ISSN: 2614-6754 (print)
ISSN: 2614-3097(online)

Halaman 29257-29277
Volume 7 Nomor 3 Tahun 2023

Pengaruh Antara *Feedback Monitoring* dan *Knowledge Sharing Among Peers* terhadap *Employee Service Performance* yang Dimediasi oleh *Employee Creativity*

Tiara Salsabila[1], Syifa Hasan[2], Netania Emilisa[3*]

[1,3]Program Studi Manajemen, Universitas Trisakti
[2]Program Studi Ushuluddin, Universitas Al-Azhar Kairo

e-mail: netania@trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis peran *feedback monitoring, knowledge sharing among peers,* dan *employee creativity* terhadap *employee service performance* serta peran mediasi dari variabel *employee creativity* yang memediasi pengaruh antara *feedback monitoring* dan *knowledge sharing among peers* terhadap *employee creativity* pada karyawan logistik di Cipayung, Jakarta Timur. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 150 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Data dianalisis dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil penelitian ini adalah: (1) *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee creativity*, (2) *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*, (3) *employee creativity* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, (4) *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, (5) *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, (6) *employee creativity* tidak memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance,* dan (7) *employee creativity* memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance*.

Kata kunci: *Feedback Monitoring*, *Employee Creativity*, *Knowledge Sharing Among Peers*, *Employee Service Performance*.

Abstract

This research aims to test and analyze the role of feedback monitoring, knowledge sharing among peers, and employee creativity on employee service performance as well as the mediating role of the employee creativity variable which mediates the influence of feedback monitoring and knowledge sharing among peers on employee creativity among logistics employees in Cipayung, East Jakarta. The sample used in this research was 150 respondents. The sampling technique used was purposive sampling. Data were analyzed using the Structural Equation Model (SEM) method. The results of this research are: (1) feedback monitoring has no positive effect on employee creativity, (2) knowledge sharing among peers has a positive effect on employee creativity, (3) employee creativity has a positive effect on employee service performance, (4) feedback monitoring has no positive effect on employee service performance, (5) knowledge sharing among peers has a positive effect on employee service performance, (6) employee creativity does not mediate the positive effect of feedback monitoring on employee service performance, and (7) employee creativity mediates the positive effect of knowledge sharing among peers on employees service performance.

Keywords: *Feedback Monitoring, Employee Creativity, Knowledge Sharing Among Peers, And Employee Service Performance.*

PENDAHULUAN

Pada era Revolusi Industri 4.0 saat ini dunia industri dituntut untuk meningkatkan proses produksi dengan cara yang efisien, cepat dan aman. Dengan adanya revolusi 4.0 banyak perusahaan diseluruh dunia yang mulai menerapkan digitalisasi, jika perusahaan belum mulai berubah, mereka harus segera melakukan perubahan jika tidak mereka akan tertinggal. Industri logistik sebagai salah satu perusahaan yang mulai bertransformasi menuju digitalisasi, maka teknologi inovatif terus berkembang salah satunya untuk mengefektifkan pengiriman produk ke pelanggan secepat mungkin (Raza et al., 2020). Kinerja logistik suatu negara pada umumnya diukur melalui Indeks Kinerja Logistik (*Logistic Performance Indeks*/LPI). LPI merupakan sebuah instrumen yang digunakan untuk mengevaluasi efisiensi dan keberlanjutan sistem logistik suatu negara atau wilayah. Hal Informasi dari indeks ini membantu mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem logistik serta mendorong perbaikan dan peningkatan efisiensi (Perdomo et al., 2023). Dengan kondisi yang seperti ini, dapat disimpulkan bahwa perkembangan industri logistik di Indonesia sudah berkembang pesat sebelum adanya pandemi yang melanda Indonesia, perusahaan–perusahaan yang bergerak dibidang ini saling menunjukan keunggulan mereka dengan segala cara. Perusahaan – perusahaan itu yakin kalau mereka bisa menjadi yang terbaik di industri logistik. Dengan kompetitor yang ada mereka berusaha untuk melakukan inovasi dengan menggunakan strategi – strategi yang mereka punya untuk bisa bersaing di Indonesia. Tentunya mereka mengerahkan sumber daya terbaik yang mereka punya agar kelak dapat memimpin kedepannya. Berikut ini terdapat data daya saing logistik Indonesia di pasar ASEAN:

Sumber: Databoks (2019)

Gambar di atas menunjukkan Indonesia memiliki skor total 3,0 atau berada di peringkat 61. Nilai tersebut sedikit menurun dibandingkan LPI 2018 (skor 3,15 atau peringkat 46),

namun masih lebih baik jika dibandingkan LPI 2016 (skor 2,98 atau peringkat 63). Jika dibandingkan dengan negara-negara berpenghasilan menengah atas (*upper-middle income country*) yang hanya berada di kisaran 2,54, Indonesia masih tergolong di atas rata-rata. Namun jika dibandingkan dengan negara mitra yang memiliki pertumbuhan tergolong tinggi di negara-negara ASEAN seperti Singapura (skor 4,14 atau peringkat 1), Malaysia (skor 3,43 atau peringkat 32), dan Thailand (skor 3,26 atau peringkat 45), maka Indonesia masih memiliki pekerjaan rumah yang sangat besar di sisi kinerja logistik. Berikut ini juga terdapat data LPI Indonesia:

Sumber: Supply Chain Indonesia (2023)

Salah satu penyebab penurunan skor LPI Indonesia dari tahun 2018 sampai tahun 2023 adalah adanyanya ketidakpastian global mengalami eskalasi dalam satu dasawarsa ini. Puncaknya adalah pandemi Covid 19 yang melanda sejak tahun 2020 sehingga pemerintah memberlakukan pembatasan sosial melalui kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 21 tahun 2020 tentang batasan sosial dalam penanggulangan pandemi Covid-19, karena situasi ini banyak masyarakat memilih untuk melakukan pekerjaannya hanya dari rumah (Tarlani et al., 2023). Setelah itu, dilanjutkan dengan konflik Rusia dan Ukraina pada awal tahun 2022. Dengan kondisi tersebut, logistik yang baik merupakan salah satu elemen kunci dalam mengatasi tantangan dan menjaga keberlanjutan negara. Setiap negara perlu memastikan pasokan dan distribusi barang/jasa serta alur perdagangan internasional. Dengan kondisi yang seperti ini, dapat disimpulkan bahwa perkembangan industri logistik di Indonesia sudah berkembang pesat sebelum adanya pandemi yang melanda Indonesia, perusahaan–perusahaan yang bergerak dibidang ini saling menunjukan keunggulan mereka dengan segala cara. Perusahaan – perusahaan itu yakin kalau mereka bisa menjadi yang terbaik di industri logistik. Dengan kompetitor yang ada mereka berusaha untuk melakukan inovasi dengan menggunakan strategi – strategi yang mereka punya untuk bisa bersaing di Indonesia. Tentunya mereka mengerahkan sumber daya terbaik yang mereka punya agar kelak dapat memimpin kedepannya.

Dunia bisnis saat ini makin ketat dan kompetitif, banyak perusahaan yang berjuang untuk melebarkan sayap mereka baik dalam domestik maupun internasional. Inti utama dalam perusahaan adalah karyawannya. Karyawan merupakan aset penting bagi perusahaan untuk kemajuan dan perkembangan perusahaan kedepannya (Alshuaibi et al., 2020). Aset merupakan komponen penting dalam suatu perusahaan. Di era globalisasi, persaingan perusahaan dilandasi oleh energi, keahlian, keterampilan, dan tingkat kreativitas yang unggul (Singh et al., 2023). Pasca pulihnya perekonomian Indonesia akibat Covid-19, persaingan usaha akan semakin kuat dan kekuatan perkembangan teknologi juga akan semakin cepat, sehingga motivasi dari seorang pemimpin dan informasi dari rekan kerja menjadi sangat penting yang akan berdampak besar terhadap *Employee Service Performance.* Karyawan berupaya meningkatkan *Service Performance,* memberikan layanan dengan antusias, dan memastikan pelanggan menerima informasi yang mereka dibutuhkan. Sehingga organisasi dapat mencapai kualitas layanan yang unggul (Rahayu & Emilisa, 2023).

Dalam ruang lingkup penelitian ini, *Employee Creativity* juga diidentifikasi sebagai faktor yang dapat meningkatkan *Employee Service Performance* karena kreativitas dianggap sebagi faktor kunci dalam perubahan transformasional. Dorongan dari seorang pemimpin menjadi bagian penting dalam hal ini, karena merupakan faktor yang menyebabkan timbulnya *Employee Creativity.* Karyawan akan akan mampu menerapkan kreativitasnya jika mendapatkan masukan yang membesarkan hati dan rasa hormat dari atasannya (Fischer et al., 2019). Sama seperti kepemimpinan strategis yang dapat meningkatkan *Employee Creativity* dengan mendorong *Knowledge Sharing* dan kolaborasi antara anggota tim (Stevens et al., 2008), dengan meningkatkan peluang bagi karyawan untuk berbagi gagasan dan sudut pandang, maka pemimpin strategis dapat membantu menutup batasan antar unit dan mendorong *Knowledge Sharing* antar fungsional untuk menciptakan hal-hal baru dan solusi kreatif yang baru.

Namun saat ini terdapat permasalahan terkait *Employee Creativity* dan *Knowledge Sharing* yang dapat berpengaruh negatif pada *Employee Service Performance.* Hal ini muncul

karena kurangnya *Feedback Monitoring* oleh organisasi. Tindakan *Feedback Monitoring* secara pribadi telah diidentifikasi sebagai faktor aktif yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, melalui pengamatan ini individu dapat menganalisis kemajuan pekerjaannya sendiri dan tindakan orang-orang disekitar mereka untuk mendapatkan wawasan tentang aspek kinerja mereka (Wu et al., 2014). Selain mempengaruhi kinerja pekerjaan, *Feedback Monitoring* juga memungkinkan karyawan untuk beradaptasi dan merespons perubahan tujuan, memperoleh informasi pembelajaran, dan memperoleh wawasan akurat tentang diri mereka sendiri (De Stobbeleir et al., 2011). Pada penelitian kali ini, penelitian dilakukan untuk menguji karyawan Logistik di Kecamatan Cipayung. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berguna bagi manajemen perusahaan dalam meningkatkan kreatifitas dan memperbaiki kinerja layanan karyawan. Berdasarkan pada penjelasan latar belakang diatas maka judul dari penelitian ini adalah: "Pengaruh Antara *Feedback Monitoring* Dan *Knowledge Sharing Among Peers* Terhadap *Employee Service Performance* Yang Dimediasi Oleh *Employee Creativity* Pada Karyawan *logistik* Di Kecamatan Cipayung."

Feedback Monitoring

Feedback Monitoring merupakan pengakuan keseluruhan atas *Feedback* seseorang, individu dengan *Feedback Loop* yang kuat akan lebih mudah menerima umpan balik dari kolega atau manajernya, lebih terbuka terhadap umpan balik, dan memanfaatkannya dengan baik (Anseel et al., 2013). *Feedback Monitoring* mengacu pada informasi yang diberikan kepada seseorang tentang perilaku, kinerja, atau pemahamannya. Hal ini dapat mencakup penilaian, pengajaran, dan penelitian. Menurut Lam et al., (2015) *Feedback* berisi informasi tentang bagaimana karyawan mencapai tujuan kinerja dan non-kinerjanya serta bagaimana mereka dievaluasi oleh orang lain. *Feedback Monitoring* adalah metode utama manajemen diri di mana karyawan mencari *Feedback* dari manajer dan kolega untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kinerja (Lan et al., 2020). *Feedback Monitoring* merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan kinerja karyawan di tempat kerja dan membantu karyawan untuk memastikan mereka berada di jalur yang benar sehingga dapat meningkatkan motivasi intrinsik, kepuasan kerja, dan kinerja (Wu et al., 2014).

Knowledge Sharing Among Peers

Knowledge Sharing Among Peers didefinisikan sebagai tindakan yang bertujuan untuk menciptakan efisiensi dan inovasi organisasi yang lebih besar, berdasarkan pada pertukaran pengetahuan individu (Bavik et al., 2017). Menurut Dong et al., (2016) *Knowledge Sharing Among Peers* didefinisikan sebagai bentuk komunikasi terbuka dalam kelompok kerja, yang dapat memberikan dampak positif pada hubungan dipusat pengembangan keterampilan dan kreativitas. Terutama ketika *Knowledge Sharing Among Peers* melibatkan ide dan pendekatan yang berbeda, hal ini dapat memberikan isnpirasi kepada seluruh tim. Singkatnya *Knowledge Sharing Among Peers* dapat diartikan sebagai upaya untuk mengembangkan efektivitas proses pemecahan masalah (Carmeli et al., 2013).

Employee Creativity

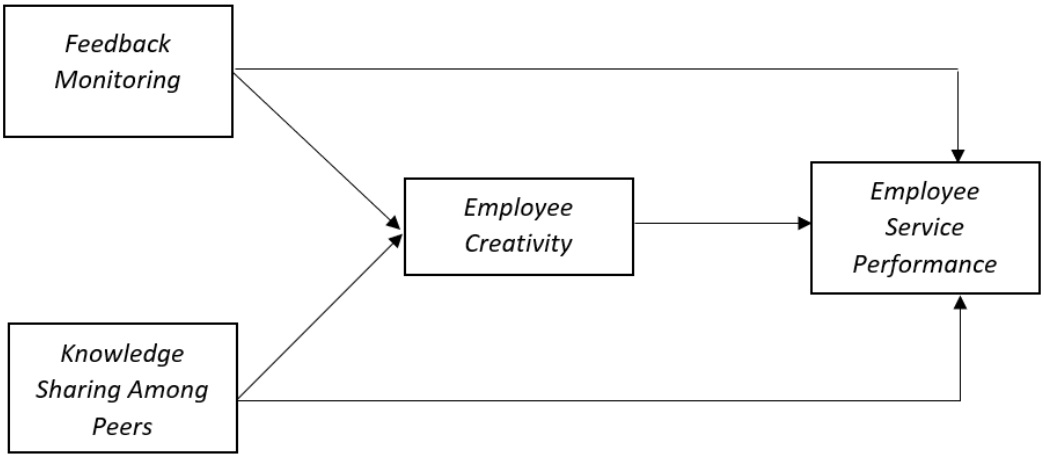
Employee Creativity merupakan proses menghasilkan ide-ide baru dan bermanfaat terkait produk, layanan, praktik, atau proses dalam suatu organisasi (Wang et al., 2022). Namun dalam situasi yang berbeda, *Employee Creativity* merupakan sebuah potensi untuk membimbing keberlanjutan dengan cara yang mengakibatkan konsekuensi berkelanjutan yang baru dan berharga (Lim, 2016). Selain itu, *Employee Creativity* didefinisikan sebagai faktor yang dapat memberikan kontribusi positif kepada dunia bisnis, termasuk perusahaan jasa dengan memberikan umpan balik positif guna menciptakan produk dan layanan baru agar tetap berkelanjutan karena *Creativity* dianggap penting sebagai sumber keberhasilan dalam situasi bisnis untuk mengatasi tantangan yang tidak terduga dan terutama untuk mengembangkan kemampuan baru (Zhou & Hoever, 2014).

Employee Service Performance

Employee Service Performance merupakan hasil baik finansial atau non-finansial yang memiliki korelasi langsung dengan kinerja dan kesuksesan organisasi (Fonkeng Celine, 2018). *Employee Service Performance* mencakup faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas, efektivitas, dan komitmen (Raziq & Maulabakhsh, 2015). Khan et al., (2016) menyatakan bahwa *Employee Service Performance* sangat dipengaruhi oleh pelatihan dan pengembangan, oleh karena itu sangat penting bagi pegawai dan manajemen untuk lebih fokus pada pelatihan personal untuk meningkatkan keterampilan karyawan, yang pada gilirannya akan mendorong karyawan memberikan hasil terbaik bagi organisasi.

Rerangka Konseptual

Dalam suatu organisasi, karyawan harus dimotivasi dan didukungan untuk mencapai tujuan pribadi dan organisasinya. *Feedback Monitoring* dianggap sebagai alat untuk meningkatkan kualitas karyawan dengan mendorong kualitas karyawan, motivasi dan *Knowledge Sharing Among Peers* sangatlah penting. Hal ini akan memberikan dampak positif bagi karyawan yang mungkin kehilangan motivasi dari atasannya dan menciptakan lingkungan kerja yang positif bagi mereka, karyawan memandang komunikasi sebagai hal yang krusial karena membantu mereka mendapatkan pengetahuan dan ide-ide kreatif. Dengan cara ini, organisasi dapat merangsang *Employee Creativity* dan mengelola bisnis yang berkelanjutan karena *Employee Creativity* merupakan kunci inovasi bagi suatu organisasi. Gabungan dari ketiga aspek tersebut berdampak pada *Employee Service Performance,* yang akan membantu organisasi mendapatkan umpan balik positif dari masyarakat dalam mencapai tujuannya. Dalam uraian diatas, dapat digambarkan ada pegaruh *Feedback Monitoring* dan *Knowledge Sharing Amoong Peers* yang dimediasi oleh *Employee Creativity* terhadap *Employee Service Performance.* Seperti pada gambar di bawah ini:
Sumber: Deng dan Zhu (2023); Thanh dan Tran (2023)



Pengembangan Hipotesis

Feedback Monitoring mengasah karyawan aktif dalam mencari informasi yan berharga dalam organisasi, bertujuan untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan perkembangan baik bagi organisasi maupun individu (Evraire et al., 2014). Interaksi sosial di tempat kerja memiliki dampak yang cukup besar kepada tingkat *Employee Creativity* (Janssen et al., 2018). Selain itu, *Feedback Monitoring* yang teratur dapat menghasilkan saran yang berguna dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Saran-saran ini juga memberikan perspektif baru kepada karyawan dalam menciptakan ide-ide inovatif dan dengan demikian meningkatkan kreativitas secara signifikan (Whitaker & Levy, 2012). Selain itu, adanya *Feedback Monitoring* ini membantu karyawan dalam mendapatkan informasi yang berharga untuk pengembangan diri karyawan serta menciptakan budaya kerja yang terbuka dan saling mendukung. Dari hasil uraian diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:
H1 : *Feedback Monitoring* berpengaruh positif terhadap *Employee Creativity*

Knowledge Sharing Among Peers disebut sebagai proses dimana ide atau informasi yang beragam disediakan atau dipertukarkan, yang bertujuan untuk meningkatkan *Employee Creativity* dalam suatu organisasi (Hu & Randel, 2014). Seiring dengan banyaknya keragaman pengetahuan dan informasi yang sesuai memiliki dampak yang cukup besar pada tingkat kreativitas (Bodla et al., 2018). Dengan keberagaman karyawan dalam hal pengetahuan, keterampilan, sudut pandang, dan cara berpikir dapat memicu munculnya *Employee Crativity* dalam tim (Shin et al., 2012). Adanya *Knowledge Sharing Among Peers* membantu karyawan dalam mengembangkan keterampilannya dalam organisasi dan mampu menciptakan solusi yang lebih efektif untuk tantangan pekerjaannya. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

H2 : *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif terhadap *Employee Creativity*

Employee Creativity memiliki signifikansi yang besar dalam meningkatkan prestasi individu, kompetitif organisasi, dan keberlanjutan perushaan (Ximenes et al., 2019).Karyawan di organisasi yang berorientasi pada *Employee Service Performance* harus menyadari bahwa *Employee Creativity* sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan layanan yang unggul (Tsai & Zheng, 2021). Penelitian dari Ximenes et al., (2019) menemukan bahwa *Employee Creativity* berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance*. *Employee Cerativity* berkontribusi pada peningkatan *Employee Service Performance,* sehingga akan menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan keunggulan bersaing dalam bisnis. Berdasarkan hasil penelitian yang telah diungkapkan sebelumnya, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai:

H3: *Employee Creativity* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance*

Feedback Monitoring disebut sebagai melibatkan pemeriksaan situasi sekitar untuk mencari isyarat *Feedback Monitoring* yang tidak langsung. Maka, karyawan akan melakukan observasi terhadap tugas rekan kerja mereka untuk memperoleh pemahan lebih mendalam mengenai *Service Performance* mereka (Niemann et al., 2015). *Feedback Monitoring* merupakan hal yang sangat penting untuk meningkatkan *Employee Service Performance* di tempat kerja juga membantu karyawan untuk memastikan apakah mereka berada pada jalur yang benar dan dengan demikian dapat meningkatkan motivasi internal, kepuasan kerja, dan kinerja (Kalra et al., 2023). Penelitian terdahulu oleh Odunlami (2022) mengemukakan bahwa *Feedback Monitoring* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance* di Dinas Pendapatan Dalam Negeri Negara Anambra. Adanya *Feedback Monitoring* sangat membantu dalam meningkatkan *Employee Service Performance,* hal ini kan mengarahkan pada pelayanan yang baik dan pencapaan kinerja yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, hipotesis penelitian dapat dirumuskan sebagai:

H4: *Feedback Monitoring* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance*

Menurut Suryanto et al., (2023) mengemukakan bahwa *Knowledge Sharing Among* dapat dilakukan kapan saja tanpa harus menunggu kebutuhan atau kondisi tertentu. Pengetahuan yang dibagikan tidak terbatas karena dapat mencakup seluruh informasi secara umum. Karyawan dapat melakukan *Knowledge Sharing Among* mengenai pengembangan diri dari luar atau informasi apa saja yang akan meningkatkan kapasitas pengetahuan karyawan. Hasil uji hipotesis Chandrika & Setyawati (2023) menunjukkan bahwa *Knowledge Sharing Among* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Employee Service Performance*. Penelitian yang dilakukan oleh Ajoke et al., (2022) juga menemukan bahwa lingkungan kerja mempunyai implikasi positif dan signifikan terhadap *Employee Service Performance*. Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H5: *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance*

Menurut Lan et al., (2020), *Feedback Monitoring* adalah taktik pengaturan diri yang utama dimana karyawan mencari penilaian dari manajer dan rekan kerja untuk mengidentifikasi masalah dan meningkatkan kinerja. Tingkat *Employee Creativity* yang tinggi akan dapat menghasilkan ide baru yang berguna bagi organisasi dalam menghadapi kompetisi agar tetap bertahan (Auliasari & Eniestama, 2022). Penelitian terdahulu oleh Chukwudi et al., (2022) juga menunjukkan bagaimana dengan adanya *Feedback Monitoring* akan meningkatkan *Employee Creativity*, sehingga meningkatkan *Employee Service Performance*. Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H6: *Employee Creativity* memediasi pengaruh positif *Feedback Monitoring* terhadap *Employee Service Performance*

Menurut Doronin et al., (2022), *Employee Service Performance* memungkinkan organisasi untuk membangun lingkungan dan infrastruktur yang memfasilitasi perolehan, asimilasi, dan *Knowledge Sharing Among Peers*, yang pada akhirnya mengarah pada peningkatan *Employee Creativity*. Kecenderungan karyawan untuk menghasilkan ide semakin ditingkatkan dengan praktik SDM Zada et al., (2023). Fraihat et al., (2023) juga menunjukkan bagaimana *Knowledge Sharing Among Peers* membuat karyawan meningkatkan *Employee Creativity*, sehingga meningkatkan *Employee Service Performance*. Berdasarkan uraian dan penjelasan di atas maka dapat diambil hipotesis sebagai berikut:

H7: *Employee Creativity* memediasi pengaruh positif *Knowledge Sharing Among Peers* terhadap *Employee Service Performance*

METODE

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengujian hipotesis dimana terdapat tujuh hipotesis yang akan diajukan dan diuji. Hal ini dimaksudkan untuk menguji hipotesis yang ada dengan menggambarkan ciri-ciri korelasi dan perbedaan tertentu antar kelompok atau saling ketergantungan dua faktor atau lebih dalam suatu situasi. Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan langsung dari objek penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden dengan menggunakan platform Google form. Dimensi waktu yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode cross-sectional dimana data dikumpulkan dalam satu waktu dengan responden yang berbeda (Sekaran dan Bougie, 2016). Data yang akan diperoleh adalah data primer. Penelitian ini juga akan menggunakan metode Cross Sectional dimana data penelitian dikumpulkan dalam satu waktu dengan banyak objek. Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Modelling* (SEM).

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian bersifat objektif mencakup pengumpulan dan analisis pada data-data *numerical* (angka) atau data kualitatif yang diangkakan yang diolah dengan metode statistika. Pada dasarnya, pendekatan kuantitatif dilakukan pada penelitian inferensial (dalam rangka pengujian hipotesis) yang diperoleh signifikansi perbedaan kelompok atau signifikansi hubungan antarvariabel yang diteliti. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan yakni dapat mengetahui apakah terdapat perbedaan pengaruh antara masing-masing variable yang akan diuji. Data yang akan diperoleh merupakan data primer. Data primer ini diperoleh dari penyebaran kuesioner melalui Google Form. Penelitian ini juga akan menggunakan metode *Cross Sectional* yang dimana penelitian data dikumpulkan dalam satu waktu dengan banyak objek. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer.

Sekaran dan Bougie (2016) menunjukkan bahwa data primer adalah informasi yang peneliti peroleh langsung dari responden yang menjadi tangan pertama dalam melengkapi tujuan penelitian. Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari kuesioner yang disebar melalui media sosial kepada responden yang sesuai kriteria dan kuesioner tersebut dibuat dengan menggunakan media *Google Form*. Sampel yang diambil yaitu dengan teknik

pengambilan sampel *purposive sampling*. Dengan menggunakan teknik *purposive sampling* mengambil sampel berdasarkan karakteristik tertentu yang berkaitan dengan populasi. Teknik *purposive sampling* digunakan pada penelitian ini karena menurut Sekaran dan Bougie (2016) tidak semua sampel dapat memenuhi kriteria yang sesuai dengan objek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini, kriteria dari responden yaitu individual sebagai karyawan yang bekerja pada perusahaan logistik di Cipayung, Jakarta Timur. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 150 responden.

DESKRIPTIF DATA

Dalam deskripsi data diuraikan terdapat berbagai macam karakteristik responden berdasarkan item dalam survei penelitian. Berikut macam karakteristik responden yang telah diperoleh:

Gender

Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Gender	**Karyawan Logistik**	
	Frekuensi	**Presentase (%)**
Wanita	56	37,3 %
Pria	94	62,7 %
Total	150	100 %

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Profil responden berdasarkan *Gender* dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel di atas. Karyawan Logistik dengan *Gender* wanita memiliki 56 responden dan pria memiliki 94 responden. Responden pria memiliki jumlah yang lebih banyak dibandingkan dengan wanita karena pekerjaan dalam industri logistik memerlukan kekuatan fisik atau mobilitas yang dianggap lebih umum dimiliki oleh pria, pekerjaan industri ini juga melibatkan jam kerja yang tidak tetap yang akan menjadi hambatan bagi beberapa wanita terutama mereka yang memiliki tanggung jawab keluarga. Sehingga banyak orang yang berasumsi bahwa pekerjaan pada perusahaan logistik ini lebih cocok untuk pria dibandingkan dengan pria.

Usia

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	**Karyawan Logistik**	
	Frekuensi	**Presentase (%)**
17 – 25	102	68,0 %
26 – 35	34	22,7 %
36 – 40	14	9,3 %
Total	150	100 %

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Profil responden berdasarkan usia dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel di atas. Karyawan logistik yang berusia 17-25 tahun memiliki 102 responden, 26-35 tahun memiliki 34 responden, dan lebih dari 35 tahun memiliki 14 responden. Karyawan pada industri logistik yang berusia 17-25 tahun memiliki responden lebih banyak dibanding dengan yang berusia 26 sampai > 35 tahun, karena industri ini memberikan kemudahan masuk untuk para pemula atau fresh graduate. Usia ini menggambarkan tenaga kerja yang memiliki sifat dinamis, energik, siap bekerja keras, dan karyawan muda sering dianggap memiliki tingkat energi yang tinggi dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat sesuai dengan tuntutan industri logistik yang dinamis ini. Teknologi yang semakin canggih juga akan berpengaruh besar terhadap pekerjaan mereka, sehingga generasi muda sering dianggap memiliki pemahaman dan keterampilan teknologi yang lebih baik dan membuat mereka lebih cocok untuk menghadapi perkembangan teknologi dalam industri ini.

Lama Bekerja

Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Karyawan Logistik	
	Frekuensi	Presentase (%)
0 – 2	87	58,0 %
3 – 5	45	30,0 %
6 – 10	18	12,0 %
Total	150	100 %

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Profil responden berdasarkan lama bekerja dapat diidentifikasi melalui informasi yang tersaji dalam tabel di atas. Responden yang dipilih dengan lama kerja yang cukup singkat karena peneliti tertarik untuk mengeksplorasi keterkaitan antara *Feedback Monitorng, Knowledge Sharing Among Peers, Employee Creativity,* dan *Employee Service Performance.*

STATISTIK DESKRIPTIF

Pada statistik deskriptif akan disajikan hasil pengolahan dari variabel *Feedback Monitoring, Knowledge Sharing Among Peers, Employee Creativity,* dan *Employee Service Performance.*

Analisis *Feedback Monitoring*

Statistik Deskriptif
Feedback Monitoring

No	*Feedback Monitoring*	*Mean*
1	Saya tidak sering membandingkan diri saya dengan rekan-rekan di organisasi saya (misalnya, orang-orang jabatan yang sama dengan saya dalam organisasi)	3,77
2	Saya tidak sering membandingkan diri saya dengan rekan-rekan di organisasi lain (misalnya, orang-orang jabatan yang sama dengan saya di organisasi lain)	3,81
Mean		**3,79**

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, disajikan hasil analisis statistik deskriptif menggunakan data yang sudah valid mengenai variabel *Feedback Monitoring* dengan total *mean* adalah 3,79 yang berarti *Feedback Monitoring* di kalangan Industri Logistik Kecamatan Cipayung membantu karyawan dalam menyesuaikan strategi dengan cepat berdasarkan umpan balik yang diterima dari pelanggan, serta membantu karyawan dalam memperbaiki tugas yang menjadi tanggung jawabnya tanpa perlu membandingkan prestasi dengan pihak eksternal yang beroperasi dalam konteks yang sama. Sebagaimana terlihat dari pada *mean* sebesar 3,81 yang berarti adanya *Feedback Monitoring* membantu karyawan dalam menyelesaikan tugasnya tanpa perlu membandingkan dirinya dengan rekan-rekan di organisasi lain.

Analisis *Knowledge Sharing Among Peers*

Statistik Deskriptif
Knowledge Sharing Among Peers

No	*Knowledge Sharing Among Peers*	*Mean*
1	Rekan kerja saya bersedia berbagi pengetahuan atau ide dengan orang lain	4,11
2	Rekan kerja saya berbagi ide secara terbuka	4,16

3	Rekan kerja saya yang mempunyai pengetahuan lebih bersedia membantu orang lain	4,19
Mean		**4,15**

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, disajikan hasil analisis statistik deskriptif menggunakan data yang sudah valid mengenai variabel *Knowledge Sharing Among Peers* yang terdiri dari 3 items dengan total *mean* sebesar 4,15 yang berarti *Knowledge Sharing Among Peers* di kalangan Industri Logistik di Kecamatan Cipayung sangat membantu karyawan dalam menanggapi tantangan logistik yang kompleks untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kemampuan karyawan lain. Tidak hanya itu, memanfaatkan pengetahuan lebih luas dari rekan kerja yang memiliki keahlian spesifik juga akan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan memperkuat tim. Sebagaimana terlihat pada nilai *mean* sebesar 4,19 yang berarti karyawan merasa sangat terbantu dengan pengetahuan yang diberikan oleh rekan kerjanya.

Analisis *Employee Creativity*

Statistik Deskriptif
Employee Creativity

No	***Employee Creativity***	***Mean***
1	Saya berusaha sekreatif mungkin dalam pekerjaan saya	4,34
2	Saya bereksperimen dengan pendekatan baru dalam melaksanakan pekerjaan saya	4,10
3	Ketika tren baru berkembang, saya biasanya orang pertama yang mengikuti tren	3,25
4	Dalam pekerjaan, saya kreatif dalam memecahkan masalah dipekerjaan	3,91
Mean		**3,9**

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, disajikan hasil analisis statistik deskriptif mengenai variabel *Employee Creativity* yang terdiri dari 4 items dengan total *mean* sebesar 3,9 yang berarti *Employee Creativity* di kalangan Industri Logistik di Kecamatan Cipayung dapat memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengembangkan pekerjaannya karena karyawan merasa dihargai atas kontribusi kreatifnya, yang juga mempengaruhi kepuasaan kerja karyawan. Sebagaimana terlihat pada nilai *mean* sebesar 4,34 yang menyatakan bahwa karyawan akan berusaha sekreatif mungkin dalam pekerjaannya, dengan berusaha kreatif karyawan dapat memainkan peran aktif dalam pertumbuhan dan kesuksesan pada Industri Logistik.

Analisis *Employee Service Performance*

Statistik Deskriptif
Employee Service Performance

No	***Employee Service Performance***	***Mean***
1	Saya selalu membantu pelanggan	4,25
2	Saya sangat memperhatikan kebutuhan pelanggan	4,33
3	Saya sangat berdedikasi pada pekerjaan saya	4,31
4	Saya sangat fleksibel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan	4,21
Mean		**4,28**

Sumber: Data diolah dengan SPSS

Berdasarkan tabel di atas, disajikan hasil analisis statistik deskriptif mengenai variabel *Employee Service Performance* yang terdiri dari 4 items dengan total *mean* sebesar 4,28 dengan adanya *Employee Service Performance* telah membentuk reputasi yang sangat positif bagi Industri Logistik, sehingga memberikan dampak pada peningkatan kepercayaan

pelanggan. Sebagaimana terlihat pada nilai *mean* sebesar 4,33 menunjukkan bahwa dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan, karyawan akan mengelola proses operasionalnya secara optimal untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan dengan efisien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji Hipotesis 1

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Feedback monitoring berpengaruh positif terhadap *employee creativity*	**0,018**	**0,431**	**H1 tidak didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 1 menguji apakah *feedback monitoring* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee creativity*
H1: *feedback monitoring* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,431 > 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 0,018 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti tidak didukung, artinya *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee creativity.* Hasil data diatas menunjukkan salah satu hipotesis yang menyatakan bahwa tidak memiliki pengaruh psoitif signifikan yaitu antara *Feedback Monitoring* terhadap *Employee Creativity.* penelitin ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Deng & Zhu (2023) yang dijelaskan bahwa *Feedback Monitoring* berpengaruh positif terhadap *Employee Creativity.* Pada pembahasan hipotesis ini dapat dijelaskan bahwa jika perusahaan terlalu sering melakukan penekanan pada kesalahan atau kegagalan karyawan akan merasa takut untuk mengambil pendekatan baru, sehingga menghambat kreativitas karyawan karena menghindari situasi dimana mereka biasa diberi umpan balik yang negatif. Kemudian, menurut Y. J. Kim & Kim, (2020) umpan balik negatif akan mengancam keyakinan karyawan tentang diri mereka sendiri, kemampuan mereka, dan status mereka dimata orang lain. Pengalaman konsep diri yang terancam juga mengurangi kreativitas karena karyawan yang terancam akan melepaskan diri dari eksperimen dan upaya kreatif untuk meningkatkan kreativitas mereka.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis 2

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Knowledge sharing among peers berpengaruh positif terhadap *employee creativity*	**0,631**	**0,000**	**H2 didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 2 menguji apakah *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *knowledge sharing among peers* tidak berpengaruh positif terhadap *employee creativity*
H2: *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee creativity*

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 0,631 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti didukung, dimana *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee creativity.* Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Creativity.* Artinya adanya berbagi pengetahuan akan menciptakan budaya di mana pembelajaran berkelanjutan didorong, karyawan juga akan merasa untuk terus mengembangkan keterampilan mereka pada organisasi. *Knowledge Sharing* akan membukakan pintu bagi karyawan untuk pemikiran baru dan memperkuat kemampuan adaptasi tim dalam menghadapi perubahan dinamis khususnya perubahan di industri logistik. Melalui pertukaran pengalaman dapat menemukan cara-cara inovatif untuk mengatasi hambatan operasional dan meningkatkan efisiensi, ini memberikan dampak yang positif terhadap *Employee Creativity* dalam berkembang karena setiap karyawan akan merasa dihargai dan memiliki kontribusi yang berarti dalam organisasi yang mereka tempatkan.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis 3

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Employee creativity berpengaruh positif terhadap *employee service performance*	**0,510**	**0,000**	**H3 didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 3 menguji apakah *employee creativity* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *employee creativity* tidak berpengaruh positif terhadap *employee service performance*
H3: *employee creativity* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*

Berdasarkan tabel diatas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,000 < 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 0,510 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti didukung, dimana *employee creativity* berpengaruh positif terhadap *employee service performance.* Dari hasil data yang ditunjukan, dapat disimpulkan *Employee Creativity* berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance.* Artinya karyawan yang kreatif cenderung menemukan cara baru untuk memberikan layanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan harapan pelanggan. *Creativity* memicu motivasi dan keterlibatan dalam menciptakan lingkungan yang positif dimana karyawan akan didorong untuk menciptakan pengalaman layanan yang unggul terutama dalam industri logistik, karyawan dapat mengekspresikan kreativitas itu melalui pekerjaannya. *Employee Creativity* dapat menjadi pendorong utama untuk *Employee Service Performance,* yang akan memberikan manfaat jangka panjang bagi sebuah organisasi.

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis 4

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Feedback monitoring berpengaruh positif terhadap *employee service performance*	**-0,119**	**0,101**	**H4 tidak didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 4 menguji apakah *feedback monitoring* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee service performance*
H4: *feedback monitoring* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,101 > 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar -0,119 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti tidak didukung, dimana *feedback monitoring* tidak berpengaruh positif terhadap *employee service performance*. Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Feedback Monitoring* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance,* artinya pemimpin atau manajer kurang dalam memberikan dukungan dan tidak adanya proses yang ditetapkan untuk mengelola perubahan berdasarkan umpan balik, yang mengakibatkan karyawan kehilangan arah dan kurang termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka. Menurut Rabbani & Alavi (2023) berpendapat bahwa karyawan dengan orientasi pembelajaran mungkin lebih cenderung belajar lebih banyak dari umpan balik yang mereka terima dalam hal rincian tindakkan yang diperlukan untuk meningkatkan layanan kinerja mereka, dibandingkan dengan rekan kerja mereka. Maka *Feedback Monitoring* dapat berpengaruh positif terhadap kinerja layanan melalui *Self-efficacy.*

Tabel 5. Hasil Uji Hipotesis 5

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Knowledge sharing among peers berpengaruh positif terhadap *employee service performance*	**0,303**	**0,007**	**H5 didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 5 menguji apakah *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *knowledge sharing among peers* tidak berpengaruh positif terhadap *employee service performance*

H5: *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee service performance*

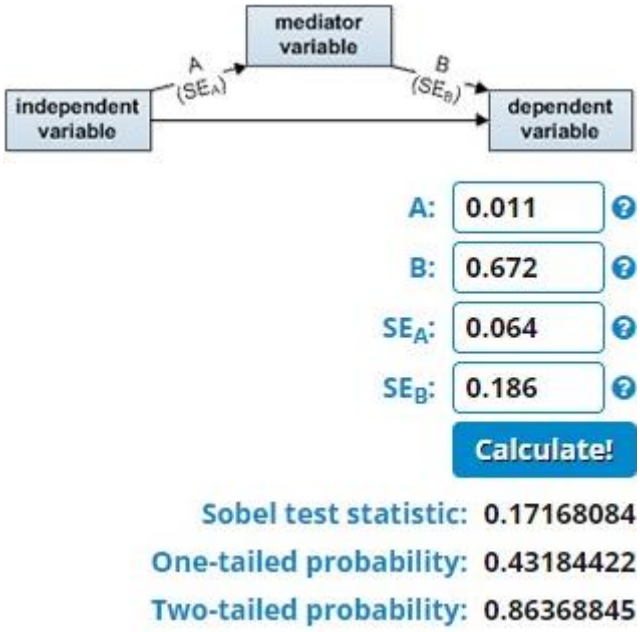
Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,007 < 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 0,303 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti didukung, dimana *knowledge sharing among peers* berpengaruh positif terhadap *employee service performance.* Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance.* Artinya apabila karyawan melakukan *Knowledge Sharing Among Peers* akan meciptakan lingkungan inovatif dan meningkatkan motivasi karyawan dalam menyediakan layanan yang superior kepada pelanggan. Dengan *Knowledge Sharing Among Peers* karyawan dapat secara teratur berinteraksi dengan rekan-rekan kerjanya dalam hal pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki oleh masing-masing rekan yang berguna untuk berkembang dan meningkatkan keterampilan yang relevan dengan layanan yang mereka sediakan.

Tabel 6. Hasil Uji Hipotesis 6

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Employee creativity memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance*	**0,172**	**0,216**	**H6 tidak didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Sumber: Sobel test calculator



Hipotesis 6 menguji apakah *employee creativity* dapat memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *employee creativity* tidak memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance*

H6: *employee creativity* memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance*

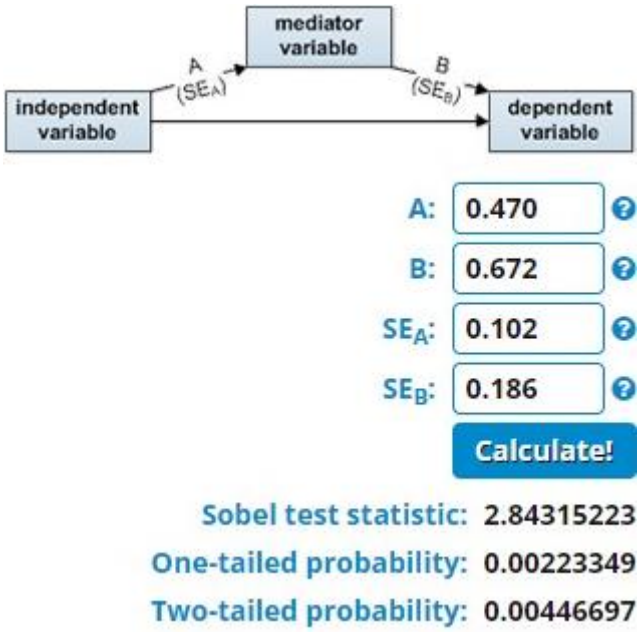
Berdasarkan tabel di atas mengenai hasil uji hipotesis H6 dengan menggunakan *sobel test* maka didapatkan hasil *estimate* sebesar 0,172 artinya *Feedback Monitoring* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Adapun nilai *p-value* yang dihasilkan sebesar 0,216 > 0,05 yang memiliki arti secara statistik tidak adanya pengaruh signifikan antara *Feedback Monitoring* terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha tidak didukung.

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,216 > 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 0,172 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti tidak didukung, dimana *employee creativity* tidak dapat memediasi pengaruh positif *feedback monitoring* terhadap *employee service performance.* Dari hasil yang ditunjukkan, dapat disimpulkan *Feedback Monitoring* tidak berpengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Artinya perusahaan mungkin kurang memberikan umpan balik yang mendukung kreativitas dan kinerja layanan karyawan, perusahaan sering kali menawarkan layanan yang mengharuskan mereka memberikan hasil tertinggi dan memberikan umpan balik yang bersifat kritis tanpa memberikan solusi dukungan. Hal ini dapat menyebabkan stres dan kelelahan karyawan dalam bekerja. Menurut Baharsyah & Nugrohoseno (2021) ketika karyawan menemukan pekerjaanya dan lingkungannya tidak menarik, mereka mungkin menjadi kurang termotivasi dalam pekerjaan mereka yang dapat mengurangi motivasi mereka untuk berpikir kreatif dalam menyelesaikan masalah pekerjaan dan oleh karena itu akan mengarah pada masalah kinerja.

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis 7

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Employee creativity memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance*	**2,843**	**0,001**	**H7 didukung**

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS



Sumber: Sobel test calculator

Hipotesis 7 menguji apakah *employee creativity* dapat memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *employee creativity* tidak memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance*

H7: *employee creativity* memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance*

Berdasarkan tabel di atas mengenai hasil uji hipotesis H7 dengan menggunakan *sobel test* maka didapatkan hasil *estimate* sebesar 2.843 artinya *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Adapun nilai *one-tailed probability* yang dihasilkan sebesar 0,001 < 0,05 yang memiliki arti secara statistik adanya pengaruh signifikan antara *Knowledge Sharing Among Peers* terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Ha didukung.

Berdasarkan tabel di atas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan *p-value* sebesar 0,001 < 0,05 (tingkat kesalahan 5%) dan nilai *estimate* sebesar 2,843 yang berarti hipotesis yang diajukan peneliti didukung, dimana *employee creativity* dapat memediasi pengaruh positif *knowledge sharing among peers* terhadap *employee service performance.* Dari hasil data yang ditunjukkan, dapat disimplkan *Knowledge Sharing Among Peers* berpengaruh positif siginifikan terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Artinya *Knowledge Sharing Among Peers* menciptakan basis untuk pertukaran informasi, pengalaman, dan terciptanya ide-ide kreatif, ketika informasi dan pengalaman dibagikan oleh karyawan kepada rekannya, tim akan menjadi lebih terinformasi dan berpengetahuan. Sehingga memberikan dasar yang kuat bagi karyawan untuk lebih kreatif dalam merancang solusi baru, mengatasi tantangan, dan meningkatkan kinerja pelayanan. *Knowledge Sharing Among Peers* bukan hanya mempengaruhi langsung peningkatan kinerja layanan, tetapi juga bekerja melalui mekanisme *Employee Creativity.* Untuk membangun lingkungan dimana tim tidak hanya terlibat dalam pertukaran pengetahuan saja tetapi juga merangsang kreativitas yang membawa inovasi dan peningkatkan dalam memberikan layanan yang berkualitas.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang menguji hubungan anatar *Feedback Monitoring, Kowledge Sharing Among Peers, Employee Creativity,* dan *Employee Service Performance* pada karyawan logistik di Kecamatan Cipayung, maka diperuleh simpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan pada statistik deskriptif yang menyatakan adanya *Feedback Monitoring* memberikan pengaruh terhadap kinerja pada karyawan logistik, jika mereka mendapatkan umpan balik yang terlalu sering dan menekan, hal ini dapat mengganggu produktivitas mereka dalam mengalokasikan waktu yang seharusnya digunakan untuk tugas operasional mereka. Namun, karyawan akan lebih termotivasi dengan adanya *Knowledge Sharing Among Peers* yang memungkinkan mereka untuk membantu satu sama lain dengan memberikan wawasan dan solusi terhadap masalah yang sedang dihadapi dalam kinerjanya. Dengan begitu, karyawan akan mendapatkan inspirasi dari rekan-rekan mereka yang bermanfaat dalam meningkatkan *Creativity* dan *Employee Service Performance.*
2. *Feedback Monitoring* tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance,* yang artinya *Feedback* yang didapatkan tidak sesuai dengan kebutuhan karyawan dalam memotivasi mereka untuk meningkatkan performa layanan. Hal ini akan mempengaruhi reputasi perusahaan yang akan dianggap buruk karena ketidakpuasan pelanggan dan memungkinkan mereka mencari penyedia layanan logistik lainnya. Hasil menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor lain yang lebih dominan dalam mempengaruhi hubungan ini dalam lingkungan kerja logistik di Kecamatan Cipayung.
3. *Knowledge Sharing Among Peers* memiiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance,* yang artinya memungkinkan karyawan untuk menambah pengetahuan mereka. Hal ini dapat meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan yang lebih baik, sehingga akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa perusahaan dapat mendorong manajer untuk berpartisipasi dalam proses memberikan pengetahuan dan ide terbaik mereka kepada karyawannya.
4. *Feedback Monitoring* tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Creativity,* yang artinya karyawan logistik tidak setuju dengan adanya *Feedback Monitoring* yang berlebihan atau terlalu menekan karyawan untuk melakukan suatu kreativitas. Hal ini akan membuat karyawan takut untuk bereksperimen dan berinovasi karena khawatir akan evaluasi yang ketat, walaupun *Feedback Monitoring* umumnya dianggap penting untuk meningkatkan kreativitas karyawan. Hasil menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor lainnya yang lebih dominan dalam mempengaruhi hubungan ini dalam lingkungan kerja logistik di Kecamatan Cipayung.
5. *Knowledge Sharing Among Peers* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Creativity*, yang artinya karyawan yang bersedia memberikan ide dan pengalamannya akan membantu karyawan lain dalam mengembangkan kreativitasnya. Maka dari itu, karyawan yang mendapatkan pengalaman dan ide akan termotivasi untuk memahami berbagai pendekatan dan solusi meningkatkan kemampuan karyawan untuk beradaptasi dengan tuntutan peran mereka dan tentunya membantu karyawan agar merasa terhubungan dengan keberhasilan tim. Hasil menunjukkan bahwa perusahaan dapat lebih memperhatikan keaktifan kolaborasi tim dalam proses pengambilan keputusan untuk merangsang kreativitas karyawannya.
6. *Employee Creativity* memiliki pengaruh positif signifikan terhadap *Employee Service Performance,* yang artinya karyawan yang selalu mendorong kreativitasnya dapat menyusun solusi inovatif untuk meningkatkan layanan pelanggan dalam hal estimasi waktu kedatangan, komunikasi informasi terkait barang atau pesanan, dan tentunya untuk memberikan kepercayaan lebih kepada pelanggan. Hasil menunjukkan bahwa perusahaan dapat lebih mendukung kreativitas karyawan dalam menciptakan layanan yang unggul.

7. *Feedback Monitoring* dan *Knowledge Sharing Among Peers* terhadap *Employee Service Performance* yang dimediasi oleh *Employee Creativity.* Artinya apabila perusahaan memberikan *Feedback Monitoring* yang membangun dan *Knowledge Sharing Among Peers* dapat memperkuat *Employee Creativity,* mendukung *Service Performance* yang unggul, dan membangun lingkungan kerja yang positif dan inovatif.

DAFTAR PUSTAKA

Ajoke, A. F., Iortimbir, A. I., Omotayo, O. O., Ismail, M. Y., & Taiwo, O. G. (2022). An Assessment of Knowledge Sharing on Employee Performance: A Study of Kwara State Internal Revenue Service. *Kardan Journal of Economics and Manangement Sciences*, *5*(1), 116–136. https://doi.org/10.31841/kjems.2022.114

Alshuaibi, A. S., Akhtar, M. A., Bajaj, G., & Chatterjee, R. (2020). Does Organisational Commitment Mediate the Relationship Between Communication Satisfaction and Employee Turnover Intention? *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, *13*(9). www.ijicc.net

Anseel, F., Beatty, A. S., Shen, W., Lievens, F., & Sackett, P. R. (2013). How Are We Doing After 30 Years? A Meta-Analytic Review of the Antecedents and Outcomes of Feedback-Seeking Behavior. *Journal of Management*, *41*(1), 318–348. https://doi.org/10.1177/0149206313484521

Auliasari, F., & Eniestama, D. (2022). Peran core self-evaluation terhadap employee creativity dimediasi knowledge sharing pada architectural employee. *Psychological Journal: Science and Practice*, *10*(2), 85–90. https://doi.org/10.22219/pjsp.v2i1.21417

Baharsyah, A. R., & Nugrohoseno, D. (2021). PENGARUH EMPLOYEE ENGAGEMENT TERHADAP JOB PERFORMANCE MELALUI CREATIVITY SEBAGAI VARIABEL MEDIASI. *Jurnal Ilmu Manajemen*, *9*(3).

Bavik, Y. L., Tang, P. M., Shao, R., & Lam, L. W. (2017). Ethical leadership and employee knowledge sharing: Exploring dual-mediation paths. *Leadership Quarterly*. https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2017.05.006

Bodla, A. A., Tang, N., Jiang, W., & Tian, L. (2018). Diversity and creativity in cross-national teams: The role of team knowledge sharing and inclusive climate. *Journal of Management and Organization*, *24*(5), 711–729. https://doi.org/10.1017/jmo.2016.34

Carmeli, A., Gelbard, R., & Reiter-Palmon, R. (2013). Leadership, Creative Problem-Solving Capacity, and Creative Performance: The Importance of Knowledge Sharing. *Human Resource Management*, *52*(1), 95–122. https://doi.org/10.1002/hrm.21514

Chandrika, C., & Setyawati, I. (2023). *The Influence of Ethical Leadership, Creative Work Climate, and Self-Efficacy on Employee Performance with Knowledge Sharing as an Intervening Variable*. *03*(10). https://ijssr.ridwaninstitute.co.id/

Chukwudi, K., Bolodeoku, B., & Okpalaoka, C. (2022). The Impact of Monitoring and Evaluation of Learning and Development Outcomes on Employee Productivity. *Academy of Strategic Management Journal*, *21*(3), 1–15. https://www.researchgate.net/publication/369013981

Databoks. (2019). Databoks. https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2019/03/08/di-tingkat-asean-daya-saing-logistik-indonesia-peringkat-ke-5

Deng, M., & Zhu, J. (2023). The impact of enterprise social media usage on employee creativity: a self-regulation perspective. *Industrial Management and Data Systems*, *123*(9), 2378–2396. https://doi.org/10.1108/IMDS-09-2022-0546

De Stobbeleir, K. E. M., Ashford, S. J., & Buyens, D. (2011). Self-regulation of creativity at work: The role of feedback-seeking behavior in creative performance. *Academy of Management Journal*, *54*(4), 811–831. https://doi.org/10.5465/AMJ.2011.64870144

Dong, Y., Bartol, K. M., Zhang, Z. X., & Li, C. (2016). Enhancing employee creativity via individual skill development and team knowledge sharing: Influences of dual-focused transformational leadership. *Journal of Organizational Behavior*. https://doi.org/10.1002/job.2134

Doronin, D., Lei, S., & HAMAD HASSAN, S. S. (2022). Mediation Effect of Knowledge Sharing Quality on Employee Creativity. *International Business Research*, *15*(2). https://doi.org/10.5539/ibr.v15n2p75

Evraire, L. E., Dozois, D. J. A., Psych, C., Ludmer, J. A., & Dozois, J. A. (2014). THE INFLUENCE OF PRIMING ATTACHMENT STYLES ON EXCESSIVE REASSURANCE SEEKING AND NEGATIVE FEEDBACK SEEKING IN DEPRESSION. *Journal of Social and Clinical Psychology*, *33*(4), 295–318.

Fischer, C., Malycha, C. P., & Schafmann, E. (2019). The influence of intrinsic motivation and synergistic extrinsic motivators on creativity and innovation. *Frontiers in Psychology*, *10*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00137

Fonkeng Celine. (2018). EFFECTS OF JOB-STRESS ON EMPLOYEE PERFORMANCE IN AN ENTERPRISE. *Business Management*, 28.

Fraihat, A., Alsakarneh, A., Issa al zoubi, M., & Walid Al-Smadi, A. (2023). INFLUENCE HIGH PERFORMANCE WORK SYSTEM ON EMPLOYEE CREATIVITY: THE MEDIATING ROLE KNOWLEDGE SHARING. *Eur. Chem. Bull*, *12*(1), 1023–1035. https://doi.org/10.31838/ecb/2023.12.s1.107

Hu, L., & Randel, A. E. (2014). Knowledge Sharing in Teams: Social Capital, Extrinsic Incentives, and Team Innovation. *Group and Organization Management*, 1–31. https://doi.org/10.1177/1059601114520969

Janssen, S., Tahitu, J., van Vuuren, M., & de Jong, M. D. T. (2018). Coworkers' Perspectives on Mentoring Relationships. *Group and Organization Management*, *43*(2), 245–272. https://doi.org/10.1177/1059601116669641

Kalra, A., Itani, O. S., & Sun, S. (2023). "Turning role conflict into performance": assessing the moderating role of self-monitoring, manager trust and manager identification. *Journal of Service Theory and Practice*. https://doi.org/10.1108/JSTP-08-2022-0163

Khan, A. A., Abbasi, S. O. B. H., Waseem, R. M., Ayaz, M., & Ijaz, M. (2016). Impact of Training and Development of Employees on Employee Performance through Job Satisfaction: A Study of Telecom Sector of Pakistan. *Business Management and Strategy*, *7*(1). https://doi.org/10.5296/bms.v7i1.9024

Kim, Y. J., & Kim, J. (2020). Is Negative Feedback Good or Bad for Creativity? The Role of the Direction of Feedback Flow. *Academy of Management.* https://www.researchgate.net/publication/326300881

Lam, L. W., Peng, K. Z., Wong, C. S., & Lau, D. C. (2015). Is More Feedback Seeking Always Better? Leader-Member Exchange Moderates the Relationship Between Feedback-Seeking Behavior and Performance. *Journal of Management*, 1–23. https://doi.org/10.1177/0149206315581661

Lan, J., Huo, Y., Cai, Z., Wong, C. S., Chen, Z., & Lam, W. (2020). Uncovering the impact of triadic relationships within a team on job performance: an application of balance theory in predicting feedback-seeking behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. https://doi.org/10.1111/joop.12310

Lim, W. M. (2016). Creativity and sustainability in hospitality and tourism. *Tourism Management Perspectives*, *18*, 161–167. https://doi.org/10.1016/j.tmp.2016.02.001

Niemann, J., Wisse, B., Rus, D., Van Yperen, N. W., & Sassenberg, K. (2015). When uncertainty counteracts feedback seeking: The effects of interpersonal uncertainty and power on direct feedback seeking. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, *24*(2), 211–224. https://doi.org/10.1080/1359432X.2013.871260

Odunlami, S. (2022). Supportive Supervision and Employee Performance in a State Internal Revenue Service in Nigeria. *Ife Social Sciences Review*, *30*(2), 64–76. https://www.researchgate.net/publication/366850329

Perdomo, E., Villarreal, R., Aguilera, R. T., Thierry-Aguilera, R., Krejci, C., Rainer, J., & Burgos, D. (2023). *The impact of logistics performance on the achievement of the UN Sustainable Development Goal 2: Zero hunger*. https://doi.org/10.31235/osf.io/3ykgx

Rabbani, M., & Alavi, S. B. (2023). Does Feedback Seeking Always Improve Performance? Investigating the Roles of Feedback Seeking Content and Frequency in Determining

Goal Achievement and Behavior-Related Performance. *Foundations of Management*, *15*(1). https://doi.org/10.2478/fman-2023-0001

Rahayu, S. A., & Emilisa, N. (2023). PENGARUH EMPLOYEE PARTICIPATION IN THE DECISION-MAKING DAN BENEVOLENT LEADERSHIP TERHADAP ORGANIZATIONAL COMMITMENT BEHAVIOUR YANG DIMEDIASI OLEH AFFECTIVE COMMITMENT TERHADAP KARYAWAN H&M DI JAKARTA. *Jurnal Multidisiplin Indonesia*, *2*(2). https://doi.org/10.58344/jmi.v2i2.166

Raza, E., Sabaruddin, L. O., & Komala, A. L. (2020). Manfaat dan Dampak Digitalisasi Logistik di Era Industri 4.0. *Jurnal Logistik Indonesia*, *4*(1), 49–63. http://ojs.stiami.ac.id

Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, *23*, 717–725. https://doi.org/10.1016/s2212-5671(15)00524-9

Shin, S. J., Kim, T. Y., Lee, J. Y., & Bian, L. (2012). Cognitive team diversity and individual team member creativity: A cross-level interaction. *Academy of Management Journal*, *55*(1), 197–212. https://doi.org/10.5465/amj.2010.0270

Singh, I., Arulsamy, S., Kumar, S., Panchal, J., & Bajaj, K. (2023). Employee Training and Development Enhancing Employee Performance – A Study. *Samdarshi*, *16*(3). https://www.researchgate.net/publication/373775939

Stevens, F. G., Plaut, V. C., & Sanchez-Burks, J. (2008). Unlocking the benefits of diversity: All-inclusive multiculturalism and positive organizational change. *Journal of Applied Behavioral Science*, *44*(1), 116–133. https://doi.org/10.1177/0021886308314460

Supply Chain Indonesia. (2023). Supply Chain Indonesia. https://supplychainindonesia.com/logistics-performances-index-lpi-komponen-dan-metode-pengukurannya/

Suryanto, S., Hadi, S., & Subiyanto, D. (2023). Analysis of The Effect of Work Environment and Knowledge Sharing on Employee Performance in Innovative Behavior Mediation. *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, *14*(1), 306–322. https://doi.org/10.18196/jbti.v14i1.18804

Tarlani, T., Saraswati, S., Akliyyah, L. S., R, L. F., & Dananjaya, H. A. S. (2023). INDICATORS OF VILLAGE OWN ENTERPRISE (BUMDes) GOVERNANCE AT INDONESIA IN RESPONDING TO THE INDUSTRIAL REVOLUTION 4.0. *Jurnal Pembangunan Wilayah Dan Kota*, *19*(3), 422–434. https://doi.org/10.14710/pwk.v19i3.41081

Thanh, B. T., & Tran, L. T. T. (2023). When leaders and peers positively facilitate creativity: the moderating role of absorptive capacity. *Leadership and Organization Development Journal*, *44*(2), 274–290. https://doi.org/10.1108/LODJ-04-2022-0164

Tsai, K. H., & Zheng, L. li. (2021). Bridging employee curiosity and service creativity: a new lens. *Journal of Service Theory and Practice*. https://doi.org/10.1108/JSTP-11-2020-0262

Uma Sekaran dan Roger Bougie. (2017). *An easy way to help students learn, collaborate, and grow*. www.wileypluslearningspace.com

Wang, Z., Hangeldiyeva, M., Ali, A., & Guo, M. (2022). Effect of Enterprise Social Media on Employee Creativity: Social Exchange Theory Perspective. *Frontiers in Psychology*, *12*. https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.812490

Whitaker, B. G., & Levy, P. (2012). Linking Feedback Quality and Goal Orientation to Feedback Seeking and Job Performance. *Human Performance*, *25*(2), 159–178. https://doi.org/10.1080/08959285.2012.658927

Wu, C. H., Parker, S. K., & de Jong, J. P. J. (2014). Feedback seeking from peers: A positive strategy for insecurely attached team-workers. *Human Relations*, *67*(4), 441–464. https://doi.org/10.1177/0018726713496124

Ximenes, M., Supartha, W. G., Manuati Dewi, I. G. A., & Sintaasih, D. K. (2019). Entrepreneurial leadership moderating high performance work system and employee creativity on employee performance. *Cogent Business and Management*, *6*(1). https://doi.org/10.1080/23311975.2019.1697512

Zada, S., Khan, J., Zada, M., Saeed, I., & Jun, Z. Y. (2023). Does Servant Leadership Enhance Employee Creativity and Performance? Mediating Role of Knowledge Sharing and Moderating the Role of Self-Efficacy. *Journal of Organizational and End User Computing*, *35*(1). https://doi.org/10.4018/JOEUC.321656

Zhou, J., & Hoever, I. J. (2014). Research on Workplace Creativity: A Review and Redirection. In *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* (Vol. 1, pp. 333–359). Annual Reviews Inc. https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091226