

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* DENGAN *JOB PERFORMANCE*
KARYAWAN *CUSTOMER SERVICES* KUTARADJA *FRIED CHICKEN*
DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

**AYDA FITRIANI
NIM. 180901048**



**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/ 1446 H**

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* DENGAN *JOB PERFORMANCE*
KARYAWAN *CUSTOMER SERVICES* KUTARADJA *FRIED CHICKEN*
DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Psikologi
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana S-1 Psikologi (S.Psi)**

Oleh :

**Ayda Fitriani
180901048**

Disetujui Oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II



**Ismiati, S.Ag., M.Si. Ph.D
NIP. 197201012007102001**



Nurul Adharina, S.Psi., M.Psi., Psikolog

**HUBUNGAN ANTARA SOCIAL SUPPORT DENGAN JOB PERFORMANCE
KARYAWAN CUSTOMER SERVICES KUTARADJA FRIED CHICKEN
DI KOTA BANDA ACEH**

SKRIPSI

**Telah Dinilai Oleh Tim Munaqasyah Skripsi
Fakultas Psikologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh
Dan Dinyatakan Lulus Serta Disahkan Sebagai
Tugas Akhir Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana S-1 Psikologi (S.Psi)**

Diajukan Oleh:

**Ayda Fitriani
180901048**

**Pada hari/Tanggal: 24 April 2025
26 Syawal 1446 H**

Tim Munaqasyah Skripsi

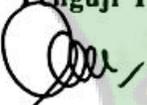
Ketua


**Ismiati, S.Ag., M.Si. Ph.D
NIP. 197201012007102001**

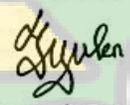
Sekretaris


Nurul Adharina, S.Psi., M.Psi., Psikolog

Penguji I


**Dr. Barmawi, S.Ag., M.Si
NIP. 197001032014111002**

Penguji II


**Iyulen Pebry Zuanny, S.Psi., M.Psi., Psikolog
NIDN. 2005029001**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Psikologi UIN Ar-Raniry



**Prof. Dr. Muslim, M.Si
NIP. 196610231994021001**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Ayda Fitriani
NIM : 180901048
Jenjang : Starta Satu (S1)
Jurusan Prodi : Psikologi UIN A-Raniry

Menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Psikologi UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Banda Aceh, 21 April 2025
Yang Menyatakan,



Ayda Fitriani
NIM. 180901048

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji bagi Allah Yang Maha Kuasa, yang telah melimpahkan anugerah yang tidak terhingga kepada setiap hamba-Nya. Dia yang telah memberikan pengetahuan kepada hamba-Nya agar menjadi manusia yang berilmu. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari kegelapan hingga terang benderang, dari zaman kebodohan sampai zaman yang berilmu pengetahuan saat ini.

Alhamdulillah Rabbil 'Alamiin, proses penyusunan skripsi ini dengan judul **“Hubungan Antara Social Support Dengan Job Performance Karyawan Customer Services Kutaradja Fried Chicken Di Kota Banda Aceh”** dapat penulis selesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Peneliti menyadari bahwa terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan moral dan moril dari berbagai pihak, keluarga, teman-teman terdekat. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Muslim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Psikologi yang selalu memberikan dukungan dan motivasi terhadap mahasiswanya, serta memberikan keyakinan kepada Peneliti bahwa bisa menyelesaikan semua urusan yang berkaitan dengan skripsi.
2. Bapak Dr. Safrilsyah, S.Ag., M.Si sebagai Wakil Dekan I bidang Akademik dan Kelembagaan yang telah membantu bidang akademik mahasiswa, yang telah mensupport saya dalam skripsi ini.
3. Ibu Misnawati, S.Ag., M.Ag., Ph.D sebagai Wakil Dekan II bidang Administrasi dan keuangan yang telah membantu mahasiswa dari segi administrasi.

4. Bapak Drs. Nasruddin, M.Hum., sebagai Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan kerjasama, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada mahasiswa.
5. Bapak Julianto Saleh, S.Ag., M.Si., selaku Ketua Prodi Program Studi Psikologi UIN Ar-Raniry, yang telah memberikan dukungan dan motivasi kepada mahasiswa.
6. Ibu Cut Rizka Aliana, S.Psi., M.Si, selaku sekretaris Prodi dan terima kasih telah banyak meluangkan waktu dan banyak masukan agar skripsi ini menjadi lebih baik dan maksimal.
7. Ibu Siti Hajar Sri Hidayati, S.Psi., M.A., sebagai Penasehat Akademik yang memberikan dukungan dan motivasi kepada saya sebagai mahasiswanya.
8. Ibu Ismiati, S.Ag., M.Si. Ph.D., selaku pembimbing I peneliti yang telah banyak meluangkan waktu untuk berbagi ilmu dan beberapa nasehat dan juga motivasi untuk semangat menyelesaikan skripsi.
9. Ibu Nurul Adharina, S.Psi., M.Psi., Psikolog., selaku pembimbing II peneliti yang telah banyak meluangkan waktu, pikiran serta tenaga dalam membantu, membimbing, dan mengarahkan proses skripsi ini dengan maksimal sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, dan telah mensupport dalam menyusun skripsi ini sejak awal dimulai sampai dengan selesai.
10. Seluruh Civitas Akademika, dosen beserta staff Program Studi Psikologi Fakultas Psikologi UIN Ar-Raniry yang telah membantu, mendidik, dan memberikan ilmu yang bermanfaat dengan ikhlas dan tulus.
11. Terima kasih kepada orang tua saya Bapak Saifuddin, S.Ag., dan Ibu Anna Setiawati S. Ag., serta saudara kandung yang selalu memberikan dukungan, hiburan, dan kepercayaan kepada saya, bahwa peneliti mampu menyelesaikan skripsi.
12. Terima kasih kepada Pimpinan dan rekan – rekan kerja di yayasan Aksi Cepat Tanggap (ACT) Banda Aceh yang telah memberikan kepercayaannya kepada

saya sebagai Relawan dan terlibat dalam program – program kerja nyata di dunia kemanusiaan. Saya sangat berterima kasih atas pengalaman dan pengetahuan yang saya dapatkan selama menjadi bagian dari tim ACT, serta dalam membantu masyarakat yang membutuhkan.

13. Terima kasih kepada Ibu Henny Cahyanti, S.Pd., QWP, CPMM, CIC, CT-BNSP RI., selaku pimpinan yayasan Kami Kita *Community Center* dan rekan – rekan kerja atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya dalam ruang gerak serta berkarya dan berkolaborasi dengan berbagai lini serta ilmu pengetahuan yang mendukung, serta atas kesempatan untuk mengembangkan diri dan berkontribusi dalam masyarakat.
14. Terima kasih kepada Bapak Robi Erianto, S.P., selaku Kepala *Kutaradja Fried Chicken* beserta seluruh karyawan yang sudah membantu melancarkan proses penyelesaian skripsi dari awal penelitian hingga selesai.
15. Terima kasih kepada Kepala Sekolah, dan seluruh Dewan Guru SDN 23 Banda Aceh yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat mengabdikan dan mengajar di lingkungan sekolah serta memberikan motivasi kepada penulis.
16. Tidak lupa pula ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh kerabat, sahabat, dan komunitas lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu karena selalu membantu dan menyemangati serta mendoakan penulis dari awal hingga akhir penulisan skripsi ini.

Semoga Allah memberikan pahala yang tak henti-hentinya kepada semua pihak sebagai balasan atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, karena sesungguhnya kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT. Sehingga saran dan segala kerendahan hati peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan, sehingga diharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi yang membahas tentang Hubungan Antara *Social Support* Dengan *job Perfomance* Karyawan *Customer Services* Kutaradja *Fried Chicken* Di Kota Banda Aceh dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Terutama bagi mahasiswa yang baru menginjakan kaki di dunia perguruan tinggi.

Banda Aceh, Januari 2025
Peneliti,

Ayda Fitriani



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
ABSTRAK.....	xviii
<i>ABSTRACT</i>	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH.....	8
C. TUJUAN PENELITIAN.....	8
D. MANFAAT PENELITIAN.....	8
E. KEASLIAN PENELITIAN	9
BAB II LANDASAN TEORI.....	15
A. <i>Job Performance</i>	15
1. Pengertian <i>Job Performance</i>	15
2. Aspek –Aspek <i>Job Performance</i>	18
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Job Performance</i>	20

B. <i>Social Support</i>	21
1. Pengertian <i>Social Support</i>	21
2. Aspek-Aspek <i>Social Support</i>	23
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi <i>Social Support</i>	25
4. Bentuk-Bentuk <i>Social Support</i>	26
C. Hubungan <i>Social Support</i> Dengan <i>Job Performance</i>	28
D. Hipotesis.....	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	31
A. Pendekatan Penelitian	31
B. Identifikasi Variabel Penelitian.....	31
C. Definisi Operasional Penelitian.....	31
1. <i>Social Support</i>	32
2. <i>Job Performance</i>	32
D. Subjek Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
1. Persiapan Alat Ukur	33
2. Uji Validitas.....	38
3. Uji Daya Beda Aitem	41
4. Uji Realibilitas.....	44
F. Teknik Analisis Data Penelitian.....	46
1. Proses Pengolahan Data	47
2. Uji Prasyarat	47

3. Uji Hipotesis.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Administrasi Dan Pelaksanaan Penelitian	50
1. Administrasi Penelitian	50
2. Pelaksanaan Uji Coba (<i>Try Out</i>)	50
3. Pelaksanaan Penelitian	51
B. Deskripsi Data Penelitian	52
1. Demografi Penelitian.....	52
a. Subjek Berdasarkan Usia Karyawan <i>Customer Service</i> Kutaradja <i>Fried Chicken</i>	46
b. Subjek Berdasarkan Pendidikan Terakhir Karyawan <i>Customer Service</i> Kutaradja <i>Fried Chicken</i>	47
c. Subjek Berdasarkan Jumlah Karyawan <i>Customer Service</i> Kutaradja <i>Fried Chicken</i>	48
d. Subjek Berdasarkan Penempatan Kerja Karyawan <i>Customer Service</i> Kutaradja <i>Fried Chicken</i>	48
e. Subjek Berdasarkan Lamanya Karyawan Bekerja	49
2. Data Kategorisasi	45
C. Pengujian Hipotesis	60
1. Hasil Uji Prasyarat	60
D. Pembahasan	63
BAB V PENUTUP	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* DENGAN *JOB PERFORMANCE*
KARYAWAN *CUSTOMER SERVICES* KUTARADJA *FRIED CHICKEN*
DI KOTA BANDA ACEH**

ABSTRAK

Perusahaan memerlukan tenaga kerja yang baik dan terampil untuk menghasilkan produk yang baik. Namun, tidak semua tenaga kerja melakukan tanggung jawab yang diharapkan seperti tidak membuat produk sesuai standar, tidak melayani pelanggan dengan ramah dan tidak memiliki kerja sama yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara *social support* dengan *job performance* pada karyawan *costumer service* di Kutaradja *fried chicken* Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 71 karyawan yang diambil dengan teknik *total sampling*. Instrumen yang digunakan adalah skala *social support* berdasarkan teori Sarafino 43 aitem ($\alpha = 0,822$) dan skala *Job Performance* berdasarkan teori Motowidlo 24 aitem ($\alpha = 0,821$). Hasil analisis data menggunakan uji korelasi *Pearson Product Moment* menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar $r = 0,518$ dengan nilai signifikansi $p = 0,000$ ($p < 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *social support* dengan *Job Performance*. Artinya, semakin tinggi *social support* yang diterima oleh karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja yang ditunjukkan. Hasil analisis hipotesis penelitian ini menunjukkan bahwa nilai signifikan $p = 0,000$ ($p < 0,05$) yang berarti bahwa hipotesis penelitian diterima.

Kata kunci: *social support, Job Performance, customer service.*

**RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL SUPPORT WITH JOB PERFORMANCE
COSTUMER SERVICES EMPLOYEE KUTARADJA FRIED CHICKEN
IN CITY OF BANDA ACEH**

ABSTRACT

Companies need a good and skilled workforce to produce good products. However, not all workers perform the expected responsibilities such as not making products according to standards, not serving customers in a friendly manner and not having good cooperation. This study aims to determine the relationship between social support and job performance in customer service employees at Kutaradja fried chicken in Banda Aceh City. This study uses a quantitative approach with a correlational method. The sample in this study amounted to 71 employees who were taken with total sampling technique. The instrument used is a social support scale based on Sarafino's theory of 43 items ($\alpha = 0.822$) and a Job Performance scale based on Motowidlo's theory of 24 items ($\alpha = 0.821$). The results of data analysis using the Pearson Product Moment correlation test showed a correlation coefficient value of $r = 0.518$ with a significance value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$). These results indicate that there is a positive and significant relationship between social support and Job Performance. This means that the higher the social support received by employees, the higher the performance shown. the results of the analysis of this research hypothesis show that the significant value of $p = 0.000$ ($p < 0.05$) which means that the research hypothesis is accepted.

Keywords: social support, Job Performance, customer service.



BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Saat ini banyak pengusaha yang membuka usahanya berupa bisnis kuliner yang berkembang di Indonesia mulai dari yang masih berupa gerobak kaki lima hingga sudah memiliki tempat permanen untuk berjualan seperti pertokoan. Bisnis kuliner kian memenuhi di hampir setiap tempat di berbagai kota guna memenuhi kebutuhan sehari-hari masyarakat. Kutaradja *Fried Chicken* adalah salah satu bisnis kuliner yang juga kini ikut andil dalam pertumbuhan dan perkembangan pasar kuliner di kota Banda Aceh yang bersaing dengan usaha atau perusahaan sejenis lainnya. Dikutip dari Serambinews, Banda Aceh – Kutaradja *Fried Chicken* memperoleh penghargaan Wali Kota Banda Aceh sebagai salah satu UMKM Syariah pada malam resepsi puncak HUT Kota Banda Aceh ke-817 dalam kegiatan Banda Aceh Gemilang Expo 2022. Dalam hal ini, Kutaradja *Fried Chicken* terus berkomitmen untuk memberikan layanan yang terbaik untuk seluruh pelanggan setianya, dan mendukung destinasi makanan halal.

Kutaradja *Fried Chicken* hadir dengan menawarkan masakan dengan menu ayam goreng *crispy* dengan ciri khas sambal lokal (sambal original, sambal *fire*, sambal geprek, sambal jabe ijo, sambal kala, dan juga sambal olahan dengan cita rasa daerah seperti sambal matah, sambal belimbing dan sambal sunti khas Aceh) pada masakannya yang di tawarkan guna menarik pelanggan, fasilitas yang nyaman bagi

pekerjanya dan juga pelanggan, lokasi yang mudah dijangkau, serta respon cepat yang di tawarkan kutaradja *Fried Chicken* pada pelanggannya yang ingin memesan via telephone maupun melalui jasa pengantar makanan (*Grab food, shopee food, Maxim food*), (Serambi News.Com, 2022).

Untuk mewujudkan produk kutaradja *Fried Chicken* yang baik sesuai harapan *chief executive officer* (CEO) di atas maka diperlukan sumber daya manusia (SDM) yang baik. Keberhasilan usaha adalah keberhasilan dari bisnis dalam mencapai tujuannya yaitu dengan meningkatnya modal, pendapatan, volume penjualan, jumlah produksi dan tenaga kerja (Fajrin, 2020). Adapun faktor-faktor yang terkait dalam keberhasilan usaha warung makan dalam mempertahankan eksistensinya meliputi cita rasa yang khas, kualitas produk, pelanggan yang loyal, fasilitas yang memadai, lokasi yang strategis, sikap bekerja keras, dan sikap bertanggung jawab (Wulandari, 2020). Hasil penelitian juga menyebutkan adanya faktor-faktor yang terkait dalam keberhasilan usaha guna mempertahankan eksistensinya meliputi kualitas pelayanan, diversifikasi produk, proses pengerjaan, kualitas SDM, inovatif dan kreatif (Fajrin, 2020).

Kutaradja *Fried Chicken* memerlukan sumber daya manusia (SDM) dengan kinerja yang baik dan mampu bekerja secara efektif untuk membantu tercapainya tujuan perusahaan karena operasional perusahaan yang mengharuskan setiap karyawan mampu berinteraksi dengan pelanggan maupun sesama rekan kerja. Dengan kata lain keberhasilan perusahaan tersebut di pengaruhi oleh beberapa faktor, salah satu faktor pentingnya adalah sumber daya manusia (SDM) karena di dalam

suatu perusahaan memegang peranan yang sangat penting. *job performance* adalah hasil secara kualitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Tenaga kerja memiliki potensi yang besar untuk menjalankan aktivitas perusahaan. Oleh karena itu, setiap sumber daya manusia (SDM) yang ada di perusahaan harus dimanfaatkan semaksimal mungkin untuk menghasilkan *output* yang lebih optimal (Mangkunegara, 2005).

Peneliti melakukan observasi sebagai penelitian awal di bulan Januari 2024. Berdasarkan hasil observasi, peneliti melihat adanya karyawan yang salah dalam melakukan *packing* terhadap pesanan pelanggan, tempat produksi masak yang kotor dengan tumpahan bahan makanan, karyawan tidak bisa menyebutkan menu-menu yang ada di outlet kutaradja *fried chicken*. Selain itu, peneliti melihat tim produksi kewalahan dalam menyiapkan pesanan pelanggan. Saat tim produksi kewalahan tim tidak mau membantu kerja tim produksi. Hal ini menunjukkan adanya masalah pada *job performance* operasional di perusahaan tersebut. Menurut (Moeheriono, 2014) dalam bukunya yang berjudul “Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi”, *job performance* adalah hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kualitatif maupun secara kuantitatif, sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral ataupun etika. Seluruh kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan bisnis perusahaan atau organisasi merupakan bentuk kinerja. Penilaian

kinerja ini sangat penting untuk menentukan apakah perusahaan akan terus melakukan kerja sama dengan karyawan jika kinerjanya baik, atau sebaliknya melakukan pemutusan hubungan kerja atau PHK jika performa karyawan tidak sesuai harapan.

Didukung dengan wawancara yang telah dilakukan kepada beberapa karyawan yang berkerja di Kutaradja *Fried Chicken* di Kota Banda Aceh, memang sebagian besar karyawan dalam bekerja tidak dalam keadaan sepenuh hati seperti halnya dalam pelayanan yang kurang ramah kepada pelanggan dan beranggapan bahwa mereka hanya berfokus pada memenuhi pesanan yang diminta oleh pelanggan saja. Selain itu mereka merasa kurangnya bantuan yang di berikan antar karyawan saat bekerja yang dapat menurunkan minat bekerja.

Kutipan wawancara 1 :

“saya sudah cukup lama bekerja di sini, meskipun begitu tidak semua karyawan saling kenal baik. Bahkan beberapa dari kami memiliki geng sendiri yang asik atau gak yang sefrekuensi ajalah. Belum lagi kalau lagi pergantian shift kalau tidak saling dekat ya bekerja biasa saja sesuai apa yang ditugaskan saja, pertemanan kami juga banyak yang masih hanya sebatas di tempat kerja jarang yang masih berteman dekat di luar kantor atau kerja ini.” (TA/ Wawancara personal, 12 Januari 2024)

Kutipan wawancara 2 :

“kalau saya bekerja disini ada enak ada gak enaknya, yang bikin enaknya itu kalo sesama karyawannya itu enak,kompak gitu bisa eemmm gimana ya,kerjasamanya itu kompaklah. Yang gak enaknya itu ada juga, seperti kalo ada kendala sama bahan habis untuk masaknya atau kemasannya itu ada tepung atau sedotan minuman gitutuh kami kadang sebagai karyawannya yang harus beli langsung sendiri buat menutupi kekurangan ketersediaan bahan yang seharusnya udah di sediakan sama perusahaannya. Tapi kalau pakai uang karyawan pribadi

dulu nantiakan di ganti juga sama perusahaannya dan kamipun juga ada kasih kabar ke atasan gitukan kalau ada hal yang kurang atau habis di outletnya meskipun lambat untuk di responnya seperti itu yaa mau gak mau kami yang turun kepasarnya juga untuk memenuhi ketersediaan yang kurang saat kerja. Sesama kawan kerja pun juga kadang masih susah buat selesain masalah kerjaan apalagi pas lagi siapin bahan, seharusnya ada yang masakya di situ aja terus yang buat sambal sendiri, yang cuci piring, yang di kasirya di tempatnya gitu. Ketersediaan bahan untuk pelangganpun kalau makin ini bagusnyakan bisa aman juga. gitu juga sama kawan shiftt lainnya yang nanti gantian masuknya jadi tidak ada lagi kurang bahan atau ada yang belum masak nasi atau cucian kotor gitu juga kebersihan di tempat kerja kita.” (RK/wawancara personal, 28 Mei 2024)

Kutipan wawancara 3 :

“saya sering melihat adanya masalah sesama karyawan atau juga kadang masalahnya itu lebih ke soal ketersediaan bahan produksi yang kurang di sediakan yang mau gak mau kami juga harus minta maaf sama pelanggannya yang mau beli terus minta merekanya buat ambil pilihan menu lainnya. Pernah saya lihat juga gimana waktu salah satu kawan kerja saya itu membutuhkan bantuan gitu buat minta bantuan secara finansialnya lantaran alasannya karena keterlambatan gaji, jadi kami sebagai kawan satu tempat kerjanya adalah kasih dia bantuan dana buat dia walaupun sedikit. Sering juga kami sesama rekan kerjatuh ngobrol random aja gitu gak cuman bahas soal kerjaan di sini aja banyak juga saling semangat, sering juga saling dengerin curhat-curhatannya satu sama lain. Pendapatan hasil kerja disini bisa dibilang lumayanlah dari pada gak kerja. Kalau untuk tanggung jawab masing – masing gitu ada di perindividu gitukan sesuai jabatannya apa aja, cuman pas di lapangannya ya kita kerjainnya barengan dan saling gantian kadang ya mau gak mau bantuin rekan kerjanya. Kadang memang gak ada lagi bahannya atau kadang masih di proses tapi udah ada yang pelanggan mau jadi ya gitu keteteran kerjaan sebab harusnyakan semuanya udah stay di bidangnya sendiri gitukan jadi kalau kurang apa bisa langsung di tangani.” (UN/ wawancara personal, 28 Mei 2024)

Berdasarkan hasil wawancara dengan tiga narasumber karyawan Kutaradja *Fried Chicken* di kota Banda Aceh, terlihat adanya masalah yang dialami oleh karyawan seperti masalah persiapan bahan, kerapian tempat kerja, kerja sama antar karyawan. Hal tersebut menunjukkan adanya masalah *job performance* Kutaradja *Fried Chicken* di kota Banda Aceh.

Job performance dapat di nilai dengan mengikuti standar kerja yang telah diatur oleh sebuah perusahaan. Standar tersebut meliputi penggunaan produktivitas, efisiensi, efektivitas, kualitas dan profitabilitas (Ahuja, 2006). Penilaian *job performance* haruslah memberikan informasi maupun umpan balik yang akurat sehingga karyawan memiliki bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja dikemudian hari (Arifin, 2017). Hal ini mengharuskan seorang manajer di perusahaan untuk bertanggung jawab dan memastikan bahwa perusahaan akan berusaha secara maksimal sehingga tingkat *job performance* yang tinggi dapat tercapai dengan baik. Ketika kinerja yang tinggi telah tercapai maka akan memberikan rasa puas dan senang sehingga hal tersebut dapat memberikan kemudahan kepada pihak manajemen ketika memberikan motivasi kepada karyawan agar kinerjanya lebih dimaksimalkan lagi demi tercapainya tujuan perusahaan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja individu adalah faktor kelompok terkait dukungan rekan kerja (Mahmudi, 2005). Pada dasarnya seorang karyawan akan merasa bahwa dirinya diakui akan keberadaannya oleh karyawan lain maupun atasannya jika mendapatkan suatu bentuk *social support* yang positif, karyawan tersebut akan merasakan jika dirinya diperhatikan, diperdulikan oleh yang lainnya sehingga dapat meningkatkan kinerjanya di sebuah perusahaan tempat individu bekerja. Terdapat hubungan antara aspek– aspek *social support* dengan *job performance* dari berbagai aspek meliputi: dukungan emosional, dukungan penghargaan, dukungan instrumental atau dukungan yang sifatnya nyata, dukungan informasi dan dukungan jaringan sosial (Hasymi, 2019). Maka dalam meningkatkan

atau menghasilkan sebuah kinerja yang baik, setiap karyawan perlu adanya *social support* khususnya dukungan dari lingkungan sekitarnya, dan salah satunya yakni dukungan dari rekan kerja.

Social support juga dapat berbentuk ekspresi yang berwujud pernyataan setuju dan penilaian terhadap perasaan serta ide-ide yang dilontarkan orang lain. Setelah itu, di sisi lain *social support* juga dapat berbentuk dukungan yang melibatkan bantuan langsung, misalnya yang berupa bantuan finansial dan yang bersifat informatif seperti saran, pengarahan dan umpan balik tentang bagaimana cara memecahkan masalah (Sarafino, 2011). Dinamika psikologis *social support* merupakan serangkaian sikap yang dimiliki individu untuk mempertahankan kehidupan, mengontrol setiap peristiwa yang menekan serta usaha untuk mengubah setiap permasalahan dalam hidup sebagai tantangan yang harus diselesaikan dalam menjalankan peran dan tanggung jawabnya.

Melihat fenomena di atas peneliti ingin mendalami masalah hubungan antara *social support* dengan *job performance* karyawan Kutaradja *Fried Chicken* di Kota Banda Aceh. Untuk mendalami hubungan kedua variabel yang telah tersebut di atas lebih rinci. Peneliti ingin mengajukan judul penelitian yaitu “Hubungan Antara *social support* dengan *job performance* karyawan Kutaradja *Fried Chicken* di Kota Banda Aceh”.

B. Rumusan Masalah

Apakah terdapat hubungan antara *social support* dengan *job performance* karyawan Kutaradja *Fried Chicken* di kota Banda Aceh.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya hubungan antara *social support* dengan *job performance* karyawan Kutaradja *Fried Chicken* di kota Banda Aceh.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam ruang lingkup psikologi, khususnya Psikologi Industri dan Organisasi (PIO), Psikologi Sosial, Psikologi Klinis, dan Psikologi Pendidikan, maupun perkembangan, terutama yang berkaitan mengenai *social support* dan *job performance*. Selain itu juga, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi peneliti lain yang terkait untuk meneliti lebih lanjut mengenai *social support* dan *job performance*, dapat juga digunakan sebagai referensi bagi peneliti lainnya yang ingin meneliti tentang judul maupun penelitian yang serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Lembaga

Hasi penelitian ini dapat menjadi acuan untuk pengembangan program pendidikan dan pelatihan karyawan, sehingga dapat membantu pemilik usaha dalam mengembangkan kemampuan karyawan.

b. Karyawan

Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi karyawan untuk memahami dan meningkatkan *job performance*. *Job Performance* yang baik, maka produk atau jasa yang dihasilkan akan lebih berkualitas dan memuaskan konsumen.

E. Keaslian Penelitian

Keaslian penelitian dapat diketahui melalui sub-kajian yang sudah ada pada penelitian sebelumnya, maka perlu adanya upaya komparasi (perbandingan) untuk melihat lebih lanjut unsur-unsur perbedaan ataupun persamaan dengan konteks penelitian ini, di antara hasil penelitian terdahulu yang menurut peneliti terdapat kemiripan, namun terdapat beberapa perbedaan dalam identifikasi variabel, karakteristik subjek, jumlah populasi dan metode analisis yang digunakan.

Penelitian yang berjudul “Peran Kesejahteraan Psikologis, Dukungan Sosial Sebagai Mediasi Dalam Pengaruh Pengalaman Kerja Dan Kompetensi Manajerial Terhadap *Job performance* ” (Sulaikah, 2021). Tujuan dari penelitiannya adalah untuk menganalisis *job performance* ditinjau dari dinamika yang ada antara kesejahteraan psikologis, *social support*, pengalaman kerja dan kompetensi manajerial. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan *variance based structural equational*

modelling, data yang diperoleh diolah menggunakan *Smart PLS*, dan nilai *P-values* digunakan untuk mengetahui terbukti atau tidaknya hasil uji hipotesisnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan sosial tidak mempengaruhi kinerja, begitupun kompetensi manajerial yang tidak mempengaruhi kinerja serta pengalaman kerja tidak terbukti mempengaruhi kinerja. Perbedaan yang terdapat dalam penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah variabel X (kesejahteraan psikologis), subjek penelitian dan lokasi peneliti sebelumnya.

Dalam penelitian yang berjudul “Karakteristik pekerjaan, dukungan sosial, dan tingkat *burn-out* pada *Non Human Service Corporation*” dengan tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki hubungan antara karakteristik pekerjaan dan *burn-out*, dukungan sosial serta kelelahan, untuk menguraikan peran kedua variabel yaitu karakteristik pekerjaan dan dukungan sosial terhadap manifestasi persepsi *burn-out* (Haryanto, 1996). Subjek dalam penelitian tersebut terdiri dari 63 karyawan perusahaan *non-human service* di Jakarta yang terbagi menjadi 41 laki-laki dan 22 perempuan. Terdapat tiga skala yang diterapkan untuk mengukur karakteristik pekerjaan, dukungan sosial, dan kelelahan. Hasil analisis regresi ditemukan korelasi negatif dan signifikan antara karakteristik pekerjaan dengan *burn-out*, serta dukungan sosial dan *burn-out*. Korelasi ganda ditemukan kedua variabel juga mempunyai korelasi negatif terhadap *burn-out*. Hal yang menjadi pembeda antara penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan adalah pada variabel yang diteliti, dimana penelitian ini menggunakan variabel karakteristik pekerjaan, dukungan sosial, dan tingkat *burn-out*, sedangkan peneliti menghubungkan antara *social support* dengan

job performance, selain itu subjek penelitiannya juga berbeda dimana peneliti menggunakan 110 karyawan *customer service*.

Dalam penelitian ilmiah lainnya dengan judul penelitian “*Employee Engagement, Lingkungan Sosial dan Job performance* di PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Bogor Dewi Sartika” yang memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh keterlibatan karyawan, karakteristik karyawan terhadap *Job performance* di PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) dengan menggunakan *probability sampling* sebagai teknik pengambilan 83 sampel penelitiannya. Hasil penelitian ini menunjukkan keterlibatan kerja dan lingkungan sosial karyawan tidak tetap memiliki kinerja lebih tinggi dibandingkan karyawan tetap. Karyawan tidak tetap berdasarkan jenis kelamin perempuan juga di dapatkan hasilnya lebih tinggi di bandingkan hasil *Job performance* tidak tetap laki-laki. Komponen keterlibatan kerja dan lingkungan sosial yang berpengaruh terhadap kinerja adalah *camaraderie*, yaitu hubungan dengan rekan kerja dan kerja sama tim dan motivasi (Minkhaya Silviana Putri, 2015). Dari penelitian ini terdapat perbedaan dalam penggunaan teknik pengambilan sampel, dimana penelitian tersebut menggunakan *probability sampling* dengan jumlah populasi dan sampel berjumlah 83 orang sedangkan jumlah sampel pada penelitian yang akan peneliti teliti berjumlah 110 karyawan dan menggunakan teknik *total sampling*.

Hubungan antara dukungan sosial dengan *Job performance* sebelumnya juga pernah di teliti dengan judul “Hubungan Antara Dukungan Sosial Dengan *Job performance* PT Gersik Migas”. Menggunakan metode korelasi dengan analisis data

kuantitatif, dengan total keseluruhan populasi dan sampel penelitian ini adalah seluruh karyawan PT Gresik Migas sebanyak 30 orang. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan observasi dan angket/kuesioner. Analisis data yang digunakanya itu dengan rumus korelasi *product Moment Pearson*. Hasil penelitian yang pertama menunjukkan nilai koefisien korelasir $xy= 0,855$, angka ini menunjukkan tingkat korelasi positif yang sempurna antara dukungan sosial dengan *Job performance* . Sementara itu dari pengujian hipotesis diketahui nilai sig (0,000) $<0,05$ sehingga hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima dan terbukti yang artinya dukungan sosial memiliki hubungan dengan *Job performance* . Hasil yang kedua dan ketiga menunjukkan bahwa karyawan PT Gresik Migas memiliki rata-rata dukungan sosial juga kinerja yang sedang dengan presentase 80% dan 80,6% (Roghibah Nida'Faradisi, 2022). Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki jumlah sampel yang lebih besar dari penelitian Roghibah Nida'Faradisi, dan Mubhammad Ali Makki dengan metode pengambilan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan juga skala linkert. Terdapat tempat penelitian yang berbeda, waktu, serta sarana dan prasarana dalam penelitian di lapangan.

Penelitian selanjutnya dengan judul penelitian “Hubungan Antara Dukungan Rekan Kerja Dengan Kepuasan Kerja Karyawan Di PDAM Tirtanadi Pusat Kota Medan”. Dimana dapat dipastikan penelitian yang akan peneliti lakukan jelas sudah menunjukkan adanya perbedaan dengan penelitian sebelumnya, dimana peneliti meneliti “Hubungan Antara Dukungan Rekan Kerja Dengan Kepuasan Kerjakaryawan). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara

dukungan rekan kerja dengan kepuasan kerja pada karyawan. Penelitian terdahulu tersebut menggunakan analisis regresi linear ganda dimana teknik pengambilan data dengan menggunakan skala Likert. Hasil penelitian menunjukkan hubungan yang positif signifikan antara dukungan rekan kerja dengan kepuasan kerja, hasil ini dibuktikan dengan koefisien korelasi $r_{xy} = 0,372 ; sig < 0,010$. Dalam penelitian ini rekan kerja memberikan dukungannya sebesar 13,8%, dengan 86,2% berpengaruh dari faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja, diantaranya faktor pemenuhan kebutuhan, faktor perbedaan, pencapaian nilai, keadilan, komponen genetik, faktor individu, faktor hubungan antar karyawan dan faktor-faktor dari luar (Nasution, 2019). Dalam hal ini peneliti selanjutnya meneliti terkait *social support* dan *job performance* dengan subjek karyawan kutaradja *Fried Chicken* Banda Aceh dalam penelitian ini terdapat 110 orang karyawan yang masih aktif bekerja di kutaradja *Fried Chicken* Banda Aceh sebagai sampelnya.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, terdapat beberapa perbedaan, yaitu dari segi identifikasi lokasi penelitian, waktu penelitian, subjek penelitian, dan salah satu diantara variabel tersebut berbeda. Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini menghubungkan antara *social support* (dukungan sosial) dengan *job performance* (*Job performance*). Penelitian terdahulu terlihat bahwa belum ada penelitian yang menghubungkan antara *social support* dengan *job performance*, sehubungan dengan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian yang akan dilakukan oleh Peneliti

berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dengan demikian maka penelitian ini dapat di pertanggung jawabkan keasliannya.

