

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE*
EXPERIENCE PADA KARYAWAN DEPO PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

KARYA AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratam Guna Memperoleh

Derajat Sarjana S1 Psikologi



Diajukan Oleh :

Anggun Fatimah

211810037

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE*
EXPERIENCE PADA KARYAWAN DEPO PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG**

KARYA AKHIR

Diajukan kepada Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora

Universitas Bina Darma Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Guna

Memperoleh Drajat Sarjana S1 Psikologi



Diajukan Oleh :

Anggun Fatimah

211810037

**PROGRAM STUDI PSIKOLOGI
FAKULTAS SOSIAL HUMANIORA
UNIVERSITAS BINA DARMA PALEMBANG**

HALAMAN PERSETUJUAN

**HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* TERHADAP *EMPLOYEE*
EXPERIENCE PADA KARYAWAN DEPO PT. KERETA API INDONESIA
(PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBNAG**

KARYA AKHIR

Diajukan Oleh:

Anggun Fatimah

211810037

Telah Disetujui Oleh Dosen Pembimbing

Pada Tanggal Februari 2026

Dosen Pembimbing


Fakultas Sosial Humaniora

Dwi Hurriyati. S.psi.,M.Si

NIDN. 0216107703

HALAMAN PENGESAHAN

HUBUNGAN ANTARA *SOCIAL SUPPORT* DENGAN *EMPLOYEE EXPERIENCE* PADA KARYAWAN DEPO PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III PALEMBANG

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Karya Akhir
Program Studi Psikologi
Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma
Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Memperoleh Derajat Sarjana S1
Psikologi

Pada tanggal 13 Maret 2026
Mengesahkan,
Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial Humaniora

Ketua Program Studi


Fakultas Sosial Humaniora
Dr. Itryah, S.Psi., M.A.
NIDN. 0028098001

Dewan Penguji

Tanda Tangan

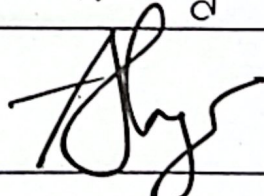
Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si.
NIDN. 0210038104



Desy Arisandy, S.Psi., M.Si., Psikolog.
NIDN. 0229127501



Nuzsep Almigo, M.Si., Ph.D.
NIDN. 0012097607



PERNYATAAN AKADEMIK

Yang Bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Anggun Fatimah

NIM : 211810037

Program Studi : Psikologi

Judul Skripsi : Hubungan Antara *Social Support* dengan *Employee Experience*

Pada Karyawan Depo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III

Palembang.

Melalui surat ini saya menyatakan bahwa:

1. Selama melakukan penelitian dan pembuatan laporan penelitian karya akhir/skripsi saya tidak melakukan tindak pelanggaran etika akademik dalam bentuk apapun, seperti penjiplakan dengan etika akademik yang dijunjung tinggi Universitas Bina Darma. Karena itu, skripsi yang saya buat merupakan karya ilmiah saya sebagai penulis, bukan karya jiplakan atau karya orang lain.
2. Apabila dalam ujian skripsi saya terbukti melanggar etika akademik, maka saya siap menerima sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Universitas Bina Darma.
3. Di dalam karya tulis ini tidak dapat karya atau pendapat yang telah ditulis oleh orang lain, kecuali kutipan yang diambil dari berbagai teori dengan mencantumkan nama pengarang dan menuliskan hasil kutipan tersebut kedalam daftar rujukan.
4. Karena yakin akan hasil karya tulis ini saya bersedia bahwa tugas akhir/skripsi ini diunggah dan dipublikasikan ke dalam internet.
5. Apabila dikemudian hari, setelah saya lulus dari Fakultas Sosial Humaniora, Universitas Bina Darma ditemukan bukti secara meyakinkan bahwa skripsi ini adalah karya jiplakan atau karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang ditetapkan Universitas Bina Darma

Palembang, 13 Maret 2026

Menyatakan,



Anggun Fatimah
NIM. 211810037

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT. Alhamdulillah Robbil'Alamin, atas segala rahmat, kasih sayang serta pertolongan-nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Karya sederhana ini saya persembahkan sebagai wujud rasa syukur dan terima kasih atas kekuatan, kesabaran, serta kemudahan yang senantiasa dilimpahkan. Penyelesaian skripsi ini tentunya tidak terlepas dari do'a cinta dan pengorbanan orang - orang terdekat khususnya kedua orang tua.

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh cinta dan rasa hormat saya, sebagai wujud bakti kepada kedua orang tua tercinta bapak Usman dan Ibu Maryati, terima kasih atas setiap do'a, nasihat, pengorbanan,, serta kasih sayang yang tulus tanpa syarat, yang menjadi sumber kekuatan dan penguat dalam menjalani proses saya.

Saya persembahkan kepada saudara – saudara tercinta terima kasih tentunya yang telah menemani proses saya, memberikan do'a, motivasi, dan semangat, dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Saya persembahkan kepada Ibu Dwi Hurriyati, M.Si., selaku dosen pembimbing terima kasih ibu yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat, bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga sepanjang proses penyusunan skripsi ini.

Saya persembahkan kepada teman - teman terima kasih selalu ada memberikan dukungan, semangat, dan kebersamaan selama penulisan skripsi ini. Kehadiran kalian membuat perjalanan ini terasa lebih ringan.

(Anggun Fatimah)

HALAMAN MOTTO

“Kita tidak lah lebih dari pada rasa sedangkan rasa tak pernah berdaya tanpa sumbernya. jika kau mengenal dia yang menyertakan rasa, kau akan tahu dibalik rasa”

(Usman)



KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah Rabbil'alamin puji syukur kita haturkan kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis mendapatkan pertolongan dan kemudahan dalam berfikir dan bertindak sehingga dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan baik meskipun masih terdapat banyak sekali hambatan dan rintangan dalam menyelesaikannya. Penyusunan karya akhir ini merupakan salah satu syarat dalam memenuhi tugas akhir untuk menempuh gelar Strata-1 di Program Studi Psikologi Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang dengan judul **“Hubungan antara *Social Support* Terhadap *Employee Experience* Pada Karyawan Depo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang”**

Pada kesempatan ini penulis, dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan banyak terimakasih kepada pihak yang memberikan dorongan dan bantuan, khususnya kepada :

1. Prof. Dr. Edi Surya Negara M.Kom selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Nuzsep Almigo, S.Psi., M.Si., Ph.D Selaku Dekan Fakultas Sosial Humaniora Universitas Bina Darma Palembang.
3. Dr. Itryah, S.Psi., M.A. Selaku Kaprodi Psikologi Universitas Bina Darma Palembang.
4. Dwi Hurriyati, S.Psi., M.Si selaku dosen pembimbing yang telah

memberikan banyak sekali ilmu pengetahuan, masukan, motivasi, meluangkan waktu serta pikirannya untuk memberikan bimbingan kepada peneliti.

5. Kepada seluruh Dosen Prodi Psikologi Universitas Bina Darma atas segala ilmu pengetahuan, dukungan dan motivasi yang diberikan.
6. Kepada kedua orang tua yang saya cintai, yaitu ibu dan bapak saya selaku memberikan dukungan, nasehat, dan doa terbaik untuk anakmu
7. Kepada karyawan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang yang telah mengizinkan melakukan penelitian.
8. Kepada Karyawan Unit Sarana yang mengizinkan melakukan penelitian pada karyawan
9. Kepada Teman-Teman Prodi Psikologi Angkatan 2021 saya ucapkan terimakasih atas dukungan, bantuan dan kenangan indah bersama kalian selama ini.

Peneliti menyadari bahwa karya akhir ini masih banyak sekali kekurangan dalam penulisannya. Oleh karena itu, peneliti menerima kritik dan saran yang dapat membantu dari pembaca.

Palembang, Maret 2026

Anggun Fatimah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN ETIKA AKADEMIK	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Tujuan Penelitian.....	20
C. Manfaat Penelitian.....	20
1. Manfaat Teoritis	20
2. Manfaat Praktis	20
a) Bagi Karyawan	20
b) Bagi Perusahaan.....	20
c) Bagi Peneliti Selanjutnya	21
D. Keaslian Penelitian	21
BAB II KAJIAN PUSTAKA	26
A. <i>Employee Experience</i>	26
1. Pengertian <i>Employee Experience</i>	26
2. Ciri-Ciri <i>Employee Experience</i>	27
3. Aspek-Aspek <i>Employee Experience</i>	28
4. Faktor-Faktor <i>Employee Experience</i>	30
5. Kategorisasi <i>Employee Experience</i>	33

B. <i>Social Support</i>	33
1. Pengertian <i>Social Support</i>	33
2. Ciri-Ciri <i>Social Support</i>	34
3. Aspek-Aspek <i>Social Support</i>	36
4. Faktor-Faktor <i>Social Support</i>	37
5. Kategorisasi <i>Social Support</i>	39
C. Hubungan antara <i>Employee Experience</i> dengan <i>Social Support</i>	40
Kerangka Berfikir	43
Hipotesis	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Identifikasi Variabel	45
B. Definisi Operasional	45
a) <i>Employee Experience</i>	45
b) <i>Social Support</i>	45
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Metode Penelitian.....	47
a) <i>Employee Experience</i>	48
b) <i>Social Support</i>	49
E. Teknik Analisis Data	51
1. Uji Validitas dan Reliabilitas	51
a) Validitas.....	51
b) Reliabilitas	51
2. Uji Asumsi/Prasyarat	51
a) Uji Normalitas.....	51
b) Uji Linearitas	52
c) Uji Hipotesis	52
F. Rencana Kegiatan.....	53
BAB IV PELAKSANAAN DAN HASIL PENELITIAN	54
A. Orientasi Kanca dan Persiapan	54
a. Orientasi Kancan	54

a) Sejarah DAFTAR ISI	54
b) Visi dan Misi	56
c) Nilai Budaya.....	57
d) Persiapan Penelitian	57
e) Persiapan Alat Administrasi	57
f) Persiapan Alat Ukur	58
B. Laporan Pelaksanaan Penelitian	59
1. Uji Coba Alat Ukur	59
2. Pelaksanaan Penelitian	59
C. Hasil Penelitian	59
1. Hasil Uji Coba Alat Ukur	59
2. Analisa Uji Coba.....	60
a. Validitas Skala Uji Coba	60
b. Reliabilitas Skala Uji Coba.....	64
3. Analisis Data Penelitian	65
a. Deskripsi Data Subjek	65
b. Deskripsi Data Penelitian.....	66
1) Kategori Variabel Penelitian <i>Employee Experience</i>	69
2) Kategori Variabel Penelitian <i>Social Support</i>	71
c. Hasil Analisis Data Penelitian	72
1) Uji Asumsi	72
2) Uji Normalitas	72
3) Uji Linieritas	73
4) Uji Hipotesis.....	74
D. Pembahasan	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	79
DAFTAR PUSTAKA.	81
LAMPIRAN.	82

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skor Respon Pada Skala	48
Tabel 3. 2 Item Distribusi dari <i>Employee Experience</i> sebelum diuji coba.....	49
Tabel 3. 3 Item Distribusi dari <i>Social Support</i> sebelum diuji coba	50
Tabel 3. 4 Rancangan Kegiatan.....	53
Tabel 4.1 Distribusi butir skala <i>Social Support</i> setelah diuji coba.....	61
Tabel 4.2 <i>Blue Print Social Support</i> untuk penelitian	62
Tabel 4.3 Distribusi butir skala <i>Employee Experience</i> setelah diuji coba .	63
Tabel 4.4 <i>Blue Print Employee Experience</i> untuk penelitian.....	64
Tabel 4.5 Deskripsi Data Jenis Kelamin.....	65
Tabel 4.6 Deskripsi Data Usia Subjek	66
Tabel 4.7 Deskripsi Data Masa Kerja.....	66
Tabel 4.8 Deskripsi Data Penelitian	68
Tabel 4.9 Kategorisasi sampel penelitian alat ukur <i>Employee Experience</i>	70
Tabel 4.10 Kategorisasi sampel penelitian alat ukur <i>Social Support</i>	71
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas.....	73
Tabel 4.12 Hasil Uji Linieritas	74
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis <i>Simple Regression</i>	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Outline</i> Kerangka Berfikir.	43
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Angket Penelitian.....	86
Lampiran 2. Skala <i>Try Out</i>	89
Lampiran 3. Skala Penelitian.....	97
Lampiran 4. Validitas dan Realibilitas Hasil Try Out	105
Lampiran 5. Deskripsi Data Penelitian	114
Lampiran 6. Uji Normalitas.....	115
Lampiran 7. Uji Linearitas	117
Lampiran 8. Uji Hipotesis	119
Lampiran 9. Surat Izin Penelitian	121
Lampiran 10. Surat Balasan Penelitian	122
Lampiran 11. SK Pembimbing	124
Lampiran 12. Lembar Konsultasi	125
Lampiran 13. Formulir Permohonan Pengajuan Judul	127
Lampiran 14. Formulir Perbaikan Seminar Proposal	128
Lampiran 15 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal	129
Lampiran 16. Formulir Perbaikan Seminar Hasil.....	130
Lampiran 17 Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Hasil.....	131
Lampiran 18. LoA Jurnal	132
Lampiran 19 Artikel Jurnal	133
Lampiran 20. Lembar Hasil Turnitin.....	146
Lampiran 21. Dokumentasi	147
Lampiran 22. Lembar Kelayakan Jilid.....	149

**HUBUNGAN ANTARA DUKUNGAN SOSIAL TERHADAP
PENGALAMAN KARYAWAN PADA KARYAWAN DEPO PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI REGIONAL III
PALEMBANG**

Anggun Fatimah

211810037

**Program Studi Psikologi, Fakultas Sosial Humaniora
Universitas Bina Darma Palembang**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dukungan sosial dengan pengalaman karyawan pada karyawan Depo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang. Sampel penelitian ini berjumlah 130 orang karyawan depo. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *probability sampling* yaitu *sample random sampling*. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala dukungan sosial dan skala pengalaman karyawan. Sedangkan teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis korelasi menggunakan *simple regression*. Peneliti menggunakan analisis data dengan bantuan perangkat lunak *IBM SPSS Statistic versi 27.0 for Windows*. Berdasarkan hasil analisis statistik uji korelasi menunjukkan nilai $R = 0,563$ yang berarti terdapat hubungan antara dukungan sosial dan pengalaman karyawan. Nilai $p = 0,000 (< 0,05)$ membuktikan bahwa hubungan tersebut signifikan. Dan nilai $F = 81,535$ dengan nilai $p = 0,000 (< 0,05)$. Hasil analisis yang diperoleh menunjukkan bahwa ada hubungan antara dukungan sosial dengan pengalaman karyawan pada karyawan Depo PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

Kata kunci : dukungan sosial, pengalaman karyawan, Karyawan

***THE RELATIONSHIP BETWEEN SOCIAL SUPPORT AND
EMPLOYEE EXPERIENCE AMONG DEPO EMPLOYEES OF PT.
KERETA API INDONESIA (PERSERO) REGIONAL DIVISION III
PALEMBANG***

**Anggun Fatimah
211810037**

***Psychology Study Program, Faculty of Social and Humanities
Universitas Bina Darma Palembang***

ABSTRACT

This study aims to determine the relationship between Social Support and Employee Experience among depot employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang. The sample of this study consisted of 130 depot employees. The sampling technique used was probability sampling, specifically simple random sampling. The measuring instruments used in this study were the Social Support scale and the Employee Experience scale. The analytical technique employed was correlation analysis using simple regression. The researcher processed the data using IBM SPSS Statistics version 27.0 for Windows. Based on the results of the correlation test, the analysis showed an R value of 0.563, which indicates a relationship between Social Support and Employee Experience. The p-value of 0.000 (< 0.05) confirms that the relationship is significant. The analysis also showed an F value of 81.535 with a p-value of 0.000 (< 0.05). The results indicate that there is a relationship between Social Support and Employee Experience among depot employees of PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Regional Division III Palembang.

Keywords: Social Support, Employee Experience, Employees