

Pengaruh *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang Dimediasi oleh *Job Crafting* pada Karyawan PT Tokopedia di Jakarta

Devi Novgian Permata Sari¹, Lucy Warsindah^{*2}

^{1,2} Manajemen, Universitas Trisakti
e-mail: lucy.warsindah@trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting*. Penelitian ini menggunakan *purposive sampling* dengan menggunakan 185 responden karyawan PT.Tokopedia di Jakarta dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form*. Data analisis menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan uji statistik deskriptif dengan software AMOS versi 26. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting*. Implikasi manajerial dari hasil penelitian diharapkan manajer dapat mempertahankan *Work Engagement* dengan menciptakan keterlibatan atasan dan bawahan, meningkatkan *Servant Leadership* dengan cara pemimpin mencari solusi kepada karyawannya ketika memiliki masalah, meningkatkan *Perceived Organizational Support* dengan cara organisasi menunjukkan perhatian lebih kepada anggotanya, serta mempertahankan *Job Crafting* dengan cara memberikan apresiasi kepada karyawan ketika karyawan mengerjakan tugas lebih.

Kata kunci: *Job Crafting*; *Perceived Organizational Support*; *Servant Leadership*; *Work Engagement*.

Abstract

This research aims to analyze the influence *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support* on *Work Engagement* mediated *Job Crafting*. This research purposive sampling surveying 185 employees PT.Tokopedia in Jakarta through analysis methods included descriptive statistical test using structural equation model (SEM) with AMOS version 26. The results indicate significant influence of *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support* on *Work Engagement* mediated *Job Crafting*. The managerial implication of this research is that it is hoped that managers can maintain *Work Engagement* by creating supervisor and subordinate involvement, increasing *Servant Leadership* means of leaders finding solutions to their employees when their employees experience problems, increasing *Perceived Organizational Support* means of organizations showing more attention to their members, and maintaining *Job Crafting* by giving awards to employees when employees do more tasks.

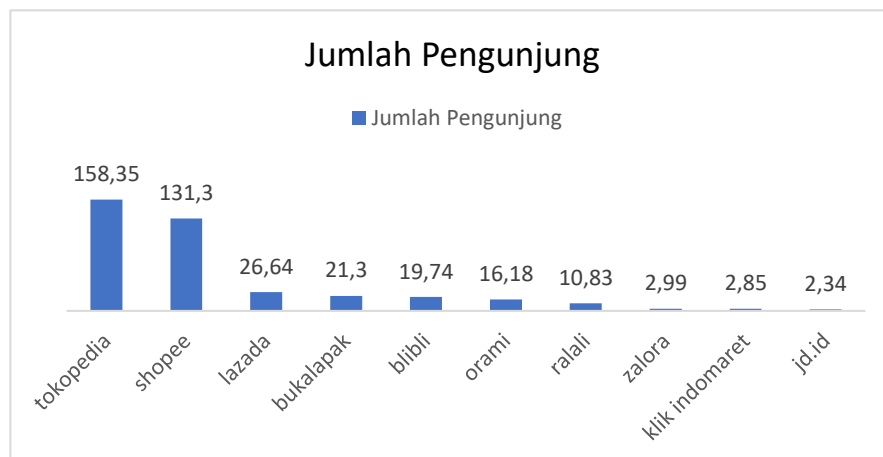
Keywords: *Job Crafting*; *Perceived Organizational Support*; *Servant Leadership*; *Work Engagement*.

PENDAHULUAN

Era industri saat ini berkembang sangat pesat di mana semua sistem industri mengarah pada sistem digital yang disebabkan oleh adanya revolusi industri 4.0, termasuk pada bidang transportasi, bisnis, perbankan, dan bidang lainnya. Oleh karena itu, hal tersebut berdampak sangat besar pada kehidupan manusia termasuk dunia bisnis/perdagangan. Adanya perkembangan globalisasi dan teknologi yang semakin cepat karena adanya pergantian pada era digitalisasi di seluruh dunia termasuk Indonesia mengakibatkan adanya perubahan pada aktivitas jual beli yang sebelumnya transaksi terjadi secara langsung antara penjual dan pembeli tetapi sekarang pelanggan sudah dapat bertransaksi melalui platform *virtual* atau *online*. Saat ini, sudah

banyak sekali transaksi jual beli secara *online* dalam internet yang dikenal sebagai *e-commerce*, yaitu cara berbelanja atau berdagang secara *online* melalui internet dengan bantuan *website* yang menawarkan *get* dan *delivery* (Suryani, 2021). Menurut Pradana (2015) *e-commerce* merupakan kegiatan bisnis yang dijalankan secara elektronik melalui suatu jaringan internet atau kegiatan jual beli barang atau jasa melalui jalur komunikasi digital. Dalam bentuknya yang paling jelas, *e-commerce* menjual produk kepada konsumen secara *online*, tetapi faktanya jenis bisnis apapun yang dilakukan secara elektronik adalah *e-commerce*.

Sederhananya, *e-commerce* adalah sistem untuk membuat, mengelola, dan meluaskan hubungan komersial secara *online*. Saat ini, sudah semakin banyak bermunculan ataupun perusahaan-perusahaan yang menjual berbagai macam barang melalui media *e-commerce* dengan cara hanya dengan membuat *website*. Berikut ini terdapat data yang menunjukkan adanya pertumbuhan angka pengunjung pada merek *e-commerce* di Indonesia, yaitu:



Gambar 1 - Data Pertumbuhan Angka Pengunjung pada Merek E-commerce di Indonesia
Sumber: Katadata.databoks.co.id (2022)

Menurut data pengunjung di atas, dapat dilihat bahwa pasar *e-commerce* di Indonesia masih dipimpin oleh perusahaan *e-commerce* Tokopedia sebagai peringkat teratas. Adapun objek penelitian yang akan diteliti adalah karyawan PT. Tokopedia. Perusahaan ini dipilih karena salah satu *e-commerce* terkemuka di Indonesia. Sebagaimana dilaporkan pada kata data.databoks.co.id (2022), Tokopedia merupakan salah satu *e-commerce* dengan pengunjung terbanyak di Indonesia pada kuartal 1 tahun 2022 dengan total kunjungan 158,35 juta pengguna. Menurut penelitian yang dikemukakan oleh Suryani (2021) Tokopedia juga bekerja sama dengan agen pengiriman besar di Indonesia untuk memudahkan pelanggan memeriksa status pengiriman barang pelanggan. Menurut Djunaedi & Gunawan (2018) Tokopedia mengkonfirmasi bahwa telah mengakhiri hubungan kerja dengan beberapa karyawannya karena melakukan kecurangan dan gagal menjaga integritas perusahaan.

Van Wingerden & Poell (2017) menyatakan bahwa *Work Engagement* mengacu pada keterikatan atas tanggung jawab dan peran yang secara aktif dalam menjalankan pekerjaannya dengan cara berekspresi secara emosional, kognitif, dan fisik. Penelitian yang dilakukan oleh Oubibi et al., (2022) yang mengatakan bahwa *Work Engagement* pada karyawan terbentuk karena adanya *Perceived Organizational Support* yang diberikan oleh perusahaan dan perusahaan telah menciptakan dukungan atas kesejahteraan karyawan yang akan meningkatkan *Work Engagement* pada pekerjaannya dalam perusahaan. Dalam penelitian Al-Azab & Al-Romeedy (2024a) suatu perusahaan harus menciptakan adanya keterikatan kerja pada karyawannya salah satunya adalah dengan menciptakan *Servant Leadership*. *Servant Leadership* adalah pemimpin atau suatu kepemimpinan yang mengutamakan kebutuhan, aspirasi, dan kepentingan karyawan dan memiliki suatu komitmen terhadap karyawannya tersebut (Sapengga, 2016).

Begitu juga, menurut Al-Azab & Al-Romeedy (2024) *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Job Crafting*. *Servant Leadership* yang efektif juga didukung oleh *Perceived Organizational Support* sehingga menciptakan budaya yang kuat untuk mendorong karyawan memberikan yang terbaik dalam pekerjaan (Efendi & Pratama, 2020). Selain *Servant Leadership* yang mempengaruhi *Work Engagement*, maka perusahaan dapat memberikan adanya *Perceived Organizational Support* pada karyawan (Mohamed et al., 2022). *Perceived Organizational Support* didefinisikan sebagai seberapa besar suatu tingkat di mana karyawan mempercayai bahwa perusahaan menghargai kontribusinya dan peduli terhadap kesejahteraan karyawan (Waileruny, 2014). Menurut Oubibi et al., (2022) ketika perusahaan telah menciptakan *Perceived Organizational Support* maka perusahaan dapat menciptakan adanya *Job Crafting* yang baik juga dari karyawannya. Penelitian Harju et al., (2016) mengatakan bahwa *Job Crafting* dapat meningkatkan *Work Engagement* karena karyawan memiliki pikiran yang positif, kreatif, dan inovatif.

Menurut Al-Azab & Al-Romeedy, (2024) *Job Crafting* yang muncul pada karyawan dapat membuat *Work Engagement* yang lebih tinggi juga pada karyawan. *Work Engagement* adalah keterlibatan karyawan secara penuh dan memiliki semangat bekerja yang tinggi dalam pekerjaannya maupun dalam hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan perusahaan dalam jangka panjang (Pri & Zamralita, 2017). Oubibi et al., (2022) dan Al-Azab & Al-Romeedy (2024a) mengatakan bahwa *Job Crafting* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Selain *Servant Leadership* berpengaruh signifikan terhadap *Job Crafting*, *Servant Leadership* pun berpengaruh signifikan terhadap *Work Engagement* (Al-Azab & Al-Romeedy, 2024a; Haar et al., 2017). Dalam konteks ini, *Servant Leadership* mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, memotivasi, dan memungkinkan karyawan untuk merasa memiliki pekerjaan yang sesuai (Prasetyono & Ramdayana, 2020). Menurut Abiya & Mardianty, (2022) menyatakan bahwa *Job Crafting* dapat memediasi pengaruh positif *Servant Leadership* terhadap *Work Engagement*. Begitu juga dengan pendapat Mohamed et al., (2022) *Job Crafting* dapat memediasi pengaruh positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*. Penelitian lainnya oleh Ardita & Nugrohoseno (2023) mengatakan bahwa adanya peran dari *Job Crafting* yang memediasi pengaruh positif *Perceived Organizational Support* dan *Work Engagement*. Maka dapat disimpulkan bahwa peneliti diatas mengatakan bahwa *Job Crafting* dapat berperan sebagai variabel mediasi dari pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang Dimediasi oleh *Job Crafting* pada Karyawan PT. Tokopedia di Jakarta”.

Servant Leadership

Menurut pandangan Eva et al., (2019) *Servant Leadership* adalah kepemimpinan yang ditunjukkan melalui prioritas kebutuhan dan kepentingan orang secara individual dan keinginan untuk melayani masyarakat secara keseluruhan. Sehingga kepemimpinan berpusat pada orang lain. Begitu juga dalam penelitian Ahmad et al., (2023) *Servant Leadership* merupakan aspek keterikatan dalam bekerja yang berfungsi sebagai penangkal dampak *negative*.

Perceived Organizational Support

Perceived Organizational Support adalah adanya persepsi karyawan yang melihat sejauh mana perusahaan mendukung karyawannya (Stephen & Judge, 2013). *Perceived Organizational Support* adalah tingkat keyakinan karyawan terhadap organisasi terhadap karyawan yang lakukan dan dapatkan (Yusuf & Syarif, 2017). *Perceived Organizational Support* adalah pendapat karyawan tentang seberapa banyak organisasi mendukung karyawan dan seberapa siap organisasi untuk membantu karyawan bila diperlukan (Mujiasih, 2015).

Job Crafting

Job Crafting adalah pekerjaan melibatkan karyawan yang memiliki keterampilan, prinsip, motivasi dan semangat karyawan (Menachery, 2018). *Job Crafting* adalah suatu kegiatan kerja aktif yang mempertimbangkan disuarakan para anggota organisasi dan disampaikan kepada pemimpin organisasi (Arachie et al., 2021).

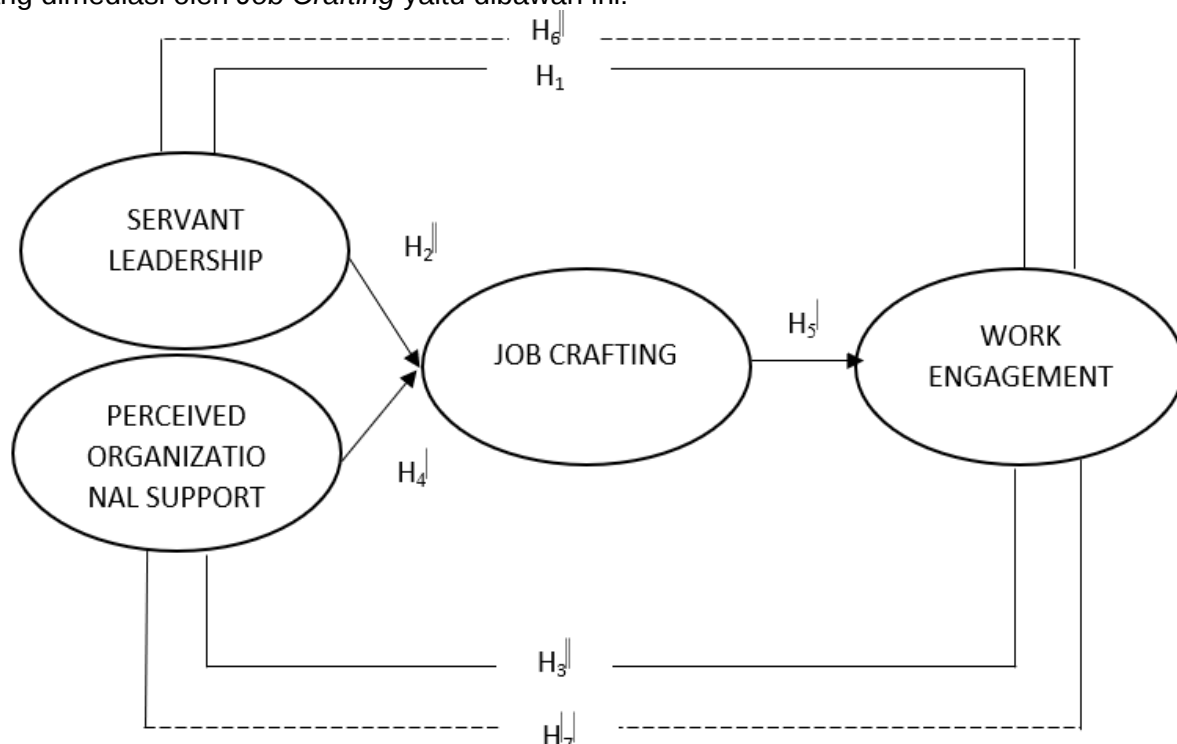
Work Engagement

Work Engagement adalah kondisi mental yang mendorong seseorang untuk melakukan tugas dengan sungguh-sungguh, mendalam, dan energi sehingga *Work Engagement* pada karyawan dapat meningkatkan kehadiran diri yang mendorong untuk menjadi lebih aktif dan melakukan yang terbaik untuk perusahaan (Bakker, 2017). *Work Engagement* adalah semangat yang mendorong karyawan untuk berpartisipasi dalam aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaannya sehingga karyawan menjadi lebih produktif (Green & Leonard, 2019).

Rerangka Konseptual

Work Engagement dalam sebuah perusahaan sebagai investasi kerja yang sangat berpengaruh dalam karyawan yang menunjukkan peran penting dalam pekerjaan semakin tingginya *Work Engagement*, maka karyawan tersebut semakin terikat dengan pekerjaannya yang menjadi bersemangat, dapat menyelesaikan masalah, serta dapat mengembangkan dalam perusahaan (Aboramadan *et al.*, 2020). Variabel *Work Engagement* dapat ditingkatkan dengan berbagai variabel lainnya. Di tingkat organisasi dalam penelitian Baghurst & Carter (2014), *Servant Leadership* menjadi hal penting dikarenakan *servant leadership* mencakup masalah etika, pelayanan pelanggan, dan *Work Engagement*. Dalam penelitian Kaya & Karatepe (2020) menyatakan bahwa penerapan *Servant Leadership* yang efektif dapat meningkatkan *Work Engagement*.

Adapun menurut pandangan Kashyap (2021) bahwa *Perceived Organizational Support* diharapkan dapat meningkatkan keinginan karyawan untuk membantu perusahaan guna untuk mencapai tujuannya serta mengkomunikasikan perasaan dan emosi karyawan kepada perusahaan. Pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting*. *Job Crafting* menurut Bruning & Campion (2019) adalah adanya perubahan yang dirasakan pekerja untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pekerja. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat digambarkan rerangka konseptual atas pengaruh *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* pada *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting* yaitu dibawah ini:



Gambar 2 – Rerangka Konseptual

Sumber: Al-Azab & Al-Romeedy (2024a); Oubibi *et al.*, (2022)

Pengembangan Hipotesis

Tiga dimensi *Work Engagement* adalah *vigor*, *absorption*, dan *devotion*. Dimensi ini menunjukkan keadaan perilaku energik, emosional, dan kognitif pada karyawan (Hosseiniabadi et al., 2022). Seperti yang dikatakan Wang et al., (2019) konseptualisasi pada *Servant Leadership* dapat di tingkatkan oleh analisis tim dan individu. Akibatnya, hal ini dapat meningkatkan motivasi untuk perilaku karyawan secara individu untuk mencapai keterlibatan yang berkelanjutan ditempat kerja. Menurut Arain et al., (2019) peran *Servant Leadership* menjadi salah cara untuk meningkatkan *Work Engagement* dalam organisasi. *Servant Leadership* mempunyai tujuan untuk memenuhi kebutuhan orang lain, tetapi juga menyediakan sumber daya pekerja yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan *Work Engagement* (Coetzer et al., 2017). Seperti yang ditunjukkan oleh Wang et al., (2019) ada korelasi positif antara *Servant Leadership* dan *Work Engagement*. Menurut Baghurst & Carter (2014) mengemukakan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H1: *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Servant Leadership memberikan kebebasan oleh karyawan. Dimana karyawan juga dapat mempengaruhi karyawan untuk mengetahui dirinya dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman, terbuka, dan mendukung (Van Wingerden & Poell, 2017). *Servant Leadership* bagi seorang manajer berfokus pada karyawan, pertumbuhan, perkembangan, dan kesejahteraan untuk membantu karyawan mencapai tujuan organisasi (Clercq et al., 2014); Karatepe et al., 2019). Untuk itu, *Servant Leadership* membuat karyawan cenderung terlibat dalam menciptakan perilaku dan menciptakan pekerjaan yang memberikan kebebasan untuk bertindak sendiri (Liden et al., 2014). Dalam penelitian Khan et al., (2020) mengatakan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H2: *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*

Perceived Organizational Support adalah sejauh mana karyawan merasa didukung secara aktif oleh perusahaan untuk menggunakan kekuatan untuk karyawan ditempat kerjanya (Van Woerkom et al., 2016). Untuk meningkatkan kekuatan karyawan *Perceived Organizational Support* diperlukan untuk memenuhi kebutuhan dan emosional untuk para karyawan. Hal ini akan berdampak pada pertumbuhan dan keterlibatan karyawan (Ali et al., 2018). Menurut Mufarrikhah et al, (2020) menemukan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Work Engagement* hal ini dapat dijelaskan bahwa semakin besar dukungan organisasi semakin tinggi *Work Engagement* karyawan. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H3: *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Pengusaha mengubah dan mengatur pekerjaan karyawan untuk menyesuaikan dengan pribadi karyawan sendiri. Istilah "*Job Crafting*" mengacu pada proses ini. Artinya pekerjaan yang dibuat dengan dukungan organisasi guna meningkatkan kerajinan tugas, kerajinan relasional, dan kerajinan kognitif (Uçar & Kerse, 2022). Menurut Kashyap (2021) bahwa karyawan akan merasa bahwa perusahaan mendukung dan peduli atas kesejahteraan karyawan ketika karyawan melihat perusahaan sebagai organisasi yang membantu, peduli dan menghargai karyawan, hal ini menjadi prinsip dukungan organisasi. Rhoades & Eisenberger (2002) menyatakan bahwa *Perceived Organization Support* diperlukan untuk meningkatkan keyakinan bahwa karyawan dapat memaksimalkan pekerjaan jika karyawan memilih pekerjaan yang sesuai dengan minatnya. Dukungan dari rekan kerja atau atasan, lingkungan kerja yang nyaman dan penghargaan yang diterima dengan beberapa cara organisasi yang memberikan kepercayaan. Mansour & Nogues (2022) berpendapat bahwa *Perceived Organizational Support* sangat penting untuk mendorong karyawan untuk mengembangkan kompetensi sendiri melalui *Job Crafting*. Karyawan akan melakukan pekerjaannya dengan penuh semangat yang berdampak positif pada organisasi atau perusahaannya (Oubibi et al., 2022). Penelitian yang dikemukakan oleh bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Berdasarkan perspektif di atas maka hipotesis berikut dibuat:

H4: *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*

Job Crafting menurut Gordon et al., (2018) berpendapat bahwa kerelaan karyawan untuk merekonstruksi pekerjaan dengan tujuan meningkatkan kondisi pekerjaan. Hal ini dilakukan tanpa

bantuan manajemen untuk menyeimbangkan tuntutan dan sumber daya pekerja dengan kemampuan pribadi dan kebutuhan karyawan. Menurut Moreira *et al.*, (2022a) berpendapat bahwa salah satu cara menunjukkan *Work Engagement* adalah dengan *Job Crafting*. Pengaruh antara *Job Crafting* dan *Work Engagement* didefinisikan melalui teori JD-R dimana keberadaan perilaku *Job Crafting* menghasilkan proses motivasi yang bertanggung jawab untuk mengembangkan *Work Engagement*. Karyawan akan memulai transformasi sosial dan struktural dalam aspek pekerjaannya ketika merasa memiliki kebebasan dan kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya. Proses pembuatan pekerjaan berfungsi sebagai cara untuk menyesuaikan tempat kerja agar lebih sesuai dengan keterampilan dan kompetensi karyawan. Menurut penelitian Oubibi *et al.*, (2022) dan Al-Azab & Al-Romeedy (2024a) membuktikan bahwa *Job Crafting* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H5: *Job Crafting* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*

Servant Leadership telah mendorong pengikutnya untuk bekerja keras mencapai apa yang karyawan inginkan dan dalam prosesnya dapat membantu tujuan organisasinya. Ketika karyawan menemukan bahwa pemimpin karyawan membantu karyawan mencapai tujuan karyawan sehingga karyawan mulai mempercayai pemimpin karyawannya (Keith, 2015). Menurut Chen *et al.*, (2013) *Servant Leadership* berdampak pada semangat kerja, kesejahteraan dan hasil kerja karyawan. Akibatnya, karyawan menjadi lebih terikat, terbuka, sabar dan perhatian ditempat kerja. Oleh karena itu, Harju *et al.*, (2018) mengusulkan bahwa pekerjaan menjadi lebih bermakna karena adanya perubahan dalam kegiatan dan membantu mengurangi. Seperti yang ditunjukkan oleh peneliti ini, kepemimpinan pelayan tim secara positif meningkatkan *Job Crafting* diantara para karayawannya. Liden *et al.*, (2014) mengusulkan bahwa *Servant Leadership* pada karyawan yang rendah hati dan berfokus pada karyawan daripada diri sendiri memiliki potensi untuk menciptakan hubungan yang positif. kerendahan hati menurut Owens & Hekman (2012) bahwa pemimpin yang rendah hati dapat berdampak positif pada *Work Engagement*. Hal ini telah disebutkan dalam penelitian oleh Al-Azab & Al-Romeedy (2024a) dan Oubibi *et al.*, (2022) menyebutkan bahwa *Job Crafting* dapat memengaruhi *Servant Leadership* terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H6: *Job Crafting* memediasi pengaruh positif *Servant Leadership* terhadap *Work Engagement*

Hakkak *et al.*, (2013) mengatakan bahwa *Perceived Organizational Support* adalah sebagai rekan kerja sama atau bantuan yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas dengan baik. Sebaliknya, *Work Engagement* adalah keadaan pikiran yang positif, memuaskan yang terkait dengan pekerjaan. Kashyap (2021) memberi pendapat bahwa keadaan positif itu merasa adanya motivasi guna membentuk *Work Engagement*. Sehingga mendorong karyawan mengatasi kemunduran karyawan melalui hubungan yang positif dan keterampilan pemecahan masalah terkait dengan perilaku *Job Crafting* yang pada akhirnya mengarah pada prosedur pekerjaan. Uçar & Kerse (2022) berpendapat bahwa *Job Crafting* juga mengacu pada perubahan dan pengaturan yang dibuat oleh perusahaan untuk menyesuaikan pekerjaan karyawan dengan kebutuhan karyawan. Hal tersebut didukung terhadap penelitian yang dilaksanakan oleh Oubibi *et al.*, (2022) dan Kashyap (2021) yang menunjukkan bahwa *Job Crafting* mampu memengaruhi pengaruh diantara *Perceived Organizational Support* terhadap *work engagement*. Berdasarkan perspektif diatas maka hipotesis berikut dibuat:

H7: *Job Crafting* memediasi pengaruh positif *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*

METODE

Penelitian ini mengacu pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Al-Azab & Al-Romeedy (2024a); Oubibi *et al.*, (2022). Rancangan penelitian yang digunakan ini menggunakan pengujian hipotesis (*hypothesis testing*) yang berguna untuk mengetahui hubungan antar variabel yang bermasalah. Pada penelitian kali ini, *hypothesis testing* dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh antarvariabel yang diteliti, yaitu pengaruh *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support*, dan *Job Crafting* terhadap *Work Engagement* serta peran mediasi *Job*

Crafting antara *Servant Leadership* dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Work Engagement*.

Penelitian Tokopedia menggunakan data *cross sectional* karena data ini digunakan hanya satu kali periode yang dikumpulkan dalam satu waktu untuk mengetahui hubungan antara variabel. Data *cross sectional* adalah data yang berisi data individu ataupun beragam unit lainnya yang ditarik pada satu waktu tertentu yang umumnya melibatkan banyak responden mengenai dinamika korelasi dari faktor-faktor risiko dengan pendekatan, efek, dan observasi yang terkait dengan penelitian Sekaran & Bougie (2017). Penelitian ini dilakukan pada karyawan di sebuah perusahaan *start up* yaitu tokopedia yang berada di Jakarta. Unit analisis dari penelitian ini yaitu karyawan tokopedia di wilayah Jakarta Selatan dan Jakarta Barat. 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).

Deskriptif Data

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

Gender

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Gender

Gender	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	79	42,7%
Perempuan	106	57,3%
Total	185	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Tabel 1 menunjukkan profil responden dalam penelitian ini di mana hasil frekuensi dari total responden atas dasar jenis kelamin, dimana mayoritas responden adalah perempuan sejumlah 106 orang ataupun berskor 57,3%, sedangkan berdasarkan jenis kelamin laki-laki sebanyak 79 orang ataupun berskor 42,7%. Hal ini dikarenakan pada perusahaan PT.Tokopedia perempuan menjadi dominan dalam bekerja juga perusahaan sebagai perusahaan *start-up* mencakup bagaimana dunia digitalisasi yang lebih baik maka perempuan lebih ahli dalam bidang tersebut.

Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Persentase
20 - 30 tahun	129	69,7%
31 - 40 tahun	44	23,8%
41 – 50 tahun	12	6,5%
Total	185	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Tabel 2 menunjukkan profil responden dalam penelitian ini di mana hasil frekuensi dari total responden atas dasar usia, mayoritas responden adalah berusia 20-30 tahun yaitu sejumlah 129 orang ataupun berskor 69,7%, hal ini berarti pada usia tersebut dimana karyawan yang baru di rekrut oleh PT.Tokopedia. kemudian, pada usia 31-40 tahun total responden sejumlah 44 orang ataupun dengan presentase 23,8%, dimana telah ditunjukkan bahwa pada usia tersebut menjadi karyawan tetap yang sudah lama dengan jabatan yang berbeda dan membantu para karyawan baru ketika mengalami kesulitan. Hal ini berarti rata-rata responden berusia 20-30 tahun karena tokopedia sendiri termasuk perusahaan *start-up* yang dimana para usia tersebut paham dengan adanya digitalisasi dan mengetahui apa saja untuk menarik konsumen.

Pengalaman Bekerja

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Bekerja

Pengalaman Bekerja	Frekuensi	Persentase
Memiliki pengalaman	170	91,9%
Tidak memiliki pengalaman	15	8,1%
Total	185	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Tabel 3 menunjukkan profil responden dalam penelitian ini di mana hasil frekuensi dari total responden atas dasar pengalaman bekerja, dimana mayoritas responden sudah memiliki pengalaman yaitu sejumlah 170 orang ataupun berskor 91,9% hal ini ditunjukkan sebagaimana perusahaan PT.Tokopedia ingin merekrut karyawan yang mempunyai skill yang baik dikarenakan perusahaan ini termasuk perusahaan e-commerce terbesar. Responden belum memiliki pengalaman sebanyak 15 orang ataupun berskor 8,1%. Hal ini memungkinkan perusahaan PT. Tokopedia ini lebih sering merekrut karyawan yang lebih unggul atau yang memiliki pengalaman sebelumnya. Hal ini berarti rata-rata responden telah memiliki pengalaman bekerja sebelum bekerja di Tokopedia sehingga para responden sudah memiliki skill yang cukup baik dan dapat mengembangkan ide dan inovatif guna mencapai tujuan perusahaan.

Lama Bekerja

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja

Lama Bekerja	Frekuensi	Persentase
<1 tahun	20	10,8%
1-5 tahun	45	24,3%
6-8 tahun	56	30,3%
9-14 tahun	64	34,6%
Total	185	100%

Sumber: Data diolah menggunakan SPSS

Tabel 4 menunjukkan profil responden dalam penelitian ini di mana hasil frekuensi dari total responden atas dasar lama waktu bekerja, dimana mayoritas responden sudah bekerja dalam waktu 9-14 tahun yaitu sejumlah 64 orang ataupun berskor 34,6%, memiliki lama bekerja 6-8 tahun sebanyak 56 orang atau berskor 30,3%. Selanjutnya, responden yang memiliki lama bekerja selama 1-5 tahun sebanyak 5 orang atau berskor 24,3%, dan terakhir responden yang bekerja < 1 tahun sebanyak 20 orang ataupun berskor 10,8%. Hal ini berarti responden sebagai karyawan yang bekerja di perusahaan Tokopedia di Jakarta adalah rata-rata telah bekerja selama 9-14 tahun karena telah merasa nyaman dan dapat bekerja dengan baik pada Tokopedia. Sehingga dengan lamanya bekerja 1-8 tahun tersebut para responden belum merasakan kenyamanan lingkungan.

Statistik Deskriptif

Pada statistik deskriptif akan disajikan hasil pengolahan dari variabel *Servant Leadership*, *Perceived Organizational Support*, *Job Crafting*, dan *Work Engagement*.

Tabel 5. Statistik Deskriptif *Servant Leadership*

No	<i>Servant Leadership</i>	Mean
1.	Pemimpin yang saya dapat mengetahui jika ada sesuatu yang tidak baik dalam pekerjaan	4,42
2.	Pemimpin saya memprioritaskan pengembangan karir saya	4,32
3.	Saya akan mencari bantuan dari pemimpin saya jika memiliki masalah pribadi	4,20
4.	Pemimpin saya mengutamakan pentingnya berkontribusi kepada masyarakat	4,38
5.	Pemimpin saya mengutamakan kepentingan saya diatas kepentingannya sendiri	4,25

6.	Pemimpin saya memberi saya kebebasan untuk menangani situasi sulit dengan cara yang menurut saya terbaik	4,38
7.	Pemimpin saya tidak akan mengorbankan prinsip-prinsip etika untuk mencapai kesuksesan	4,36
Total		4,33

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 5 diatas, memperlihatkan data dari 7 indikator dari variabel *Servant Leadership* memiliki total nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,33. hal ini berarti karyawan PT.Tokopedia setuju merasakan bahwa pemimpin mengayomi karyawan dan mengetahui jika terjadi masalah ditempat kerja. Selain itu, pada tabel 5 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) tertinggi 4,42 yang artinya responden setuju pada item pernyataan pemimpin dapat mengetahui jika ada sesuatu yang tidak baik dalam pekerjaan. Hal ini bahwa jika adanya masalah dalam bekerja maka para karyawan memberitahu kepada pemimpin sehingga pemimpin dapat menemukan solusi untuk menyelesaikan masalah. Pada tabel 5 juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) terendah 4,20 yang artinya responden tidak setuju pada item pernyataan saya akan mencari bantuan dari pemimpin saya jika memiliki masalah pribadi. Hal ini berarti bahwa tidak semua masalah ada pada karyawan mengetahui masalah tersebut karena bisa saja masalah tersebut bersifat pribadi.

Tabel 6. Statistik Deskriptif *Perceived Organizational Support*

No	<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Mean</i>
1.	Organisasi saya peduli dengan pendapat saya.	4,29
2.	Organisasi saya sangat peduli dengan kesejahteraan saya.	4,48
3.	Organisasi saya sangat mempertimbangkan tujuan dan nilai saya.	4,41
4.	Bantuan tersedia dari organisasi saya ketika saya memiliki masalah.	4,33
5.	Organisasi saya akan memaafkan kesalahan yang paling berat di pihak saya.	4,12
6.	jika diberi kesempatan, organisasi saya akan mengambil keuntungan dari saya	4,18
7.	Organisasi saya hanya menunjukkan sedikit perhatian kepada saya.	4,01
8.	Organisasi saya bersedia membantu saya jika saya membutuhkan bantuan khusus.	4,44
Total		4,28

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 6 di atas, memperlihatkan data dari 8 indikator dari variabel *Perceived Organizational Support* memiliki total nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,28. hal ini berarti para karyawan setuju merasakan adanya dukungan organisasi dalam dunia kerja sehingga lebih berani menunjukkan kemampuannya. Pada tabel 6 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) paling tinggi 4,48 yang artinya reponden setuju pada item pernyataan organisasi saya sangat peduli dengan kesejahteraan saya. Hal ini bahwa kesejahteraan tidak hanya soal gaji atau tunjangan tetapi juga menciptakan lingkungan dimana karyawan dapat berkembang secara baik. Dan menyadari bahwa karyawan memiliki produktivitas, kreatif dan loyal. Pada tabel 4.6 juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) terendah 4,01 yang artinya responden tidak setuju pada item pernyataan organisasi saya hanya menunjukkan sedikit perhatian kepada saya. Hal ini berarti karyawan pada perusahaan PT.Tokopedia kurang merasakan hal tersebut karena perusahaan sangat mengapresiasi kemampuan karyawannya dan terbuka dalam menentukan ide-ide.

Tabel 7. Statistik Deskriptif Job Crafting

No	Job Crafting	Mean
1.	Saya berusaha mengembangkan kemampuan saya.	4,60
2.	Saya mencoba mengembangkan diri saya secara professional	4,55
3.	Saya mempelajari hal-hal baru di tempat kerja	4,54
4.	Saya memutuskan sendiri Ketika saya ingin melakukan sesuatu	4,38
5.	Saya mencoba untuk meminimalkan kontak dengan orang-orang yang masalahnya mempengaruhi saya secara emosional	4,42
6.	Saya meminimalkan kontak dengan orang-orang yang ekpetasinya terlalu tinggi	4,30
7.	Saya mencoba untuk memastikan bahwa saya tidak harus membuat banyak keputusan sulit di tempat kerja	4,32
8.	Saya mengatur pekerjaan saya sehingga tidak perlu berkonsentrasi dalam waktu yang terlalu lama	4,34
9.	Saya meminta atasan saya untuk melatih saya	4,37
10.	Saya bertanya kepada atasan saya apakah puas denga hasil pekerjaan saya	4,45
11.	Saya mencari inspirasi dari atasan saya	4,46
12.	Saya bertanya umpan balik dari orang lain mengenai kinerja pekerjaan saya	4,49
13.	Saya menawarkan diri saya secara proaktif sebagai rekan kerja Ketika ada proyek yang menarik	4,49
14.	Jika ada perkembangan baru, saya adalah salah satu orang pertama yang mencobanya	4,32
15.	Saya menganggap sebagai kesempatan untuk memulai proyek baru Ketika tidak banyak yang dikerjakan di tempat kerja.	4,48
16.	Saya secara teratur melakukan tugas tambahan meskipun saya tidak menerima gaji tambahan untuk itu	4,26
17.	Saya mencoba membuat pekerjaan saya lebih menantang dengan memeriksa hubungan yang mendasari antara aspek-aspek pekerjaan saya.	4,36
Total		4,42

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 7 diatas, memperlihatkan data dari 17 indikator dari variabel *Job Crafting* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,42. hal ini berarti para karyawan setuju merasakan adanya perubahan dalam ruang lingkup kerja sehingga menjadi lebih produktif dan karyawan mengatur waktu supaya fleksibilitas dalam bekerja. Pada tabel 7 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) paling tinggi 4,60 yang artinya responden setuju dengan item pernyataan saya berusaha mengembangkan kemampuan saya. Hal ini mengetahui bahwa yang dilakukan karyawan perusahaan PT.Tokopedia sangat berharga bagi individu dan organisasi karena menunjukkan kesiapan untuk menghadapi tantangan masa depan dan berkontribusi secara lebih efektif. Pada tabel 7 juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) paling rendah 4,26 yang artinya responden tidak setuju pada item pernyataan saya secara teratur melakukan tugas tambahan meskipun tidak menerima gaji tambahan untuk itu. Hal ini berarti karyawan yang bekerja mendapatkan tugas yang lebih atau lembur karyawan mendapatkan gaji tambahan karena sebagai bentuk apresiasi dan kesejahteraan karyawan.

Tabel 8. Statistik Deskriptif Work Engagement

No	Work Engagement	Mean
<i>Vigor</i>		
1.	Di tempat kerja saya, saya merasa penuh dengan energi	4,38
2.	Saya merasa senang Ketika saya melakukan yang terbaik	4,58

3.	Saya bangga dengan pekerjaan saya <i>Dedication</i>	4,57
4.	Pekerjaan saya menginspirasi saya <i>Absorption</i>	4,55
5.	Ketika saya bangun di pagi hari, saya ingin pergi bekerja	4,31
Total		4,48

Sumber: Hasil Pengolahan Data SPSS

Berdasarkan tabel 8 diatas, memperlihatkan data dari 5 indikator dari variabel *Work Engagement* memiliki nilai rata-rata (*mean*) sebesar 4,48. hal ini berarti para karyawan setuju merasakan adanya keterlibatan kerja yang baik sehingga ketika mengerjakan tugas karyawan melakukannya dengan baik. Pada tabel 8 menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) yang paling tinggi 4,58 pada item pernyataan saya merasa bangga dengan pekerjaan saya. Hal ini berarti karyawan bangga dengan pekerjaannya sehingga cenderung memberikan tingkat motivasi dan kepuasan kerja yang tinggi. Pada tabel 8 juga menunjukkan nilai rata-rata (*mean*) paling rendah 4,31 yang artinya tidak setuju dengan item pernyataan ketika bangun di pagi hari, saya ingin pergi bekerja. Hal ini berarti karyawan mengalami keberhasilan dalam menciptakan lingkungan kerja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis 1

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
<i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	0,553	0,004	H1 didukung

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 1 menguji apakah *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *work engagement*, dengan bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut:

H_0 : *servant leadership* tidak berpengaruh positif terhadap *work engagement*

H_1 : *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *work engagement*

Hipotesis 1 pada tabel 9 di atas ingin menguji variabel *Servant Leadership* yang berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 9 di atas dapat diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,004 < \alpha 0,05$ dan nilai *estimate* hasilnya positif sebesar 0,553, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Artinya apabila *Servant Leadership* meningkat maka *Work Engagement* juga meningkat.

Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis 2

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
<i>Servant Leadership</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Crafting</i>	0,152	0,000	H2 didukung

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 2 menguji apakah *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *job crafting*, dengan bunyi hipotesis null (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a) sebagai berikut:

H_0 : *servant leadership* tidak berpengaruh positif terhadap *job crafting*

H_2 : *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *job crafting*

Hipotesis 2 pada tabel 10 di atas ingin menguji variabel *Servant Leadership* yang berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 di atas dapat diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dan nilai *estimate* hasilnya positif sebesar 0,152, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Artinya apabila *Servant Leadership* meningkat maka *Job Crafting* juga meningkat.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis 3

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	0,347	0,002	H3 didukung

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 3 menguji apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work engagement*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *perceived organizational support* tidak berpengaruh positif terhadap *work engagement*

H3: *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work engagement*

Hipotesis 3 pada tabel 11 di atas ingin menguji variabel *Perceived Organizational Support* yang berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 di atas dapat hipotesis 4 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Perceived* diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,002 < \alpha 0,05$ dan nilai *estimate* hasilnya positif sebesar 0,347, maka dapat dikatakan bahwa *Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Artinya apabila *Perceived Organizational Support* meningkat maka *Work Engagement* juga meningkat.

Tabel 12. Hasil Uji Hipotesis 4

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
<i>Perceived Organizational Support</i> berpengaruh positif terhadap <i>Job Crafting</i>	0,062	0,004	H4 didukung

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 4 menguji apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job crafting*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *perceived organizational support* tidak berpengaruh positif terhadap *job crafting*

H4: *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *job crafting*

Hipotesis pada tabel 12 di atas ingin menguji variabel *Perceived Organizational Support* yang berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 4 di atas dapat diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,004 < \alpha 0,05$ dan nilai *estimate* hasilnya positif sebesar 0,062 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 4 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Perceived Organizational Support* berpengaruh positif terhadap *Job Crafting*. Artinya apabila *Perceived Organizational Support* meningkat maka *Job Crafting* juga meningkat.

Tabel 13. Hasil Uji Hipotesis 5

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
<i>Job Crafting</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	0,168	0,034	H5 didukung

Sumber: Pengolahan data menggunakan AMOS

Hipotesis 5 menguji apakah *job crafting* berpengaruh positif terhadap *work engagement*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *job crafting* tidak berpengaruh positif terhadap *work engagement*

H5: *job crafting* berpengaruh positif terhadap *work engagement*

Hipotesis 5 pada tabel 13 di atas ingin menguji variabel *Job Crafting* yang berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 5 di atas dapat diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,034 < \alpha 0,05$ dan nilai *estimate* hasilnya positif sebesar 0,168, maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 5 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *Job Crafting* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Artinya apabila *Job Crafting* meningkat maka *Work Engagement* juga meningkat.

Tabel 14. Hasil Uji Hipotesis 6

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.152	Sobel test: 2.22350015	0.0114846	0.02618209
b	0.168	Aroian test: 2.21503524	0.01152848	0.02675765
s _a	0.067	Goodman test: 2.23206285	0.01144054	0.02561081
s _b	0.015	Reset all	Calculate	

Sumber: Pengolahan data menggunakan Sobel Test

Hipotesis 6 menguji apakah *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *servant leadership* tidak berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*

H6: *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*

Pengujian hipotesis 6 pada tabel 14, variabel mediasi menggunakan uji sobel. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji sobel dari faktor mediasi menunjukkan nilai estimate dari $A \times B = 0,152 \times 0,168 = 0,025$ sedangkan nilai p-value $0,026 < 0,05$, maka hasil sobel test 0,025 dan pengaruh langsung 0,152. Dilihat dari perbandingan pengaruh langsung lebih besar dari nilai sobel test maka *Job Crafting* dapat memediasi secara parsial. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara *Servant Leadership* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting* pada karyawan PT.Tokopedia di Jakarta.

Tabel 15. Hasil Uji Hipotesis 7

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.062	Sobel test: 2.17223958	0.00479505	0.0298376
b	0.168	Aroian test: 2.16395444	0.00481341	0.03046785
s _a	0.028	Goodman test: 2.18062061	0.00477662	0.02921149
s _b	0.015	Reset all	Calculate	

Sumber: Pengolahan data menggunakan Sobel Test

Hipotesis 7 menguji apakah *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*, dengan bunyi hipotesis null (Ho) dan hipotesis alternatif (Ha) sebagai berikut:

Ho: *perceived organizational support* tidak berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*

H6: *perceived organizational support* berpengaruh positif terhadap *work engagement* melalui *job crafting*

Pengujian hipotesis 7 pada tabel 15 di atas di mana variabel mediasi menggunakan uji sobel. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis uji sobel dari faktor mediasi menunjukkan nilai estimate dari $A \times B = 0,062 \times 0,168 = 0,010$ sedangkan nilai p-value $0,029 < 0,05$, maka hasil sobel test 0,029 dan pengaruh langsung 0,062. Dilihat dari perbandingan nilai sobel lebih besar dari pengaruh langsung maka *job crafting* dapat memediasi secara full mediasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif antara *Perceived Organizational support* terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *Job Crafting* pada karyawan PT.Tokopedia di Jakarta.

SIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh *servant leadership*, *perceived organizational support* secara langsung terhadap *work engagement* yang dimediasi oleh *job crafting* dengan responden sebanyak 185 karyawan PT.Tokopedia di wilayah Jakarta mempunyai mayoritas gender wanita, usia 20-30 tahun, mempunyai pengalaman bekerja selama 1 tahun. Dalam penelitian ini ada 7 hipotesis dengan hasil semua penelitian terdukung. Maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*, sehingga apabila *Servant Leadership* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat.
2. *Servant Leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Crafting*, sehingga apabila *Servant Leadership* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat.
3. *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Sehingga apabila *Perceived Organizational Support* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat.
4. *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Job Crafting*, sehingga apabila *Perceived Organizational Support* meningkat maka *Job Crafting* juga akan meningkat.
5. *Job Crafting* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement*, Sehingga apabila *Job Crafting* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat.
6. *Servant Leadership* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement* yang dimediasi oleh *job crafting*. Sehingga apabila *Servant Leadership* yang dimediasi oleh *Job Crafting* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat
7. *Perceived Organizational Support* memiliki pengaruh positif terhadap *Work Engagement* yang dimediasi *Job Crafting*, Sehingga apabila *Perceived Organizational Support* yang dimediasi oleh *Job crafting* meningkat maka *Work Engagement* juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abiya, N., & Mardianty, F. (2022). *Pengaruh Servant Leadership Terhadap Work Engagement Dan Innovative Work Behavior Karyawan Milenial Dengan Mediasi Job Crafting = The Influence Of Servant Leadership On Work Engagement And Innovative Work Behavior Of Millennial Employees Mediated By Job Crafting*. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Indonesia. <https://lib.ui.ac.id>
- Aboramadan, M., Albashiti, B., Alharazin, H., & Dahleez, K. A. (2020). Human Resources Management Practices And Organizational Commitment In Higher Education: The Mediating Role Of Work Engagement. *International Journal Of Educational Management*, 34(1), 154–174. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2019-0160>
- Ahmad, S., Islam, T., D'Cruz, P., & Noronha, E. (2023). Caring For Those In Your Charge: The Role Of Servant Leadership And Compassion In Managing Bullying In The Workplace. *International Journal Of Conflict Management*, 34(1), 125–149. <https://doi.org/10.1108/IJCM-05-2022-0098/FULL/XML>
- Akgunduz, Y., Alkan, C., & Gok, O. A. (2018). *Perceived Organizational Support, Employee Creativity And Proactive Personality: The Mediating Effect Of Meaning Of Work*. *Journal Of Hospitality And Tourism Management* 34. <https://iranarze.ir/Wp-Content/Uploads/2018/05/E6884-Iranarze.Pdf>
- Al Adresi, A., & Darun, M. R. (2017). Investigating Mediating Effect Of Perceived Organizational Support Between SHRM Practices And Employee Trust. *International Journal Of Engineering Business Management*, 9. <https://doi.org/10.1177/1847979017701131>
- Al-Azab, M. R., & Al-Romeedy, B. S. (2024a). Servant Leadership And Tourism Businesses' Outcomes: A Multiple Mediation Model. *Tourism Review*, 79(1), 184–204. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2022-0538/FULL/XML>
- Al-Azab, M. R., & Al-Romeedy, B. S. (2024b). Servant Leadership And Tourism Businesses' Outcomes: A Multiple Mediation Model. *Tourism Review*, 79(1), 184–204. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2022-0538/FULL/XML>
- Ali, F. H., Rizavi, S. S., Ahmed, I., & Rasheed, M. (2018). *Effects Of Perceived Organizational Support On Organizational Citizenship Behavior – Sequential Mediation By Well-Being And Work Engagement*. https://pu.edu.pk/images/journal/historypystudies/PDF_Files/06_V-31-No1-Jan18.Pdf
- Arachie, A. E., Agbaeze, E. K., Nzewi, H. N., & Agbasi, E. O. (2021). Job Crafting, A Bottom-Up Job Characteristic Of Academics With An Embeddedness Potential. *Management Research Review*, 44(7), 949–969. <https://doi.org/10.1108/MRR-07-2020-0432>

- Arain, G. A., Hameed, I., & Crawshaw, J. R. (2019). Servant Leadership And Follower Voice: The Roles Of Follower Felt Responsibility For Constructive Change And Avoidance-Approach Motivation. *European Journal Of Work And Organizational Psychology*, 28(4), 555–565. <https://doi.org/10.1080/1359432X.2019.1609946>
- Ardita, L. S., & Nugrohoseno, D. (2023). Peran Job Crafting Dan Work Engagement Sebagai Mediasi Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Adaptive Performance. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 433–446. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jim/article/view/23387/9577>
- Baghurst, T., & Carter, D. (2014). The Influence Of Servant Leadership On Restaurant Employee Engagement. *Journal Of Business Ethics*, 124(3), 453–464. <https://doi.org/10.1007/S10551-013-1882-0>
- Bakker, A. B. (2017). Strategic And Proactive Approaches To Work Engagement. *Organizational Dynamics*, 46(2), 67–75. <https://doi.org/10.1016/J.ORG Dyn.2017.04.002>
- Bakker, A. B., & Leiter, M. P. (2010). Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory And Research. *Work Engagement: A Handbook Of Essential Theory And Research*, 1–209. <https://doi.org/10.4324/9780203853047>
- Bavik, A. (2020). A Systematic Review Of The Servant Leadership Literature In Management And Hospitality. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 32(1), 347–382. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2018-0788/FULL/XML>
- Berg, J. M., Dutton, J. E., & Wrzesniewski, A. (2013). Job Crafting And Meaningful Work. *Purpose And Meaning In The Workplace.*, 81–104. <https://doi.org/10.1037/14183-005>
- Blanchard, K., & Broadwell, R. (2018). Servant Leadership In Action: How You Can Achieve Great Relationships And Results. *Book*.
- Brenninkmeijer, V., & Hekkert-Koning, M. (2015). To Craft Or Not To Craft: The Relationships Between Regulatory Focus, Job Crafting And Work Outcomes. *Career Development International*, 20(2), 147–162. <https://doi.org/10.1108/CDI-12-2014-0162>
- Bruning, P. F., & Champion, M. A. (2019). Exploring Job Crafting: Diagnosing And Responding To The Ways Employees Adjust Their Jobs. *Business Horizons*, 62(5), 625–635. <https://doi.org/10.1016/J.BUSHOR.2019.05.003>
- Chen, C. Y., Chen, C. H. V., & Li, C. I. (2013). The Influence Of Leader's Spiritual Values Of Servant Leadership On Employee Motivational Autonomy And Eudaemonic Well-Being. *Journal Of Religion And Health*, 52(2), 418–438. <https://doi.org/10.1007/S10943-011-9479-3/METRICS>
- Clercq, D. De, Bouckennooghe, D., Raja, U., & Matsyborska, G. (2014). Servant Leadership And Work Engagement: The Contingency Effects Of Leader-Follower Social Capital. https://www.academia.edu/28935019/Servant_Leadership_And_Work_Engagement_The_Contingency_Effects_Of_Leader_Follower_Social_Capital
- Coetzer, M. F., Bussin, M., & Geldenhuys, M. (2017). The Functions Of A Servant Leader. *Administrative Sciences*, 7(1). <https://doi.org/10.3390/ADMSCI7010005>
- Djaluputro, S., & Andrias, M. S. (2023). Analisis Gaya Kepemimpinan Dalam Keterikatan Karyawan Di PT. DMI: Studi Kasus Kualitatif. *Jurnal Samudra Ekonomi Dan Bisnis*, 14(3), 514–529. <https://doi.org/10.33059/JSEB.V14I3.8230>
- Djunaedi, R. N., & Gunawan, D. L. (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Demokratis Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Performa: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 3(3), 400–408. <https://doi.org/10.37715/JP.V3I3.729>
- Dwitasari, A. I., & Widyasari, D. (2015). Pengaruh Perceived Organizational Support Dan Organizational-Based Self Esteem Terhadap Work Engagement (Vol. 1, Issue 1).
- Efendi, S., & Pratama, M. A. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Kualitas Kehidupan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Budaya Organisasi Sebagai Variabel Moderasi Pada PT Schenker Petrolog Utama Jakarta. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 16(2). <https://doi.org/10.47313/OIKONOMIA.V16I2.1154>
- Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2020). Perceived Organizational Support: Why Caring About Employees Counts. <https://www.annualreviews.org/docserver/Fulltext/Orgpsych/7/1/Annurev-Orgpsych->

[012119-044917.Pdf?Expires=1714229634&Id=Id&Accname=Guest&Checksum=3A2E2CF5C0ADD F53C6E62067CFA7D7A8](https://doi.org/10.29313/Jrp.V2i1.833)

- Elvira Ayu Najla, & Hendro Prakoso. (2022). Pengaruh *Job Crafting* Terhadap *Work Engagement* Pada Karyawan Bagian Sales Bank X. *Jurnal Riset Psikologi*, 53–60. <https://doi.org/10.29313/Jrp.V2i1.833>
- Eva, N., Robin, M., Sendjaya, S., Van Dierendonck, D., & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A Systematic Review And Call For Future Research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/J.LEAQUA.2018.07.004>
- Ghitulescu, B. (2006). *Shaping Tasks And Relationships At Work: Examining The Antecedents And Consequences Of Employee Job Crafting | Request PDF*. https://www.researchgate.net/publication/267805446_Shaping_Tasks_And_Relationships_At_Work_Examining_The_Antecedents_And_Consequences_Of_Employee_Job_Crafting
- Gordon, H. J., Demerouti, E., Le Blanc, P. M., Bakker, A. B., Bipp, T., & Verhagen, M. A. M. T. (2018). Individual Job Redesign: Job Crafting Interventions In Healthcare. *Journal Of Vocational Behavior*, 104, 98–114. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2017.07.002>
- Green, W. S. M., & Leonard, E. E. (2019). *The Soft Skills Of Leadership: Navigating With Confidence And Humility*. 146. https://books.google.com/books/about/The_Soft_Skills_Of_Leadership.html?hl=id&id=Cpu4DwAAQBAJ
- Haar, J. M., Brougham, D., Roche, M., & Barney, A. (2017). Servant Leadership And Work Engagement: The Mediating Role Of Work-Life Balance. *NZJHRM 2017: Vol 17(2)*. https://www.researchgate.net/publication/321869086_Servant_Leadership_And_Work_Engagement_The_Mediating_Role_Of_Work-Life_Balance
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When To Use And How To Report The Results Of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203/FULL/XML>
- Hakkak, M., Gashti, M. A. H., & Nawaser, K. (2013). *The Relationship Between Perceived Organizational Support & Job Satisfaction With Organizational Commitment*. https://www.researchgate.net/publication/264419922_The_Relationship_Between_Perceived_Organizational_Support_Job_Satisfaction_With_Organizational_Commitment
- Hardianto, Y., & Ratna, D. (2022). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Pada Karyawan Panghegar Stone Quarry. *JURNAL Penelitian pendidikan, Psikologi dan Kesehatan (J-P3K)*, 3(1), 1–6. <https://doi.org/10.51849/J-P3k.V3i1.130>
- Harju, L. K., Hakanen, J. J., & Schaufeli, W. B. (2016). Can Job Crafting Reduce Job Boredom And Increase Work Engagement? A Three-Year Cross-Lagged Panel Study. *Journal Of Vocational Behavior*, 95–96, 11–20. <https://doi.org/10.1016/J.JVB.2016.07.001>
- Harju, L. K., Schaufeli, W. B., & Hakanen, J. J. (2018). A Multilevel Study On Servant Leadership, Job Boredom And Job Crafting. *Journal Of Managerial Psychology*, 33(1), 2–14. <https://doi.org/10.1108/JMP-08-2016-0237/FULL/XML>
- Haryo, B. D., & Djoko, H. (2018). Pengaruh Pelatihan Kerja, Motivasi Kerja Dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Produksi PT. Metec Semarang. In *Diponegoro Journal of Social and Politic Tahun*. <http://ejournal-S1.Undip.Ac.Id/Index.Php/>
- Hosseinabadi, S. A., Keidser, G., Dau, T., & Rotger-Griful, S. (2022). *Speech, Behavioral And Physiological Response Measures To Consider For A New Outcome Measure On Real-Life Communication Difficulty [Conference Poster]*. 6th International Conference On Cognitive Hearing Science For Communication(CHSCOM). <https://www.eriksholm.com/publications/Hosseinabadi-S-A-Keidser-G-Dau-T-Rotger-Griful-S-2022-Speech-Behavioral-And-Physiological-Response-Measures-To-Consider-For-A-New-Outcome-Measure-On-Real-Life-Communication-Difficulty-Poster-Presented/>
- Jaya, K. (2022). *Pengaruh Implementation Of Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Job Crafting And Employee Environmental Engagement Sebagai Variabel Mediasi* (Vol. 10).

- Karatepe, O. M., Ozturk, A., & Kim, T. T. (2019). Servant Leadership, Organisational Trust, And Bank Employee Outcomes. *Service Industries Journal*, 39(2), 86–108. <https://doi.org/10.1080/02642069.2018.1464559>
- Kartikarini, M. (2015). Pengaruh Servant Leadership Dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behaviour Karyawan Hotel Bintang-2 Di Yogyakarta.
- Kashyap, S. (2021). Exploring The Effects Of Perceived Organizational Support On Job Crafting And Work Engagement In The Indian Banking Sector. Research Paper the International Journal Of Indian Psychology. <https://ijip.in/Pdf-Viewer/?Id=36441>
- Kaya, B., & Karatepe, O. M. (2020). Does Servant Leadership Better Explain Work Engagement, Career Satisfaction And Adaptive Performance Than Authentic Leadership? *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 32(6), 2075–2095. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-05-2019-0438/FULL/XML>
- Keith, M. K. (2015). *The Case For Servant Leadership - 2nd Edition - Greenleaf Center For Servant Leadership*. <https://www.greenleaf.org/products-page/the-case-for-servant-leadership-2nd-edition/>
- Khan, M. M., Mubarak, S., & Islam, T. (2020). Leading The Innovation: Role Of Trust And Job Crafting As Sequential Mediators Relating Servant Leadership And Innovative Work Behavior. *European Journal Of Innovation Management*. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>
- Li, Y., Peng, L., Ma, S., & Zhou, X. (2022). Beauty Premium Or Beauty Penalty In Sharing Accommodation Situations Based On Lay Theories. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 34(3), 929–950. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-03-2021-0300>
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Liao, C., & Meuser, J. D. (2014). Servant Leadership And Serving Culture: Influence On Individual And Unit Performance. *Academy Of Management Journal*, 57(5), 1434–1452. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2013.0034>
- Liden, R. C., Wayne, S. J., Meuser, J. D., Hu, J., Wu, J., & Liao, C. (2015). Servant Leadership: Validation Of A Short Form Of The SL-28. *Leadership Quarterly*, 26(2), 254–269. <https://doi.org/10.1016/J.LEAQUA.2014.12.002>
- Mansour, S., & Nogues, S. (2022). Advantages Of And Barriers To Crafting New Technology In Healthcare Organizations: A Qualitative Study In The COVID-19 Context. *International Journal Of Environmental Research And Public Health* 2022, Vol. 19, Page 9951, 19(16), 9951. <https://doi.org/10.3390/IJERPH19169951>
- Meiwintar, D. E. V. (2016). Hubungan Antara Persepsi Terhadap Dukungan Organisasi Dengan Komitmen Afektif Karyawan PT. Madusari Nusaperdana.
- Menachery, T. J. (2018). Employees Shaping Their Own Jobs: How To Enable Job Crafting? In *Human Resource Management International Digest* (Vol. 26, Issue 5, Pp. 27–29). Emerald Group Holdings Ltd. <https://doi.org/10.1108/HRMID-05-2018-0106>
- Mohamed, M., Rashid, R. A., & Alqaryouti, M. H. (2022). Conceptualizing The Complexity Of Reflective Practice In Education. *Frontiers In Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/FPSYG.2022.1008234>
- Moreira, E., Coimbra, S., & Melo, P. (2022a). Glutamine Synthetase: An Unlikely Case Of Functional Redundancy In Arabidopsis Thaliana. *Plant Biology (Stuttgart, Germany)*, 24(5), 713–720. <https://doi.org/10.1111/PLB.13408>
- Moreira, E., Coimbra, S., & Melo, P. (2022b). Glutamine Synthetase: An Unlikely Case Of Functional Redundancy In Arabidopsis Thaliana. *Plant Biology*, 24(5), 713–720. <https://doi.org/10.1111/PLB.13408>
- Mufarrikah, J. L., Salis Yuniardi, M., & Syakarofath, N. A. (2020). Peran Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Karyawan . 6(2), 151–164. <https://doi.org/10.22146/Gamajop.56396>
- Mujiasih, E. (2015). Hubungan Antara Persepsi Dukungan Organisasi (Perceived Organizational Support) Dengan Keterikatan Karyawan (Employee Engagement). *Jurnal Psikologi Undip*, 14(1), 40–51.
- Munir, M., Issalillah, F., Darmawan, D., Sinambela, E. A., & Mardikaningsih, R. (2022). Pengembangan Kepuasan Kerja Karyawan Yang Ditinjau Dari Kebijakan Kompensasi Dan

- Sistem Pengembangan Karir. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 5(1), 717–724. <https://doi.org/10.36778/JESYA.V5I1.641>
- Oubibi, M., Fute, A., Xiao, W., Sun, B., & Zhou, Y. (2022). Perceived Organizational Support And Career Satisfaction Among Chinese Teachers: The Mediation Effects Of Job Crafting And Work Engagement During COVID-19. *Sustainability (Switzerland)*, 14(2). <https://doi.org/10.3390/SU14020623>
- Owens, B. P., & Hekman, D. R. (2012). Modeling How To Grow: An Inductive Examination Of Humble Leader Behaviors, Contingencies, And Outcomes. *Academy Of Management Journal*, 55(4), 787–818. <https://doi.org/10.5465/AMJ.2010.0441>
- Perwira, L. T., Aulia, A., & Jocom, C. O. (2021). Are Love Of Work, Perceived Organizational Support, And Psychological Well-Being Predictors Of Work Engagement? *Journal Of Educational, Health And Community Psychology*, 10(4), 673–685. <https://doi.org/10.12928/JEHCP.V10I4.20789>
- Pradana, M. (2015). Klasifikasi Bisnis E-Commerce Di Indonesia. *163 MODUS*, 27(2).
- Prasetyono, H., & Ramdayana, I. P. (2020). Pengaruh Servant Leadership, Komitmen Organisasi Dan Lingkungan Fisik Terhadap Kinerja Guru. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 8(2), 108–123. <https://doi.org/10.21831/JAMP.V8I2.28458>
- Pri, R., & Zamralita, Z. (2017). Gambaran Work Engagement Pada Karyawan Di PT EG (Manufacturing Industry). *Jurnal Muara Ilmu Sosial, Humaniora, Dan Seni*, 1(2), 295–303. <https://doi.org/10.24912/JMISHUMSEN.V1I2.98> 1
- Pujiati, D., Emilisa, N., & Romadhan, N. (2023). Pengaruh Work From Home Dan Work Life-Balance Terhadap Work Engagement Dengan Job Satisfaction Sebagai Pemoderasi Pada Work Engagement Karyawan PT. Bank Central Asia TBK Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)*, 12(1), 16–21. <https://doi.org/10.31959/JM.V12I1.129> 3
- Rahayu, L. B., & Syam, N. (2021). Digitalisasi Aktivitas Jual Beli Di Masyarakat: Perspektif Teori Perubahan Sosial. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(2).
- Ramadhan, A. J., Prakoso, H., Sofiana, V., Psikologi, P. P., & Psikologi, F. (2020). Pengaruh Job Crafting Terhadap Work Engagement Pada Karyawan PT. X. *Prosiding Psikologi*, 6(2), 889–896. <https://doi.org/10.29313/V6I2.24493>
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature. *Journal Of Applied Psychology*, 87(4), 698–714. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.87.4.698>
- Robbins, S. P.; J. T. A.; (2017). *Organizational Behavior 17th Ed / Stephen P. Robbins, Timothy A. Judge.*
[//Psb.Feb.Ui.Ac.Id%2Findex.Php%3Fp%3Dshow_Detail%26id%3D17420%26keywords%3D](https://psb.feb.ui.ac.id/index.php/fp3Dshow_Detail%26id%3D17420%26keywords%3D)
- Russell, J. E., & Bernardin, H. J. (2016). *Human Resource Management: An Experiential Approach*. <https://lib.ui.ac.id>
- Santoni, N. P. C. C., & Suana, I. W. (2018). Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Divisi Sales Di Honda Denpasar Agung. *E-Journal Manajemen Unud*, 7(10), 5379–5406. <https://media.neliti.com/media/publications/396650-None-4e18cc7b.Pdf>
- Sapengga, S. E. (2016). Pengaruh Servant Leadership Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Daun Kencana Sakti Mojokerto. *AGORA Vol. 4, No. 1*. <https://media.neliti.com/media/publications/287293-Pengaruh-Servant-Leadership-Terhadap-Kin-3a6958a1.Pdf>
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2010). *Defining And Measuring Work Engagement: Bringing Clarity To The Concept*. www.mercerhr.com
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods For Business; A Skill-Building Approach*. <https://digilib.stekom.ac.id/ebook/view/research-methods-for-business-a-skill-building-approach>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). Metode Penelitian Untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian, Edisi 6 Buku 1. *ICB Research Reports*, 9.

<https://Openlibrary.Telkomuniversity.Ac.Id/Home/Catalog/Id/143365/Slug/Metode-Penelitian-Untuk-Bisnis-Pendekatan-Pengembangan-Keahlian-Edisi-6-Buku-1.Html>

- Sendjaya, S., Eva, N., Robin, M., Dierendonck, D. Van, & Liden, R. C. (2019). Servant Leadership: A Systematic Review And Call For Future Research. *The Leadership Quarterly*, 30(1), 111–132. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2018.07.004>
- Shibiti, R. (2020). Public School Teachers' Satisfaction With Retention Factors In Relation To Work Engagement. *SA Journal Of Industrial Psychology*, 46. <https://doi.org/10.4102/SAJIP.V46I0.1675>
- Sousa, T., & Neves, P. (2021). Two Tales Of Rumination And Burnout: Examining The Effects Of Boredom And Overload. *Applied Psychology*, 70(3), 1018–1044. <https://doi.org/10.1111/APPS.12257>
- Stephen, & Judge. (2013). *Organizational Behavior 15th Edition*. <https://digilib.stekom.ac.id/ebook/view/ORGANIZATIONAL-BEHAVIOR-15TH-EDITION>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. <https://opac.perpusnas.go.id/detailopac.aspx?id=1543971>
- Sukoco, Y. N., & Kurniawan, I. S. (2023). Komitmen Afektif: Peran Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Pada Pegawai Dinas Perindustrian Dan Perdagangan DIY. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 7(2), 75–90. <https://doi.org/10.31955/MEA.V7I2.2979>
- Sun, L. (2019). Perceived Organizational Support: A Literature Review. *International Journal Of Human Resource Studies*, 9(3), 155. <https://doi.org/10.5296/IJHRS.V9I3.15102>
- Suryani, L. (2021). Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Gaya Kepemimpinan Melayani Terhadap Kinerja Di PT Tokopedia. https://www.researchgate.net/publication/350941920_Pengaruh_LingkunganKerja_dan_Gaya_Kepemimpinan_Melayani_Terhadap_Kinerja_di_PT_TOKOPEDIA
- Suryati. (2021). Gaya Kepemimpinan Servant Leadership, Kepuasan Kerja, Loyalitas Kerja Terhadap Komitmen Organisasional (Studi Kasus Pada Kantor Bpkad “Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah) Kabupaten Mappi). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)*, 2(2).
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012a). Development And Validation Of The Job Crafting Scale. *Journal Of Vocational Behavior*, 80(1), 173–186. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012b). Development And Validation Of The Job Crafting Scale. *Journal Of Vocational Behavior*, 80(1), 173–186. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.05.009>
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2014). Daily Job Crafting And The Self-Efficacy – Performance Relationship. *Journal Of Managerial Psychology*, 29(5), 490–507. <https://doi.org/10.1108/JMP-05-2012-0148>
- Triatmoko, N. Y., & Yuniawan, A. (2023). Pengaruh Kepemimpinan Yang Melayani Terhadap Perilaku Kerja Inovatif Dengan Job Crafting Otonomi Kerja Sebagai Variabel Pemediasi (Studi Kasus PT Nelta Multi Gracia). In *Diponegoro Journal Of Management* (Vol. 12, Issue 1).
- Uçar, H., & Kerse, G. (2022). Relationship Between Perceived Organizational Support, Job Crafting, And Job Performance. *Ekonomski Vjesnik*, 35(2), 287–299. <https://doi.org/10.51680/EV.35.2.5>
- Utari, H. D., Prakoso, H., Sofianna, V., Psikologi, P. P., & Psikologi, F. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support Terhadap Work Engagement Pada Karyawan Produksi. *Prosiding Psikologi*, 7(1), 134–139. <https://doi.org/10.29313/V7i1.25972>
- Van Dierendonck, D. (2010). Servant Leadership: A Review And Synthesis. <https://doi.org/10.1177/0149206310380462>, 37(4), 1228–1261. <https://doi.org/10.1177/0149206310380462>
- Van Hooff, M. L. M., & Van Hooff, E. A. J. (2014). Boredom At Work: Proximal And Distal Consequences Of Affective Work-Related Boredom. *Journal Of Occupational Health Psychology*, 19(3), 348–359. <https://doi.org/10.1037/A0036821>

- Van Wingerden, J., & Poell, R. F. (2017). Employees' Perceived Opportunities To Craft And In-Role Performance: The Mediating Role Of Job Crafting And Work Engagement. *Frontiers In Psychology*, 8(OCT), 283376. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.01876/bibtext>
- Van Woerkom, M., Bakker, A. B., & Nishii, L. H. (2016). Accumulative Job Demands And Support For Strength Use: Fine-Tuning The Job Demands-Resources Model Using Conservation Of Resources Theory. *Journal Of Applied Psychology*, 101(1), 141–150. <https://doi.org/10.1037/APL0000033>
- Volman, M. (2011). *Putting The Context Back In Job Crafting Research Causes Of Job Crafting Behavior*.
- Waileruny, H. T. (2014). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction Dan Organizational Citizenship Behavior Pada PT. Bank Maluku Cabang UTAMA Kota Ambon. *Agora*, 2(2), 35954. <https://www.neliti.com/id/publications/35954/>
- Wang, Z., Meng, L., & Cai, S. (2019). Servant Leadership And Innovative Behavior: A Moderated Mediation. *Journal Of Managerial Psychology*, 34(8), 505–518. <https://doi.org/10.1108/JMP-11-2018-0499>
- Waruwu, M., Takdir, M., & Nuryani, L. K. (2021). *Kepemimpinan Kepala Sekolah Dalam Perspektif Servant Leadership*. <https://journal.unj.ac.id/unj/index.php/improvement/article/view/22483/11745>
- Wrzesniewski, A., Lobuglio, N., Dutton, J. E., & Berg, J. M. (2013a). Job Crafting And Cultivating Positive Meaning And Identity In Work. *Advances In Positive Organizational Psychology*, 1, 281–302. [https://doi.org/10.1108/S2046-410X\(2013\)0000001015/FULL/XML](https://doi.org/10.1108/S2046-410X(2013)0000001015/FULL/XML)
- Wrzesniewski, A., Lobuglio, N., Dutton, J. E., & Berg, J. M. (2013b). Job Crafting And Cultivating Positive Meaning And Identity In Work. *Advances In Positive Organizational Psychology*, 1, 281–302. [https://doi.org/10.1108/S2046-410X\(2013\)0000001015](https://doi.org/10.1108/S2046-410X(2013)0000001015)
- Yudiani, E. (2017). Work Engagement Karyawan PT. Bukti Asam, Persero Ditinjau Dari Spiritualitas. *Psikis: Jurnal Psikologi Islami*, 3(1), 21–32. <https://doi.org/10.19109/PSIKIS.V3I1.1390>
- Yusuf, & Syarif. (2017). *Komitmen Organisasi Definisi, Dipengaruhi & Mempengaruhi*.