



GAMBARAN DUKUNGAN SOSIAL PADA KARYAWAN PT ULTIMA THONY TF: STUDI KUALITATIF

Siti Nuraisah¹, Raden Mutiara Puspa Wijaya²

Program Studi Psikologi, Fakultas Falsafah dan Peradaban, Universitas Paramadina, Cikarang^{1,2}
e-mail: siti.nuraisah@students.paramadina.ac.id¹

Diterima: 08/08/2026; Direvisi: 11/08/2026; Diterbitkan: 22/08/2026

ABSTRAK

Dinamika operasional dan tuntutan pekerjaan dapat menimbulkan tekanan psikologis bagi karyawan, sehingga dukungan sosial di lingkungan kerja menjadi salah satu faktor penting dalam membantu pekerja menghadapi stres dan mempertahankan kesejahteraan psikologis. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi secara mendalam bentuk, pengalaman, hambatan, dan manfaat dukungan sosial yang diterima karyawan di PT Ultima Thony TF. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *criterion sampling* terhadap lima informan yang berasal dari divisi Pengiriman, Produksi, Admin, dan Gudang serta memiliki masa kerja minimal satu tahun. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur dan dianalisis menggunakan analisis tematik berdasarkan model Braun dan Clarke. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bentuk dan efektivitas dukungan sosial berbeda sesuai dengan karakteristik beban kerja pada masing-masing divisi. Pada divisi Admin, dukungan emosional atasan melalui keterbukaan dan kesediaan mendengarkan menjadi bentuk dukungan yang dominan dalam mengurangi kecemasan dan memberikan rasa aman psikologis. Divisi Pengiriman membutuhkan kombinasi dukungan emosional dan instrumental, terutama melalui kondisi armada yang layak dan penguatan motivasi. Sementara itu, divisi Produksi dan Gudang lebih mengandalkan dukungan rekan kerja melalui solidaritas dan bantuan spontan ketika terjadi peningkatan beban kerja fisik. Hambatan dukungan meliputi keterbatasan waktu atasan, kesenjangan komunikasi akibat perbedaan usia atau senioritas, dan jarak fisik kerja. Secara keseluruhan, dukungan sosial berperan dalam membantu karyawan mengelola stres, meningkatkan efikasi diri, dan memperkuat keterikatan terhadap organisasi.

Kata Kunci: : *Dukungan Sosial, Dukungan Atasan, Dukungan Rekan Kerja, Kesejahteraan Psikologis, Karyawan Operasional*

ABSTRACT

Operational dynamics and job demands may create psychological pressure for employees, making social support in the workplace an important factor in managing work-related stress and maintaining psychological well-being. This study aimed to explore the forms, experiences, barriers, and benefits of social support received by employees at PT Ultima Thony TF. A descriptive qualitative approach was employed using criterion sampling to select five informants from the Delivery, Production, Administration, and Warehouse divisions, all of whom had worked for at least one year. Data were collected through semi-structured in-depth interviews and analyzed using thematic analysis based on Braun and Clarke's model. The findings indicate that the forms and effectiveness of social support varied according to the characteristics of workload in each



division. In the Administration division, emotional support from supervisors, particularly openness and willingness to listen without judgment, was the dominant form of support in reducing work-related anxiety and providing psychological safety. Employees in the Delivery division required a combination of emotional and instrumental support, particularly adequate vehicle conditions and motivational encouragement. Meanwhile, employees in the Production and Warehouse divisions relied more heavily on peer support through solidarity and spontaneous assistance during increases in physical workload. Barriers to accessing social support included supervisors' limited availability, communication gaps related to age or seniority differences, and physical distance between work locations. Overall, social support helps employees manage work-related stress, enhance self-efficacy, and strengthen their organizational attachment.

Keywords: *Social Support, Superior Support, Coworker Support, Psychological Well-being, Operational Employees*

PENDAHULUAN

Dukungan sosial di tempat kerja merupakan salah satu sumber daya psikologis yang penting bagi karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan dan mempertahankan kesejahteraan psikologis. Lingkungan kerja yang memberikan perhatian, penerimaan, bantuan, dan kesempatan untuk berkomunikasi dapat membantu karyawan menghadapi tekanan pekerjaan secara lebih adaptif. Kesejahteraan psikologis menjadi aspek penting karena kondisi psikologis karyawan tidak hanya berkaitan dengan kepuasan pribadi, tetapi juga dapat memengaruhi kemampuan individu dalam menjalankan peran dan tanggung jawab pekerjaannya. Gambaran kesejahteraan psikologis pada karyawan menunjukkan bahwa kondisi pekerjaan dan pengalaman individu dalam menghadapi tuntutan kerja dapat menjadi bagian penting dalam memahami kualitas kehidupan psikologis pekerja (Izzati et al., 2021). Dengan demikian, dukungan sosial di lingkungan kerja perlu dipahami sebagai salah satu sumber daya yang dapat membantu karyawan mempertahankan kondisi psikologis yang positif ketika menghadapi tekanan pekerjaan.

Secara empiris, dukungan sosial telah dikaitkan dengan berbagai aspek positif dalam kehidupan kerja karyawan, termasuk kesejahteraan psikologis. Penelitian terhadap karyawan di CV. Forward Kediri menunjukkan adanya hubungan antara dukungan sosial dan *psychological well-being*, yang menunjukkan bahwa keberadaan dukungan dari lingkungan sosial kerja memiliki keterkaitan dengan kondisi kesejahteraan psikologis karyawan (Sasmita & Santi Budiani, 2025). Dukungan tersebut dapat hadir dalam bentuk perhatian, penerimaan, komunikasi, maupun bantuan yang dirasakan karyawan ketika menghadapi permasalahan pekerjaan. Selain memberikan manfaat psikologis, dukungan dari atasan dan rekan kerja juga penting dalam menghadapi kondisi kerja yang berpotensi menimbulkan kelelahan psikologis. Penelitian pada Aparatur Sipil Negara menunjukkan bahwa dukungan sosial rekan kerja dan atasan memiliki keterkaitan dengan kondisi burnout, sehingga dukungan dari lingkungan kerja dapat menjadi faktor yang relevan dalam menghadapi tekanan pekerjaan (Akbar & Soetjiningsih, 2022).

Tekanan pekerjaan yang berlangsung secara terus-menerus tanpa sumber daya pendukung yang memadai dapat meningkatkan risiko kelelahan dan burnout pada karyawan. Dukungan sosial menjadi penting karena karyawan tidak hanya membutuhkan sumber daya material untuk menyelesaikan tugas, tetapi juga membutuhkan bantuan interpersonal ketika menghadapi tuntutan pekerjaan. Tinjauan sistematis mengenai dukungan sosial menunjukkan bahwa dukungan dari lingkungan kerja dapat menjadi salah satu faktor yang membantu mengurangi burnout pada





karyawan (Abdillah & Cahyono, 2022). Temuan tersebut diperkuat oleh penelitian pada pekerja PT Trans Marga Jateng yang menunjukkan keterkaitan antara dukungan sosial dan beban kerja mental dengan *burnout syndrome* pekerja (Ardiningrum et al., 2024). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa dukungan sosial menjadi semakin relevan pada lingkungan kerja yang memiliki tuntutan pekerjaan tinggi dan karakteristik tugas yang beragam.

Hubungan antara tuntutan pekerjaan dan Dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari, karyawan dengan karakteristik pekerjaan yang berbeda dapat menghadapi tuntutan dan kebutuhan dukungan yang tidak sama. Karyawan administrasi, produksi, gudang, dan pengiriman memiliki tugas, pola kerja, serta bentuk koordinasi yang berbeda sehingga kebutuhan terhadap dukungan atasan dan rekan kerja juga dapat beragam. Pada kondisi tersebut, karyawan dapat membutuhkan arahan ketika menghadapi kendala pekerjaan, bantuan rekan kerja ketika beban meningkat, serta komunikasi yang jelas dalam proses koordinasi antardivisi. Perbedaan tuntutan pekerjaan dan ketersediaan sumber daya tersebut dapat dipahami melalui perspektif *Job Demands-Resources* (JD-R) Model, yang menjelaskan bahwa sumber daya pekerjaan berfungsi membantu karyawan menghadapi tuntutan dan mencapai tujuan kerja (Irvan & Idulfilastri, 2023).

Permasalahan dukungan sosial dalam lingkungan kerja perlu diperhatikan karena karyawan dapat mengalami kesulitan ketika membutuhkan arahan atasan, informasi, maupun bantuan dari rekan kerja dalam menyelesaikan pekerjaan. Kondisi tersebut menjadi lebih penting pada pekerjaan yang menuntut koordinasi dan interaksi antarkaryawan, karena keterbatasan bantuan dan komunikasi dapat menghambat penyelesaian tugas. Oleh karena itu, kondisi dukungan sosial di tempat penelitian perlu dilihat dari bagaimana karyawan memperoleh bantuan, arahan, dan perhatian dari atasan maupun rekan kerja sesuai dengan tuntutan pekerjaannya. Dukungan atasan dapat berupa arahan, perhatian, maupun bantuan ketika karyawan menghadapi kesulitan dalam pekerjaan. Viveka dan Sahrah (2024) menunjukkan bahwa dukungan sosial atasan berkaitan dengan *work engagement* pegawai. Selain itu, dukungan dari rekan kerja juga diperlukan melalui bantuan, pertukaran informasi, dan dorongan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Nuswantoro et al. (2024) menunjukkan adanya keterkaitan antara dukungan sosial dan resiliensi dengan *work engagement* karyawan, sedangkan Annisa et al. (2022) menunjukkan bahwa *social support* berkaitan dengan *employee engagement*. Al Faizah (2022) juga menunjukkan bahwa *coworker support* dan *supervisor support* berkaitan dengan *work engagement* melalui *meaningful work*.

Dukungan sosial juga berkaitan dengan keberlangsungan karyawan dalam organisasi karena pengalaman kerja yang kurang mendukung dapat memengaruhi kenyamanan dan keterlibatan karyawan. Kondisi tersebut menjadi relevan dengan persoalan retensi karyawan, terutama ketika tuntutan pekerjaan tidak diimbangi dengan sumber daya dan dukungan yang memadai. Latief dan Ridloah (2025) menegaskan pentingnya memahami faktor yang berkaitan dengan *turnover intention* dan strategi retensi, khususnya pada tenaga kerja generasi Z. Dengan demikian, penting untuk mengkaji dukungan sosial berdasarkan kondisi dan karakteristik pekerjaan di tempat penelitian agar dapat diketahui kaitannya dengan keberlangsungan karyawan dalam organisasi.

Berdasarkan kondisi yang ditemukan di PT Ultima, masih terdapat permasalahan terkait dukungan sosial yang diterima karyawan dalam menjalankan pekerjaannya, baik dari atasan maupun rekan kerja. Karyawan dapat menghadapi kondisi ketika membutuhkan arahan, bantuan, informasi, atau dukungan dalam menyelesaikan tuntutan pekerjaan, tetapi dukungan yang dibutuhkan belum selalu tersedia sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Kondisi tersebut





menunjukkan bahwa permasalahan dukungan sosial di PT Ultima tidak hanya berkaitan dengan ada atau tidaknya dukungan, tetapi juga dengan bentuk, sumber, waktu, dan kesesuaian dukungan yang diterima karyawan.

Permasalahan tersebut penting untuk dikaji karena pengalaman karyawan dalam memperoleh dan memaknai dukungan dapat berbeda sesuai dengan karakteristik pekerjaan dan situasi yang dihadapi. Penelitian terdahulu lebih banyak mengkaji hubungan dukungan sosial dengan *work engagement*, *employee engagement*, dan pengalaman kerja lainnya, sehingga pengalaman subjektif karyawan dalam memperoleh dukungan masih perlu dipahami secara lebih mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk menggali pengalaman karyawan di PT Ultima mengenai bentuk dukungan yang diterima, sumber dukungan yang dianggap penting, situasi ketika dukungan dibutuhkan, serta kendala dalam memperoleh dukungan di lingkungan kerja.

Kondisi di PT Ultima Thony TF menunjukkan adanya perbedaan karakteristik pekerjaan pada unit Pengiriman, Produksi, Admin, dan Gudang. Perbedaan tuntutan dan pola kerja tersebut memungkinkan karyawan memiliki kebutuhan dukungan yang berbeda, baik berupa arahan dan perhatian dari atasan maupun bantuan dari rekan kerja. Permasalahan yang perlu dikaji adalah bagaimana karyawan memperoleh dukungan ketika menghadapi kendala pekerjaan, beban kerja, maupun hambatan koordinasi antardivisi, serta apakah dukungan yang tersedia telah sesuai dengan kebutuhan masing-masing unit kerja. Penelitian kualitatif Pitaloka et al. (2026) menunjukkan bahwa pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk memahami pengalaman dan pemaknaan individu terhadap dukungan sosial dalam konteks pekerjaan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini tidak hanya mengkaji keberadaan dukungan sosial, tetapi mengeksplorasi pengalaman karyawan dalam menerima, memaknai, dan memanfaatkan dukungan tersebut, termasuk hambatan dan manfaat yang dirasakan. Kebaruan penelitian terletak pada eksplorasi pengalaman dukungan sosial berdasarkan karakteristik unit kerja yang berbeda di PT Ultima Thony TF. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai dukungan sosial dari atasan dan rekan kerja dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Penelitian ini bertujuan menggambarkan bentuk dukungan sosial yang diterima, hambatan dalam memperoleh dukungan, serta manfaat dukungan sosial bagi karyawan PT Ultima Thony TF.

Konteks tersebut relevan untuk dikaji pada PT Ultima Thony TF yang memiliki beberapa unit kerja dengan karakteristik tugas dan tuntutan operasional yang berbeda, yaitu Pengiriman, Produksi, Admin, dan Gudang. Perbedaan karakteristik pekerjaan tersebut memungkinkan munculnya bentuk kebutuhan dukungan sosial yang tidak seragam, baik dalam hal dukungan emosional dari atasan maupun dukungan instrumental dan bantuan dari rekan kerja. Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mengeksplorasi dukungan sosial secara kontekstual berdasarkan pengalaman karyawan pada unit kerja yang berbeda, sekaligus mengidentifikasi hambatan dalam memperoleh dukungan dan manfaat yang dirasakan setelah dukungan tersebut diterima. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan agar pengalaman, narasi, interpretasi, serta konteks interaksi sosial karyawan dapat dipahami secara lebih mendalam dibandingkan sekadar mengukur tingkat dukungan sosial melalui skor atau skala. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bentuk dukungan sosial yang diterima karyawan PT Ultima Thony TF, mencakup dukungan emosional dan instrumental dari atasan, dukungan rekan kerja,



hambatan dalam memperoleh dukungan, serta manfaat dukungan sosial terhadap pengalaman psikologis karyawan dalam menghadapi tuntutan pekerjaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan pengalaman karyawan mengenai dukungan sosial di PT Ultima Thony TF. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (*in-depth interview*) secara tatap muka pada Juni 2026. Wawancara dilakukan sebanyak 1–2 kali pertemuan untuk setiap informan dengan durasi sekitar 45–60 menit per sesi. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur secara tatap muka sebanyak satu hingga dua kali per informan dengan durasi 45–60 menit setiap sesi. Pedoman wawancara mencakup pengalaman menerima dukungan emosional dan instrumental dari atasan, dukungan rekan kerja, hambatan memperoleh dukungan, serta manfaat dukungan sosial dalam menghadapi tuntutan pekerjaan. Data wawancara dianalisis menggunakan analisis tematik melalui tahapan pembacaan transkrip secara berulang, pengodean awal, pengelompokan kode menjadi tema, peninjauan tema, penetapan dan pemberian nama tema, serta penyusunan hasil analisis dalam bentuk narasi. Tema yang dihasilkan mencakup dukungan emosional atasan, dukungan instrumental atasan, dukungan rekan kerja, hambatan memperoleh dukungan, dan manfaat dukungan sosial. Keabsahan data dilakukan melalui *member checking* dengan mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan serta triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari informan pada divisi yang berbeda. Selanjutnya, data dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan pengalaman dukungan sosial berdasarkan karakteristik pekerjaan masing-masing divisi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menghasilkan lima tema utama yang menggambarkan pengalaman karyawan dalam memperoleh dan memaknai dukungan sosial di lingkungan kerja PT Ultima Thony TF. Kelima tema tersebut meliputi dukungan emosional atasan, dukungan instrumental atasan, dukungan rekan kerja, hambatan dalam memperoleh dukungan, serta manfaat dukungan sosial terhadap pengalaman psikologis dan keberlangsungan kerja karyawan. Temuan menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak dialami dalam bentuk yang seragam oleh seluruh informan. Bentuk dukungan yang dirasakan cenderung mengikuti karakteristik tugas dan situasi kerja pada masing-masing divisi. Karakteristik informan yang menjadi sumber data penelitian disajikan pada Tabel 1 sebagai konteks untuk memahami keberagaman pengalaman yang ditemukan.

Tabel 1. Karakteristik Informan Penelitian

No.	Kode Informan	Usia	Jenis Kelamin	Divisi	Masa Kerja	Pendidikan
1	Inf-01	27 tahun	L	Pengiriman	10 tahun	SMA
2	Inf-02	30 tahun	L	Pengiriman	8 tahun	SMA
3	Inf-03	27 tahun	L	Produksi	3 tahun	SMA
4	Inf-04	23 tahun	P	Admin	5 tahun	SMA
5	Inf-05	24 tahun	L	Gudang	7 tahun	SMP

Tabel 1 menunjukkan keragaman karakteristik informan berdasarkan unit kerja, pengalaman kerja, jenis kelamin, usia, dan latar belakang pendidikan. Keberagaman tersebut memberikan konteks bahwa pengalaman dukungan sosial dalam penelitian ini berasal dari karyawan yang menghadapi tuntutan pekerjaan yang berbeda. Informan dari divisi Pengiriman lebih banyak menggambarkan pengalaman yang berkaitan dengan tekanan operasional dan kondisi kerja di lapangan. Informan dari Produksi, Admin, dan Gudang memberikan pengalaman yang berkaitan dengan tuntutan teknis, administratif, serta beban kerja fisik. Perbedaan konteks pekerjaan tersebut menjadi dasar untuk melihat variasi bentuk dukungan sosial yang muncul dalam hasil wawancara.

Temuan pertama menunjukkan bahwa dukungan emosional atasan terutama dirasakan melalui kesediaan mendengarkan, memberikan perhatian, dan merespons kondisi karyawan tanpa menghakimi. Dukungan tersebut menjadi penting ketika karyawan mengalami penumpukan pekerjaan, tekanan waktu, atau situasi yang menimbulkan kecemasan. Pada divisi Admin, pengalaman tersebut tampak ketika informan menghadapi penumpukan berkas dan tenggat waktu yang berdekatan. Inf-04 menjelaskan, “Kalau lagi penumpukan berkas administrasi dan tenggat waktu dekat, saya gampang panik. Tapi atasan biasanya datang, tanya kendalanya apa, lalu mendengarkan tanpa langsung menyalahkan. Buat saya, merasa didengar itu lebih penting daripada langsung diberi solusi, karena bikin tenang dulu.” Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa kehadiran atasan tidak selalu harus diwujudkan melalui penyelesaian masalah secara langsung, tetapi dapat berupa perhatian yang membuat karyawan merasa aman untuk menyampaikan kesulitan.

Pola dukungan emosional yang serupa juga ditemukan pada divisi Pengiriman, meskipun konteks tekanan pekerjaannya berbeda dengan divisi Admin. Karyawan Pengiriman menghadapi tekanan yang berkaitan dengan banyaknya pesanan, penumpukan pengiriman, dan tuntutan penyelesaian pekerjaan di lapangan. Dalam kondisi tersebut, ungkapan sederhana dari atasan dipersepsikan sebagai bentuk perhatian yang dapat membantu mengurangi tekanan psikologis. Inf-02 menyampaikan, “Kalau saya sedang banyak order dan pengiriman menumpuk, atasan biasanya datang menenangkan kami. Beliau bilang ‘Jalan pelan-pelan yang penting selamat dan beres’. Kata-kata sederhana begitu bikin beban di kepala berkurang.” Temuan ini menunjukkan bahwa bentuk dukungan emosional dapat berbeda sesuai situasi kerja, tetapi memiliki pola yang sama, yaitu membantu karyawan merasa diperhatikan ketika menghadapi tekanan pekerjaan.

Tema kedua berkaitan dengan dukungan instrumental yang diwujudkan melalui bantuan konkret untuk memastikan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan aman dan lancar. Pada divisi Pengiriman, dukungan instrumental terutama berkaitan dengan kelayakan sarana kerja yang digunakan dalam menjalankan tugas. Informan 1 dari divisi Pengiriman (Inf-01) menjelaskan, “Bagi kami di pengiriman, bentuk bantuan nyata dari atasan itu ya armada yang fit.” Kalau rem atau ban bermasalah lalu langsung direspons dan diperbaiki, kami merasa diperhatikan keselamatan kerja kami di jalan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa bantuan instrumental dipersepsikan bukan hanya sebagai fasilitas kerja, tetapi juga sebagai bentuk perhatian terhadap keselamatan karyawan. Sementara itu, pada divisi Produksi, dukungan instrumental lebih banyak muncul melalui bantuan teknis ketika karyawan menghadapi kendala pada mesin atau proses produksi.



Pengalaman pada divisi Produksi menunjukkan bahwa dukungan instrumental tidak selalu berbentuk penyediaan fasilitas fisik, tetapi juga dapat berupa keterlibatan langsung atasan dalam menyelesaikan persoalan teknis. Inf-03 menyatakan, “Kalau ada mesin operasional yang troubleshoot atau hasil cetak tidak sesuai, atasan tidak cuma nyuruh, tapi turun langsung ngasih tahu sela-selanya. Bimbingan langsung begitu sangat membantu kelancaran kerja harian.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa bantuan langsung dari atasan membantu karyawan menghadapi masalah yang tidak dapat diselesaikan hanya melalui instruksi umum. Dukungan teknis juga memberikan kejelasan mengenai tindakan yang perlu dilakukan ketika terjadi gangguan pekerjaan. Dengan demikian, dukungan instrumental dalam penelitian ini muncul dalam bentuk yang menyesuaikan kebutuhan operasional masing-masing unit kerja.

Tema ketiga menunjukkan bahwa rekan kerja menjadi sumber dukungan penting, terutama ketika karyawan menghadapi peningkatan beban kerja secara bersamaan. Dukungan horizontal tersebut ditunjukkan melalui tindakan saling membantu, koordinasi, dan kesediaan mengambil alih atau membantu pekerjaan rekan tanpa harus selalu menunggu instruksi. Pada divisi Gudang, dukungan tersebut terutama terlihat ketika terjadi peningkatan jumlah barang yang harus ditangani dalam waktu bersamaan. Inf-05 mengungkapkan, “Di gudang kalau barang masuk barengan, capeknya luar biasa. Tapi untungnya kawan-kawan refleks langsung bantu bongkar muat tanpa perlu disuruh. Solidaritas antar-rekan begini yang jadi sumber ketenangan kami, merasa tidak menanggung beban sendirian.” Pengalaman tersebut menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja memberikan manfaat psikologis sekaligus membantu penyelesaian tuntutan pekerjaan secara praktis.

Pola solidaritas juga ditemukan pada divisi Pengiriman melalui koordinasi antarkaryawan ketika terjadi kendala selama pelaksanaan tugas. Kondisi seperti gangguan armada atau kelebihan muatan membuat karyawan membutuhkan bantuan yang dapat diberikan secara cepat oleh rekan kerja. Inf-01 menjelaskan, “Kalau ada armada kawan yang trobel di jalan atau overload muatan, kami sesama driver pasti langsung koordinasi buat backup. Rasa nasib sepenanggungan ini bikin iklim kerja jadi solid.” Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa dukungan rekan kerja terbentuk melalui respons spontan terhadap permasalahan yang dialami anggota tim. Dukungan tersebut juga menciptakan perasaan bahwa beban pekerjaan tidak harus ditanggung secara individual. Temuan ini menunjukkan bahwa solidaritas horizontal menjadi bagian penting dari pengalaman kerja karyawan pada unit yang memiliki tuntutan operasional dan fisik yang tinggi.

Meskipun dukungan sosial tersedia di lingkungan kerja, hasil wawancara menunjukkan bahwa karyawan tidak selalu dapat mengaksesnya dengan mudah. Hambatan yang ditemukan meliputi keterbatasan waktu interaksi dengan atasan, kesenjangan komunikasi akibat perbedaan usia atau senioritas, serta jarak fisik pada pekerjaan yang dilakukan di luar area kantor. Hambatan tersebut menyebabkan kesempatan karyawan untuk menyampaikan masalah dan memperoleh respons dukungan menjadi tidak selalu sama. Pada kondisi tertentu, karyawan memilih menggunakan komunikasi tidak langsung atau menunda penyampaian masalah karena merasa sungkan. Inf-05 menggambarkan kondisi tersebut dengan mengatakan, “Kadang mau cerita kendala ke senior atau atasan yang usianya jauh di atas ada rasa sungkan atau canggung. Jadi sering diketik di pesan aja atau ditahan sendiri dulu.” Temuan ini menunjukkan bahwa keberadaan dukungan sosial tidak secara otomatis menjamin bahwa seluruh karyawan dapat mengaksesnya secara terbuka dan mudah.



Hambatan akses dukungan juga berkaitan dengan karakteristik pekerjaan dan pola interaksi pada masing-masing divisi. Karyawan yang bekerja di lapangan memiliki kesempatan interaksi langsung dengan atasan yang berbeda dibandingkan karyawan yang berada di lingkungan kantor atau fasilitas produksi. Kesibukan atasan dapat membatasi waktu untuk berdiskusi secara mendalam ketika karyawan sedang mengalami masalah pekerjaan. Pada sisi lain, perbedaan usia dan senioritas dapat menimbulkan rasa sungkan yang membuat karyawan memilih menyampaikan masalah secara tidak langsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa efektivitas dukungan sosial tidak hanya ditentukan oleh adanya niat untuk membantu, tetapi juga oleh kemudahan akses dan kualitas komunikasi antara karyawan dengan sumber dukungan. Dengan demikian, hambatan dalam memperoleh dukungan menjadi bagian penting dari pengalaman sosial karyawan dan perlu diperhatikan dalam memahami dinamika dukungan sosial di tempat kerja.

Tema terakhir berkaitan dengan manfaat dukungan sosial yang dirasakan informan dalam menghadapi tekanan dan menjalankan pekerjaan sehari-hari. Informan menggambarkan bahwa dukungan dari atasan dan rekan kerja dapat membantu mengurangi beban psikologis ketika pekerjaan berada dalam kondisi yang berat. Dukungan tersebut juga memberikan rasa dihargai, rasa tidak menghadapi pekerjaan seorang diri, serta dorongan untuk tetap menjalankan tanggung jawab pekerjaan. Inf-02 menyampaikan, “Meskipun kerjanya berat dan capek di jalan, tapi karena atasan mau mengerti dan kawan-kawan kompak, saya betah kerja di sini sampai 8 tahun. Rasa dihargai itu yang bikin bertahan.” Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman menerima dukungan sosial dipersepsikan informan sebagai salah satu alasan yang membuat pekerjaan terasa lebih dapat dijalani dan memberikan rasa nyaman dalam lingkungan kerja.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa dukungan sosial memiliki bentuk dan fungsi yang berbeda sesuai dengan karakteristik pekerjaan karyawan. Dukungan emosional atasan terutama memberikan rasa didengar dan ketenangan ketika karyawan mengalami tekanan, sedangkan dukungan instrumental membantu penyelesaian persoalan teknis dan operasional. Dukungan rekan kerja muncul melalui solidaritas dan bantuan spontan yang membuat karyawan merasa tidak menghadapi beban pekerjaan secara individual. Di sisi lain, keterbatasan waktu, senioritas, pola komunikasi, dan jarak kerja dapat menghambat karyawan dalam mengakses dukungan yang sebenarnya tersedia. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa dukungan sosial dalam konteks PT Ultima Thony TF merupakan pengalaman yang bersifat kontekstual dan berkaitan erat dengan karakteristik tuntutan pekerjaan pada setiap divisi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial di PT Ultima Thony TF memiliki bentuk yang berbeda sesuai dengan tuntutan dan karakteristik pekerjaan pada masing-masing divisi. Pada divisi Admin, dukungan emosional atasan berupa kesediaan mendengarkan, memberikan perhatian, dan tidak langsung menyalahkan karyawan menjadi sumber rasa tenang ketika menghadapi penumpukan pekerjaan. Temuan tersebut dapat dipahami melalui perspektif *Job Demands-Resources* (JD-R), yang memandang tuntutan pekerjaan sebagai kondisi yang membutuhkan sumber daya untuk membantu karyawan mempertahankan kondisi psikologis dan kinerja. Dalam konteks penelitian ini, perhatian dan keterbukaan atasan dapat dipahami sebagai sumber daya pekerjaan yang membantu karyawan menghadapi tuntutan kognitif dan tekanan waktu. Prabowo dan Wahyuni (2024) menjelaskan bahwa sumber daya pekerjaan memiliki peran



penting dalam mendukung keterikatan kerja dan kesejahteraan ketika individu menghadapi tuntutan pekerjaan yang tinggi.

Perbedaan bentuk dukungan yang ditemukan pada setiap divisi menunjukkan bahwa efektivitas dukungan sosial sangat berkaitan dengan kesesuaian antara kebutuhan karyawan dan sumber daya yang tersedia. Karyawan Pengiriman lebih membutuhkan dukungan berupa kondisi armada yang layak dan penguatan ketika menghadapi tekanan pekerjaan di lapangan, sedangkan karyawan Produksi membutuhkan bantuan teknis ketika mengalami gangguan pada proses kerja. Dukungan tersebut memberikan sumber daya yang secara langsung membantu karyawan mengatasi tuntutan pekerjaan yang mereka hadapi. Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa keseimbangan antara tuntutan dan sumber daya pekerjaan dapat memengaruhi kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara efektif. Pratomo dan Syaebani (2025) menunjukkan bahwa tuntutan dan sumber daya pekerjaan memiliki keterkaitan dengan kinerja tugas, sehingga keberadaan sumber daya yang sesuai dengan kebutuhan pekerjaan menjadi penting dalam mendukung pelaksanaan tugas karyawan.

Temuan mengenai kesediaan atasan untuk mendengarkan juga memperlihatkan bahwa dukungan sosial memiliki dimensi psikologis yang lebih luas daripada sekadar pemberian bantuan kerja. Ketika karyawan merasa dapat menyampaikan kesulitan tanpa takut disalahkan, muncul pengalaman bahwa lingkungan kerja cukup aman untuk mengungkapkan permasalahan yang dihadapi. Kondisi tersebut tampak pada informan Admin yang merasa lebih tenang setelah memperoleh kesempatan untuk menyampaikan kendala kepada atasannya. Rasa aman semacam ini dapat membantu karyawan menghadapi tekanan pekerjaan tanpa harus menyembunyikan kesulitan yang sedang dialami. Ariedzanata et al. (2025) menunjukkan bahwa *psychological safety* berkaitan dengan kondisi yang memungkinkan karyawan merasa aman dalam lingkungan kerja dan mendukung keterikatan mereka terhadap pekerjaan.

Selain dukungan emosional, temuan penelitian menunjukkan bahwa perilaku atasan yang memberikan bantuan secara nyata juga dipersepsikan sebagai bentuk perhatian terhadap karyawan. Pada divisi Pengiriman, respons terhadap kondisi armada menjadi bentuk dukungan yang berhubungan langsung dengan keselamatan dan kelancaran pekerjaan, sedangkan pada divisi Produksi dukungan diberikan melalui keterlibatan atasan dalam menyelesaikan kendala teknis. Pola tersebut menunjukkan bahwa dukungan atasan tidak hanya berfungsi pada aspek emosional, tetapi juga membantu karyawan memperoleh kondisi kerja yang memungkinkan tugas diselesaikan secara optimal. Dukungan yang konkret menjadi semakin bermakna ketika bantuan tersebut diberikan pada saat karyawan benar-benar menghadapi hambatan dalam pekerjaan. Widhihastuti dan Ghozali (2025) menunjukkan bahwa dukungan atasan berkaitan dengan efektivitas kerja karyawan, sehingga perhatian dan bantuan atasan dapat dipahami sebagai bagian dari kondisi yang mendukung pelaksanaan pekerjaan.

Temuan mengenai solidaritas rekan kerja memperlihatkan bahwa dukungan horizontal menjadi sumber daya penting terutama pada pekerjaan yang membutuhkan kerja sama secara langsung. Pada divisi Gudang, tindakan spontan untuk membantu bongkar muat membuat karyawan merasa tidak menghadapi beban pekerjaan seorang diri, sedangkan pada divisi Pengiriman dukungan muncul melalui koordinasi dan *backup* ketika terjadi kendala di lapangan. Dukungan tersebut tidak hanya membantu penyelesaian pekerjaan, tetapi juga membangun pengalaman kebersamaan dalam menghadapi tuntutan operasional. Keberadaan rekan kerja yang bersedia membantu dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan mengurangi





pengalaman bekerja secara individual ketika beban meningkat. Sufya dan Suryani (2025) menunjukkan pentingnya *coworker support* dalam meningkatkan kepuasan kerja, sehingga dukungan antarrekan dapat dipahami sebagai salah satu unsur sosial yang memperkuat pengalaman positif karyawan dalam bekerja.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa solidaritas dan dukungan sosial tidak hanya berkaitan dengan penyelesaian tugas, tetapi turut memengaruhi bagaimana karyawan memaknai lingkungan kerjanya. Informan yang memperoleh bantuan dari rekan kerja menggambarkan adanya rasa kebersamaan dan perasaan bahwa beban pekerjaan tidak harus ditanggung sendiri. Perasaan tersebut menjadi penting karena tekanan pekerjaan dapat berkembang menjadi pengalaman yang melelahkan apabila individu merasa tidak memiliki dukungan dari lingkungan sekitarnya. Tema kedua berkaitan dengan dukungan instrumental yang diwujudkan melalui bantuan konkret untuk memastikan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan aman dan lancar. Pada divisi Pengiriman, dukungan instrumental terutama berkaitan dengan kelayakan sarana kerja yang digunakan dalam menjalankan tugas. Informan 1 dari divisi Pengiriman (Inf-01) menjelaskan, “Bagi kami di pengiriman, bentuk bantuan nyata dari atasan itu ya armada yang fit.” menunjukkan bahwa solidaritas antarkaryawan berkaitan dengan kepuasan kerja, sehingga temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa hubungan sosial antarkaryawan memiliki makna penting dalam membentuk pengalaman kerja yang positif.

Meskipun demikian, dukungan sosial tidak selalu dapat diakses dengan mudah karena ditemukan hambatan berupa keterbatasan waktu atasan, perbedaan usia dan senioritas, serta jarak fisik pekerjaan. Hambatan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan sumber dukungan belum tentu menjamin karyawan dapat menyampaikan permasalahan secara terbuka pada saat membutuhkannya. Rasa sungkan terhadap atasan atau senior dapat membuat karyawan memilih menyampaikan masalah melalui pesan atau bahkan menahannya untuk sementara. Jika kondisi tersebut berlangsung terus-menerus, tekanan pekerjaan berpotensi menjadi lebih sulit dikelola karena karyawan tidak segera memperoleh bantuan yang dibutuhkan. Dewi et al. (2024) menunjukkan adanya keterkaitan antara dukungan sosial dan kondisi *burnout*, sehingga keterbatasan akses terhadap dukungan perlu dipahami sebagai aspek penting dalam pengelolaan tekanan yang dialami individu.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial berperan dalam membentuk pengalaman kerja yang lebih positif melalui rasa didengar, bantuan konkret, solidaritas, dan perasaan dihargai. Informan juga mengaitkan dukungan dari atasan dan rekan kerja dengan kemampuan mereka menghadapi pekerjaan yang berat serta dengan keputusan untuk tetap bertahan dalam organisasi. Namun, temuan tersebut perlu dipahami sebagai pengalaman subjektif informan dan bukan sebagai bukti hubungan sebab-akibat antara dukungan sosial dan retensi karyawan. Dukungan sosial dapat dipandang sebagai salah satu kondisi yang membantu karyawan menghadapi tekanan, sedangkan faktor lain seperti beban kerja, kondisi organisasi, keadilan, dan kesejahteraan ekonomi juga dapat memengaruhi keputusan untuk bertahan. Epriyanto et al. (2026) menunjukkan bahwa stres kerja dan *burnout* dapat memberikan konsekuensi terhadap kondisi kerja dan kinerja, sehingga dukungan sosial menjadi relevan sebagai salah satu sumber daya yang perlu diperhatikan dalam menghadapi tekanan pekerjaan.

Temuan mengenai keinginan untuk bertahan juga perlu ditempatkan dalam konteks hubungan timbal balik antara karyawan dan organisasi. Ketika karyawan merasa didukung, dihargai, dan memperoleh bantuan ketika menghadapi kesulitan, muncul pengalaman positif yang





dapat memperkuat keterikatan mereka terhadap lingkungan kerja. Sebaliknya, apabila kebutuhan dukungan tidak terpenuhi dan tekanan kerja terus berlangsung, karyawan dapat memiliki pertimbangan untuk mencari lingkungan kerja yang dianggap lebih mendukung. Dengan demikian, dukungan sosial dalam penelitian ini tidak dapat dipandang sebagai satu-satunya faktor penentu retensi, tetapi sebagai salah satu pengalaman penting yang berpotensi berkaitan dengan keputusan karyawan untuk tetap berada dalam organisasi. Wibowo et al. (2026) menunjukkan bahwa *turnover intention* berkaitan dengan kombinasi faktor seperti *job stress*, *organizational justice*, dan *perceived organizational support*, sehingga temuan penelitian ini memperlihatkan pentingnya melihat dukungan sosial sebagai bagian dari konteks organisasi yang lebih luas.

Pada akhirnya, penelitian ini memperlihatkan bahwa dukungan sosial di PT Ultima Thony TF bersifat kontekstual karena bentuk dukungan yang dianggap bermakna berbeda berdasarkan karakteristik pekerjaan. Dukungan emosional lebih menonjol ketika karyawan membutuhkan ketenangan dan ruang untuk menyampaikan kesulitan, sedangkan dukungan instrumental lebih penting ketika karyawan membutuhkan fasilitas atau bantuan teknis untuk menyelesaikan pekerjaan. Dukungan rekan kerja menjadi semakin bermakna ketika tuntutan pekerjaan membutuhkan kerja sama dan respons cepat antarkaryawan. Temuan tersebut juga menunjukkan bahwa hubungan sosial yang mendukung perlu disertai akses komunikasi yang terbuka agar manfaat dukungan dapat dirasakan secara optimal. Sazali dan Kisman (2025) menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja dan komitmen organisasional memiliki keterkaitan dengan dinamika *turnover intention*, sehingga temuan penelitian ini semakin menegaskan pentingnya dukungan sosial sebagai bagian dari lingkungan organisasi yang dapat memengaruhi pengalaman dan keberlangsungan hubungan kerja karyawan.

KESIMPULAN

Dukungan sosial pada karyawan PT Ultima Thony TF memiliki bentuk dan makna yang berbeda sesuai dengan karakteristik pekerjaan pada masing-masing divisi. Dukungan emosional atasan dibutuhkan untuk memberikan ketenangan dan ruang dalam menyampaikan kesulitan, dukungan instrumental membantu pemenuhan fasilitas dan bantuan teknis, sedangkan dukungan rekan kerja berperan melalui kerja sama dan saling membantu. Dalam memperoleh dukungan tersebut, karyawan masih menghadapi hambatan berupa keterbatasan waktu atasan, kesenjangan komunikasi akibat senioritas, dan jarak fisik operasional. Dengan demikian, dukungan sosial dipahami karyawan sebagai sumber daya yang membantu menghadapi tuntutan pekerjaan, tetapi efektivitasnya bergantung pada kesesuaian bentuk dukungan dengan kebutuhan dan kondisi kerja masing-masing divisi. Implikasi penelitian ini adalah perlunya perusahaan menyesuaikan dukungan dengan karakteristik setiap divisi melalui komunikasi atasan yang terbuka, pemenuhan fasilitas kerja, penguatan kerja sama antarrekan, serta akses komunikasi yang mudah bagi karyawan lapangan. Penelitian selanjutnya disarankan melibatkan informan yang lebih beragam dan unit kerja yang lebih luas untuk memperoleh gambaran dukungan sosial yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

Abdillah, Q., & Cahyono, R. (2022). Sistematis review: Dukungan sosial yang dapat mengurangi burnout kerja karyawan. *Jurnal Psikologi: Jurnal Ilmiah Fakultas Psikologi Universitas Yudharta Pasuruan*, 9(1), 98–107. <https://doi.org/10.35891/jip.v9i1.2729>

Copyright (c) 2026 SOCIAL : Jurnal Inovasi Pendidikan IPS



<https://doi.org/10.51878/social.v6i3.14960>



- Akbar, M. T., & Soetjningsih, C. H. (2022). Dukungan sosial rekan kerja dan atasan dengan burnout pada aparatur sipil negara. *Bulletin of Counseling and Psychotherapy*, 4(3). <https://doi.org/10.51214/bocp.v4i3.436>
- Al Faizah, D. M. (2022). Pengaruh coworker support dan supervisor support terhadap work engagement melalui meaningful work pada Barista Coffee Shop X. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 865–880. <https://doi.org/10.26740/jim.v10n3.p865-880>
- Annisa, N. N., Wardhani, D. P., & Amallia, F. (2022). Quality work of life, job satisfaction dan social support terhadap employee engagement dosen perguruan tinggi swasta di Surakarta. *Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 41–52. <https://journals.ums.ac.id/benefit/article/view/16230>
- Ariedzanata, R., Purba, O. D. P., Rizqullah, M., Hardiyanto, N. Z., & Hidayati, T. (2025). Membangun rasa aman di era digital: Tinjauan sistematis tentang peran psychological safety terhadap work engagement. *JIMU: Jurnal Ilmiah Multidisipliner*, 3(4). <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/article/view/1474>
- Ardiningrum, N. A., Atmojo, T. B., & Wijayanti, R. (2024). Hubungan dukungan sosial dan beban kerja mental dengan burnout syndrome pekerja PT Trans Marga Jateng. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 12(1), 9–15. <https://doi.org/10.14710/jkm.v12i1.39816>
- Dewi, B. N. I., Nuryani, R., & Lindasari, S. W. (2024). Hubungan dukungan sosial dengan burnout akademik pada siswa sekolah menengah atas. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*, 7(1), 272–278. <https://doi.org/10.52774/jkfn.v7i1.191>
- Epriyanto, E., Komari, N., & Daud, I. (2026). Job stress and burnout, their impact on nurse performance: A literature study. *Economic: Journal Economic and Business*, 5(2), 373–382. <https://jurnal.larisma.or.id/index.php/EJEB/article/view/1545>
- Irvan, M., & Idulfilastri, R. M. (2023). JD-R model: Pengaruh sumber daya, keterikatan kerja, dan tuntutan terhadap kinerja karyawan. *Psyche 165 Journal*, 16(3), 137–142. <https://doi.org/10.35134/jpsy165.v16i3.249>
- Izzati, U. A., Budiani, M. S., Mulyana, O. P., & Puspitadewi, N. W. S. (2021). Gambaran kesejahteraan psikologis pada karyawan terdampak pandemi COVID-19. *Jurnal Psikologi Teori dan Terapan*, 11(3), 315–326. <https://doi.org/10.26740/jptt.v11n3.p315-326>
- Latief, G. A., & Ridloah, S. (2025). Mengurai teka-teki turnover intention Generasi Z: Faktor dan strategi retensi. *Bookchapter Manajemen SDM*, 1, 582–607. <https://doi.org/10.15294/msdm.v1i1.378>
- Nuswantoro, A., Sahrah, A., Fitriana, N., & Widiastuti, N. (2024). Benarkah dukungan sosial dan resiliensi berpengaruh pada keterikatan kerja karyawan? *Dinamika Psikologis: Jurnal Ilmiah Psikologis*, 1(2), 42–55. <https://doi.org/10.26486/jdp.v1i2.4259>
- Pitaloka, T., Sumartiningsih, S., & Nugraheni, N. (2026). Makna dukungan sosial dan beban kerja bagi kesejahteraan psikologis guru sekolah dasar: Studi kualitatif di Kecamatan Tegowanu. *Action Research Journal Indonesia (ARJI)*, 8(2), 940–949. <https://doi.org/10.61227/arji.v8i2.769>
- Prabowo, V. D., & Wahyuni, S. (2024). Model konseptual tuntutan pekerjaan dan sumber daya pekerjaan (JD-R), keterikatan kerja, dan kesejahteraan guru honorer. Dalam *Prosiding Seminar Nasional ADPI Mengabdikan Untuk Negeri* (Vol. 5, No. 1, pp. 42–55). <https://doi.org/10.47841/semnasadpi.v5i1.139>





- Pratomo, A. G., & Syaebani, M. I. (2025). Job demands dan resources terhadap kinerja tugas. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 26(2), 112–134.
<https://jurnal.umsu.ac.id:444/index.php/mbisnis/article/view/26355>
- Sasmita, S., & Santi Budiani, M. (2025). Hubungan antara dukungan sosial dengan psychological well-being pada karyawan di CV. Forward Kediri. *Paedagogy: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Psikologi*, 5(2). <https://jurnalp4i.com/index.php/paedagogy>
- Sufya, D. H., & Suryani, R. (2025). Meningkatkan kepuasan kerja melalui servant leadership dan coworkers support. *Jurnal Psikologi Jambi*, 10(2).
<https://doi.org/10.22437/jpj.v10i2.47621>
- Viveka, D. G. A. P., & Sahrah, A. (2024). Resiliensi dan dukungan sosial atasan dengan work engagement pada pegawai Badan Kepegawaian Daerah dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKDPSDM) Kabupaten Bangli. *Dinamika Psikologis: Jurnal Ilmiah Psikologis*, 1(1), 48–61. <https://doi.org/10.26486/jdp.v1i1.4203>
- Wibowo, S., Arief, A. F., & Maryanto, H. (2026). Turnover intention karyawan: Integrasi job stress, organizational justice, dan perceived organizational support dalam perspektif social exchange theory. *Business UHO: Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 17–33.
<https://bussines.uho.ac.id/index.php/journal/article/view/121>
- Widhihastuti, G., & Ghozali, G. (2025). Kecerdasan emosi dan dukungan atasan terhadap efektivitas kerja karyawan. *PSYCOMEDIA: Jurnal Psikologi*, 5(1), 1–10.
<https://doi.org/10.35316/psycomedia.2025.v5i1.1-10>