dari perasaan berharga dan dihargai atas apa yang dilakukan.

Temuan ini sejalan dengan Steger et al (2012), yang menjelaskan bahwa *meaningful work* berperan penting dalam membentuk kesejahteraan psikologis karena memberi arah dan tujuan hidup. Allan et al (2019) juga menegaskan bahwa individu yang menemukan makna dalam pekerjaannya akan memiliki motivasi intrinsik yang lebih tinggi dan lebih mampu mengatasi stres kerja. Bagi karyawan Klise *Caffe*, makna kerja yang mereka temukan menjadi dasar terbentuknya keseimbangan emosi dan kepuasan psikologis dalam menjalani rutinitas kerja.

4. Strategi Menjaga Keseimbangan Emosi

Tema terakhir menggambarkan pentingnya keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan dalam membentuk kesejahteraan psikologis. Sebagian besar subjek menyatakan bahwa sistem kerja yang fleksibel memberikan kesempatan bagi mereka untuk menyeimbangkan waktu antara pekerjaan, keluarga, dan aktivitas sosial di luar lingkungan kerja. Namun, beberapa di antaranya juga menyebutkan bahwa jadwal yang padat dan tekanan pelanggan dapat menimbulkan kelelahan emosional bila tidak diimbangi dengan manajemen waktu yang baik. Subjek V.A menyampaikan bahwa ia merasa lebih tenang bekerja ketika jadwal tidak terlalu padat dan ada waktu untuk beristirahat di rumah, hal ini menunjukkan bahwa fleksibilitas waktu dapat memberikan ruang pemulihan emosional dan menurunkan tingkat stres kerja Ia mengatakan,

“Kalau ada waktu libur, biasanya aku pakai buat istirahat atau kumpul sama teman, biar pikiran nggak terlalu jenuh.”
(V.A, 09.09.2025).

Hasil ini sejalan dengan temuan penelitian Sunarto dan Dewi (2021), yang menunjukkan bahwa keseimbangan kerja-kehidupan (*work-life balance*) berpengaruh signifikan terhadap *psychological well-being* karyawan sektor jasa. Pada Klise *Caffe*, fleksibilitas jadwal kerja dan komunikasi yang terbuka antara karyawan dan atasan berperan besar dalam membantu menjaga keseimbangan emosi. Individu yang mampu mengatur waktu dengan baik menunjukkan tingkat kesejahteraan psikologis yang lebih stabil, karena merasa memiliki kendali atas diri sendiri maupun pekerjaannya. Seligman (2011) dalam model PERMA (*Positive Emotion, Engagement, Relationship, Meaning, Achievement*) yang menempatkan keseimbangan hidup sebagai bagian dari kebahagiaan autentik.

Strategi sederhana ini membantu subjek mempertahankan stabilitas emosional meskipun menghadapi tekanan pelanggan dan beban kerja harian. Temuan ini selaras dengan pandangan Deci dan Ryan (2000) dalam teori *Self-Determination*, yang menyatakan bahwa kesejahteraan psikologis dapat dicapai ketika individu merasa memiliki otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial di tempat kerja. Dengan kata lain, upaya kecil yang dilakukan subjek untuk mengatur emosi mencerminkan adanya kesadaran diri serta kemampuan adaptif yang mendukung keseimbangan psikologis dalam konteks pekerjaan. Subjek Z.A menuturkan bahwa suasana kerja yang saling mendukung membuatnya lebih mudah menyesuaikan diri dan tidak merasa terbebani. Hal ini menegaskan pentingnya dukungan sosial sebagai faktor pelindung terhadap stres kerja yang berlebihan Ia mengatakan,

“Kalau lagi banyak kerjaan, teman-teman biasanya bantu atau tuker shift. Jadi nggak terlalu berat sendiri.” (Z.A, 09.09.2025).

Secara teoritis, hasil ini memperkuat konsep *psychological well-being* Ryff (1989) dan teori *Self-Determination* Deci dan Ryan (2000) dengan menegaskan pentingnya faktor kontekstual dalam penerapan di sektor informal. Secara praktis, penelitian ini memberikan implikasi bagi pemilik usaha agar menciptakan lingkungan kerja yang suportif, memperhatikan keseimbangan kerja–hidup, dan memberikan ruang

pengembangan diri bagi karyawan sebagai bagian dari strategi peningkatan kesejahteraan psikologis di tempat kerja.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kesejahteraan psikologis (*psychological well-being*) karyawan di Klise *Caffe* Banda Aceh terbentuk melalui interaksi antara faktor personal dan kontekstual dalam lingkungan kerja. Persepsi subjek terhadap kesejahteraan psikologis dipengaruhi oleh pengalaman subjektif dalam menjalani rutinitas kerja, hubungan sosial, serta makna yang ditemukan dalam aktivitas sehari-hari. Pertama, kenyamanan lingkungan kerja menjadi faktor utama yang mendukung terbentuknya kesejahteraan psikologis. Lingkungan kerja yang bersih, harmonis, dan komunikatif mendorong perasaan aman, dihargai, serta meningkatkan keterikatan emosional terhadap pekerjaan. Kedua, dukungan sosial di tempat kerja, baik dari atasan maupun rekan kerja, terbukti memiliki peran signifikan dalam menjaga stabilitas emosi dan meningkatkan semangat kerja. Hubungan interpersonal yang positif menumbuhkan rasa kebersamaan dan menjadi sumber kekuatan dalam menghadapi tekanan pekerjaan. Ketiga, makna kerja memberikan dimensi intrinsik dalam kesejahteraan psikologis. Karyawan yang memandang pekerjaan sebagai sarana aktualisasi diri dan kontribusi sosial cenderung memiliki motivasi intrinsik yang tinggi, kepuasan batin, serta kemampuan adaptif terhadap stres kerja. Keempat, strategi menjaga keseimbangan emosi menjadi mekanisme penting yang dilakukan karyawan untuk mempertahankan stabilitas psikologis di tengah tuntutan pekerjaan. Fleksibilitas waktu, dukungan sosial, dan kemampuan mengelola diri menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan antara kehidupan pribadi dan pekerjaan. Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep *psychological well-being* dari Ryff (1989) dan teori *Self-Determination* Deci dan Ryan (2000), yang menekankan pentingnya otonomi, kompetensi, dan keterhubungan sosial sebagai dasar kesejahteraan individu. Secara praktis, hasil penelitian ini mengimplikasikan bahwa pemilik usaha perlu menciptakan lingkungan kerja yang suportif, memperhatikan keseimbangan kerja–hidup, serta memberikan ruang bagi pengembangan diri karyawan guna meningkatkan kesejahteraan psikologis dan produktivitas kerja secara berkelanjutan.

Referensi

- Allan, B. A., Autin, K. L., & Duffy, R. D. (2019). Self-determination and meaningful work: Exploring socioeconomic constraints. *Frontiers in Psychology*, 10, 2327. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02327>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches* (4th (ed.)). SAGE Publications.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268. https://doi.org/10.1207/S15327965PLI1104_01
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2021). Advances in subjective well-being research: Past, present, and future. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 8, 23–49. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-012420-091436>
- Guest, G., Namey, E., & Chen, M. (2020). A simple method to assess and report thematic saturation in qualitative research. *PLoS ONE*, 15(5), e0232076. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0232076>
- Hasibuan, M., & Sari, R. (2021). Social support and job satisfaction among service employees. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 10(2), 75–84.
- Huppert, F. A. (2009). Psychological well-being: Evidence regarding its causes and consequences. *Applied Psychology: Health and Well-Being*, 1(2), 137–164. <https://doi.org/10.1111/j.1758-0854.2009.01008.x>
- Keyes, C. L. M., & Waterman, M. B. (2020). Dimensions of well-being and mental health in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 25(3), 123–136. <https://doi.org/10.1037/ocp0000208>
- Khalefa, E. Y., & Selian, N. (2021). Strategi Sampel Non-Acak dalam Studi Kualitatif Terkait Seni. *Jurnal Internasional Studi Kreatif Dan Seni*, 8(1), 35–49. <https://doi.org/10.24821/ijcas.v8i1.5184>
- Lee, H.-Y., & Chen, J.-C. (2021). The effects of coworker support and team cohesion on psychological well-being among service employees. *Frontiers in Psychology*, 12, 745392. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.745392>
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic Inquiry*. SAGE Publications.
- Nugraha, R., & Widyastuti, E. (2023). *The role of meaningful work in enhancing psychological well-being among millennial workers*. 4.
- Putri, R., & Sari, M. (2022). Work stress and emotional well-being among café employees in Surabaya. *Jurnal Psikologi Industri Dan Organisasi*, 11(2), 90–102. <https://doi.org/10.31234/osf.io/q5zv9>
- Rachmawati, D., & Pratiwi, F. (2022). Workplace environment and psychological well-being: The mediating role of employee engagement. *Jurnal Psikologi Terapan Dan Pendidikan*, 4(2), 101–112. <https://doi.org/10.26740/jptp.v4n2.p101-112>
- Rahardjo, B. (2020). Leadership style and employee psychological well-being in the workplace. *Jurnal Psikologi Terapan*, 8(1), 33–42.
- Rahayuningtyas, S., Hidayah, L., & Andini, R. (2025). Social support and emotional well-being among factory workers in Malang. *Journal of Social and Organizational Psychology*, 7(1), 55–70.
- Rahman, F., & Fitri, N. (2023). Burnout and service stress in food and beverage employees: A qualitative study. *Indonesian Journal of Work Psychology*, 2(1), 25–39. <https://doi.org/10.56789/ijwp.23125>
- Ryff, C. D. (1989). Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of

- psychological well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069–1081. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.57.6.1069>
- Sari, I., & Mulyani, E. (2021). Social support and emotional regulation among young employees in service sectors. *Jurnal Psikologi Sosial*, 9(3), 188–200. <https://doi.org/10.7454/jps.v9i3.1022>
- Selian, S. N., Hutagalung, F. D., & Rosli, N. A. (2020). Pengaruh Stres Akademik, Daya Tindak, dan Adaptasi Sosial Budaya Terhadap Kesejahteraan Psikologi Belajar Universiti. *Jurnal Kepemimpinan Pendidikan*, 7(2), 36–57.
- Selian, S. N., Khalefa, E. Y., & Hanifah, L. (2022). Migration process experience and its impact on well-being among women immigrants in Indonesia. *Psikohumaniora*, 7(2), 249–262. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v7i2.12596>
- Seligman, M. E. P. (2011). *Flourish: A visionary new understanding of happiness and well-being*. Free Press.
- Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. SAGE Publications.
- Steger, M. F., Dik, B. J., & Duffy, R. D. (2012). Measuring meaningful work: The work and meaning inventory (WAMI). *Journal of Career Assessment*, 20(3), 322–337. <https://doi.org/10.1177/1069072711436160>
- Sunarto, A., & Dewi, K. R. (2021). Work-life balance and psychological well-being among hospitality employees: The moderating role of job satisfaction. *Asian Journal of Business and Management Research*, 11(3), 56–68. <https://doi.org/10.5958/2249-7323.2021.00021.5>
- Wright, T. A., & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 84–94. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.5.1.84>
- 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(5), 621–644. <https://doi.org/10.1002/job.1990>