

PENGARUH KEPEMIMPINAN YANG MELAYANI TERHADAP JOB CRAFTING DENGAN DIMEDIASI KEPERCAYAAN

Ian Putri Wahyu Anggesti

Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
ianputriwahyuanggesti@gmail.com

Meika Kurnia Puji Rahayu

Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
meikarahayu@gmail.com

Heru Kurnianto Tjahjono

Magister Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
herukurniantotjahjono@gmail.com

Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan yang melayani (Servant Leadership) terhadap job crafting dengan dimediasi kepercayaan (Trust). Populasi penelitian ini adalah 328 karyawan hotel di Pekanbaru- Sampel yang digunakan sebanyak 150 Responden dipilih menggunakan metode convenience sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis dengan Structural Equation Model dan Sobel Test. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani (Servant Leadership) berpengaruh positif dan signifikan terhadap job crafting. Kepemimpinan yang melayani (Servant Leadership) berpegaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (Trust). Kepercayaan (Trust) berpengaruh positif dan signifikan terhadap job crafting. Kepemimpinan yang melayani (Servant Leadership) berpengaruh signifikan terhadap job crafting dengan dimediasi oleh kepercayaan (Trust).
Kata kunci: Servant Leadership, Trust, Job Crafting*

Abstract

*This study aims to determine the effect of servant leadership on job crafting mediated by trust. The population of this study were 328 hotel employees in Pekanbaru. The sample used was 150 respondents selected using the convenience sampling method. Data were collected through questionnaires and analyzed using the Structural Equation Model and Sobel Test. The results of this study indicate that servant leadership has a positive and significant effect on job crafting. Servant leadership has a positive and significant effect on trust. Trust has a positive and significant effect on job crafting. Servant leadership has a significant effect on job crafting mediated by trust.
Keywords: Servant Leadership, Trust, Job Crafting*

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata tidak akan dapat berkembang apabila tidak ada dukungan dari berbagai sektor yang meliputi perbankan, telekomunikasi, transportasi, sarana dan prasarana serta sarana akomodasi hotel.¹ Layanan di sektor pariwisata, termasuk hotel, dituntut memberikan pelayanan

¹ Dance Wisan Tambariki, Dianne O. Rondonuwu, and Pearl L. Wenas, "Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata," *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 2 (2016): 210–19.

yang memuaskan kepada pelanggan. Hal ini menuntut manajemen hotel untuk berpikir kreatif untuk memenuhi keinginan pelanggan, agar dapat menjadi daya tarik untuk kembali.²

Agar mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan, karyawan hotel dituntut untuk memiliki *job crafting* yang tinggi. *Job crafting* dapat didefinisikan sebagai mengambil tindakan proaktif seperti mengubah tugas, hubungan, dan persepsi kognitif untuk mendesain ulang pekerjaan.³ *Job crafting* adalah proses informal yang berfokus pada perubahan positif yang dapat dilakukan karyawan terhadap fitur tugas, relasional, atau kognitif dari pekerjaan mereka. Mereka memulai perubahan informal ini untuk membentuk praktik kerja mereka agar selaras dengan minat dan nilai istimewa mereka, dan pada akhirnya, meningkatkan kenikmatan, makna, dan kepuasan yang diperoleh dari pekerjaan mereka.⁴

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Job crafting adalah perilaku proaktif karyawan yang mendorong mereka membuat perubahan dalam desain pekerjaan mereka untuk mencapai tujuan pribadi.⁵ *Job crafting* juga mewakili upaya karyawan untuk secara perilaku proaktif membentuk karakteristik pekerjaan mereka.⁶ Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) adalah sebuah padangan bahwa pemimpin melayani pengikut, bukan sebaliknya; pemimpin membantu karyawan memenuhi kebutuhan mereka dan menjadi pelatih, pelayan, dan fasilitator pengembangan karyawan.⁷ Sikap ini didasarkan pada premis bahwa untuk mengeluarkan yang terbaik dari pengikut mereka, para pemimpin mengandalkan komunikasi satu lawan satu untuk memahami kemampuan, kebutuhan, keinginan, tujuan, dan potensi individu tersebut. Dengan pengetahuan tentang karakteristik dan minat unik setiap pengikut, pemimpin kemudian membantu pengikut dalam mencapai potensi mereka. Dorongan ini dilakukan melalui membangun kepercayaan diri, menjadi panutan,

² Nia Anggraini and R. Rudi Alhempri, "Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru," *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 9 (2021): 1923–30.

³ Sabreya Khanom Zuma, "The Effects of Job Crafting on Employee Retention: The Mediating Role of Proactive Personality," *International Journal of Business and Management Review* 8, no. 6 (2020): 24–42.

⁴ Gavin R. Slemp and Dianne A. Vella-Brodrick, "Optimising Employee Mental Health: The Relationship Between Intrinsic Need Satisfaction, Job Crafting, and Employee Well-Being," *Journal of Happiness Studies* 15, no. 4 (2014): 957–77, <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9458-3>.

⁵ Fong, C. Y. M., Tims, M., & Khapova, S. N. (2022). Coworker Responses to Job Crafting: Implications for Willingness to Cooperate and Conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 138, 1–15. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2022.103781>

⁶ Kinicki, A., & Fugate, M. (2018). *Organizational Behavior: A Practical, Problem-Solving Approach*. McGraw-Hill Education.

⁷ McShane, S. L., & Glinow, M. A. Von. (2018). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge. Global Reality*. McGraw-Hill Education.

menginspirasi kepercayaan, dan memberikan informasi, umpan balik, dan sumber daya.⁸ Kepercayaan (trust) merupakan kesediaan individu atau kelompok untuk membuat dirinya rentan terhadap keputusan orang lain atau kelompok.⁹ Kepercayaan juga sebuah harapan positif yang dimiliki seseorang terhadap orang lain dalam situasi yang mengandung risiko.¹⁰

Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani (*Servant Leadership*) terhadap *Job Crafting*

Kepemimpinan mempunyai peran yang strategis dalam menggerakkan orang dalam sebuah organisasi. Kepemimpinan merupakan sebuah proses untuk mempengaruhi karyawan yang dilakukan oleh seorang pemimpin, agar karyawan tersebut mengetahui dan mengerti apa yang harus dilakukan karyawan dan bagaimana cara melakukannya.¹¹

Kepemimpinan yang melayani adalah cara berpikir yang berbeda tentang memimpin. Esensi kepemimpinan adalah mengakui bahwa pemimpin memiliki tanggung jawab moral untuk melayani kebutuhan para pengikut, pelanggan, dan masyarakat, di samping kebutuhan organisasi. Pemimpin yang melayani memelihara dan membela, serta memberdayakan karyawan. Mereka mendorong pengikut mereka untuk bertanggung jawab atas tindakan mereka. Pemimpin yang melayani membangun kepercayaan dengan bersikap jujur dan terbuka dengan pengikut, berperilaku dengan cara yang konsisten dengan nilai-nilai yang mereka anut, dan menunjukkan kepercayaan pada pengikut mereka. Pemimpin yang melayani memperhatikan kebutuhan pengikut mereka dan membantu mengembangkan kemampuan mereka juga. Pengikut pemimpin pelayan terinspirasi oleh model yang ditetapkan oleh pemimpin mereka untuk menjadi pemimpin pelayan itu sendiri.¹²

Salah satu cara bagi karyawan untuk meniru perilaku pemimpin yang melayani adalah melampaui batas kepentingan pribadi dan meminta pertanggungjawaban atas manfaat pemangku kepentingan lainnya melalui pembuatan pekerjaan, sehingga hal ini akan meningkatkan *job crafting*.¹³ Pengaruh kepemimpinan yang melayani terhadap *job crafting* diantaranya dibuktikan

⁸ Liden, R. C., Wayne, S. J., Zhao, H., & Henderson, D. (2008). Servant Leadership: Development of a Multidimensional Measure and Multi-level Assessment. *Leadership Quarterly*, 19(2), 161–177. <https://doi.org/10.1016/j.leaqua.2008.01.006>

⁹ 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*, 1–22. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>

¹⁰ McShane, S. L., & Glinow, M. A. Von. (2018). *Organizational Behavior: Emerging Knowledge. Global Reality*. McGraw-Hill Education.

¹¹ Tjahjono, H. K., Prasetyo, F., & Palupi, M. (2018). Kepemimpinan Transformasional pada Organizational Citizenship Behavior dan Komitmen Afektif. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa*, 11(2), 217–232.

¹² Reilly, R. R., & Aronson, Z. H. (2009). Managing Contextual Performance. In J. W. Smither & M. London (Eds.), *Performance Management: Putting Research into Action*. Jossey-Bass.

¹³ Bavik, A., Bavik, Y. L., & Tang, P. M. (2017). Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation. *Cornell Hospitality Quarterly*, 1–10. <https://doi.org/10.1177/1938965517719282>

Ian Putri Wahyu Anggesti, Meika Kurnia Puji Rahayu, Heru Kurnianto Tjahjono: Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani Terhadap Job Crafting dengan Dimediasi Kepercayaan

oleh penelitian Jaya (2022); Khan et al. (2020); Harju et al. (2018); dan Bavik et al. (2017).^{14,15,16,17}

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₁: Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif pada *job crafting*.

Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani (*Servant Leadership*) terhadap Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah kesediaan individu atau kelompok untuk membuat dirinya peka terhadap keputusan orang lain atau kelompok.¹⁸ Kepercayaan (*trust*) karyawan dapat dibangun melalui kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*). Kepercayaan tumbuh dalam lingkungan di mana ada kemauan untuk membuat diri sendiri peka terhadap orang lain tanpa motif tersembunyi. Jika para pemimpin benar-benar tertarik pada kebutuhan dan kesejahteraan pengikut mereka, pengikut lebih cenderung mempercayai mereka dan merasakan perlakuan yang adil.¹⁹ Pengaruh kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) terhadap kepercayaan (*trust*) diantaranya dibuktikan oleh penelitian Khan et al. (2020); Seto & Sarros (2016); dan Joseph & Winston (2005).^{20,21,22}

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₂: Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*trust*).

Pengaruh Kepercayaan (*Trust*) terhadap *Job Crafting*

Kepercayaan kepada pemimpin menggambarkan dari hubungan yang saling menghormati, kesetaraan, kerjasama, keandalan dan komitmen antara pemimpin dan bawahannya. Pada hubungan ini, terjadi timbal balik yang saling menguntungkan. Perilaku dan tindakan pemimpin akan didukung oleh karyawan apabila karyawan percaya dengan pemimpin. Pemimpin akan menjadi

¹⁴ Jaya, K. (2022). Pengaruh Implementation of Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Job Crafting and Employee Environmental Engagement Sebagai Variabel Mediasi. *Agora*, 10(1), 1–15.

¹⁵ 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*, 1–22. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>

¹⁶ 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), 1–13. <https://doi.org/10.1108/JMP-08-2016-0237>

¹⁷ Bavik et al. (2017)

¹⁸ Khan et al. (2020)

¹⁹ Seto, S., & Sarros, J. C. (2016). Servant Leadership Influence on Trust and Quality Relationship in Organizational Settings. *International Leadership Journal*, 8(3), 23–33.

²⁰ Khan et al. (2020)

²¹ Seto & Sarros (2016)

²² Joseph, E. E., & Winston, B. E. (2005). A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust, and Organizational Trust. *Leadership & Organization Development Journal*, 26(1), 6–22. <https://doi.org/10.1108/01437730510575552>

model berperilaku bagi bawahan.²³ Apabila melihat pendapat di atas, maka kepercayaan terhadap pimpinan akan menyebabkan karyawan berupaya meniru perilaku kerja dari pimpinan. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan *job crafting*. Pengaruh kepercayaan (*trust*) terhadap *job crafting* diantaranya didukung oleh penelitian Khan et al. (2020).²⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₃: Kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap *job crafting*.

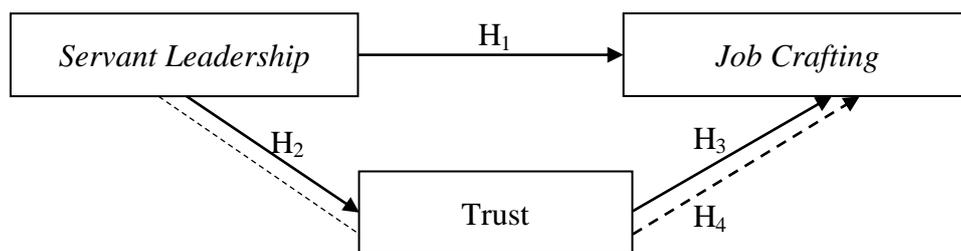
Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani (*Servant Leadership*) terhadap *Job Crafting* dengan dimediasi oleh Kepercayaan (*Trust*)

Pada kepemimpinan, kepercayaan memegang peranan penting karena akan menjadi model dalam perilaku karyawan. Keberhasilan kepemimpinan dalam menciptakan sebuah budaya organisasi yang baik, akan sangat didukung dengan adanya kepercayaan dari bawahan kepada pimpinan. Kepercayaan terhadap pemimpin akan berdampak terhadap berbagai hasil-hasil seperti perilaku-perilaku kinerja.²⁵ Apabila melihat pendapat di atas, maka kepercayaan akan menjadi mediator dalam pengaruh kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) terhadap *job crafting*. Hal ini juga diperkuat dengan hasil penelitian Khan et al. (2020).²⁶

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat ditetapkan hipotesis dalam penelitian ini, yaitu:

H₄: Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) berpengaruh terhadap *job crafting* dengan dimediasi oleh kepercayaan (*trust*).

Dari teori-teori yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya dengan berbagai macam bentuk hubungan dan pengaruhnya, maka dapat digambarkan model penelitian yang ada pada Gambar 1:



Gambar 1. Model Penelitian

²³ Siregar, D. D. (2022). *Kepemimpinan dan Kepercayaan pada Pemimpin dalam Membangun Perilaku Bawahan*

²⁴ Khan et al. (2020)

²⁵ Aidina, N. R., & Prihatsanti, U. (2017). Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Pemimpin Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan PT Telkom Witel Semarang. *Jurnal EMPATI*, 6(4), 137–142. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.20002>

²⁶ Khan et al. (2020)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini merupakan data primer, yaitu data yang secara langsung diambil dari obyek penelitian oleh peneliti perorangan maupun organisasi.²⁷ Jumlah elemen populasi karyawan yang diteliti adalah 328 dan sampel yang dilibatkan sejumlah 150 karyawan yang bekerja di The Premiere Hotel, Hotel Pangeran dan Grand Central Hotel Pekanbaru. Pada penelitian ini menggunakan teknik *convenience sampling* untuk teknik pengumpulan data.

Data yang terkumpul diuji kualitasnya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan Confirmatory Factor Analysis (CFA), yang merupakan model pengukuran, yang dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi model yang tepat untuk menjelaskan hubungan antara indikator dengan konsep variabel yang diukur.²⁸ Uji reliabilitas dilakukan dengan *Construct Reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Selanjutnya penelitian ini melakukan Uji asumsi SEM meliputi uji sampel, uji normalitas, uji outliers, dan uji multikolinieritas. Sebelum dilakukan evaluasi terhadap *goodness of fit*, terlebih dahulu dilakukan pengujian identifikasi model. Hasil *Structural Equation Model* (SEM) setelah Modifikasi disimpulkan bahwa model SEM dengan modifikasi merupakan model yang fit. Terakhir melakukan pengujian hipotesis. Hipotesis pertama sampai dengan hipotesis ketiga diuji dengan menguji signifikan berdasarkan pada hasil pengujian SEM. Sedangkan hipotesis keempat diuji dengan menggunakan uji Sobel, untuk menguji variable mediasi.

Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah *Structural Equation Model* (SEM). Adapun langkah-langkah dalam analisis SEM adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan Model Berdasarkan Teori

Pada tahap ini, model dinyatakan secara resmi. Seorang peneliti menentukan hubungan yang dihipotesiskan antara variabel yang diamati dan laten yang ada atau tidak ada dalam model.²⁹ Spesifikasi model melibatkan penggunaan semua teori, penelitian, dan informasi yang relevan yang tersedia untuk mengembangkan model teoretis.³⁰

²⁷ Harsojuwono, B. A., & Amata, I. W. (2020). *Statistika Penelitian*. Madani Media.

²⁸ Tjahjono, H. K., Basuki, A. T., & Palupi, M. (2021). *Aplikasi SEM dalam Studi Perilaku Organisasional*. UPP STIM YKPN.

²⁹ Timothy Teo, Liang Ting Tsai, and Chih-Chien Yang, "Applying Structural Equation Modeling (SEM) in Educational Research: An Introduction," in *Application of Structural Equation Modeling in Educational Research and Practice*, ed. Myint Swe Khine (Rotterdam: Sense Publishers, 2013).

³⁰ Randall E. Schumacker and Richard G. Lomax, *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling* (New York: Routledge, 2010).

b. Menyusun Diagram Jalur dan Persamaan Struktural

Pada langkah ini, ada dua hal yang perlu dilakukan yaitu menyusun model struktural yaitu menghubungkan antar konstruk laten baik endogen maupun eksogen dan menyusun *measurement model* yaitu menghubungkan konstruk laten endogen atau eksogen dengan variabel indikator atau manifest.³¹

c. Memilih Jenis Input Matrik dan Estimasi Model yang Diusulkan

Pada penelitian ini, teknik estimasi yang digunakan adalah *maximum likelihood* (ML). Hal ini mengacu pada pendapat yang menyatakan bahwa bila ukuran sampel adalah kecil (100 – 200) dan asumsi normalitas dipenuhi, maka digunakan teknik estimasi *maximum likelihood* (ML).³²

d. Menilai Identifikasi Model Struktural
Terkait identifikasi model, suatu model SEM dapat dikategorikan sebagai:

1) *Justidentified*

Merupakan model yang memiliki kesesuaian satu lawan satu antara data dengan parameter strukturalnya. Jumlah data varian dan kovarian sama dengan jumlah parameter yang akan diestimasi. Model ini tidak menarik untuk dianalisis karena tidak memiliki *degree of freedom*, sehingga tidak pernah dapat ditolak.

2) *Overidentified*

Merupakan model yang jumlah parameter estimasinya lebih kecil dari jumlah data varian dan kovariannya sehingga menghasilkan *degree of freedom* yang positif dan memungkinkan model untuk ditolak. Model yang dianalisis adalah model yang *overidentified*.

3) *Underidentified*

Merupakan model yang jumlah parameter estimasi lebih besar daripada jumlah data varian dan kovarian, sehingga memiliki *degree of freedom* yang negatif.³³

e. Menilai Kriteria Goodness of Fit

Langkah pertama dalam model yang sudah dihasilkan dalam analisis SEM adalah memperhatikan terpenuhinya asumsi-asumsi dalam SEM.³⁴ Asumsi SEM adalah Ukuran sampel, Normalitas, Outlier, dan Multikolinearitas.

³¹ Imam Ghozali, *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM* (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017).

³² Minto Waluyo, *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)* (Surabaya: Penerbit UPN Veteran Jawa Timur, 2016).

³³ Ghazali, *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*.

³⁴ Heru Kurnianto Tjahjono, Agus Tri Basuki, and Majang Palupi, *Aplikasi SEM Dalam Studi Perilaku Organisasional* (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2021).

Setelah semua asumsi SEM terpenuhi, langkah selanjutnya adalah melakukan evaluasi model SEM. Evaluasi model SEM didasarkan pada kriteria *goodness of fit*. Kriteria *goodness of fit* meliputi:

Tabel 1. Kriteria Goodness of Fit

No.	Goodness of Fit Indexs	Nilai Cut off
1.	Chi-Square	Diharapkan kecil
2.	Significancy probability	$\geq 0,05$
3.	CMIN/DF	$\leq 2,00$
4.	RMSEA	$\leq 0,08$
5.	GFI	$\geq 0,90$
6.	AGFI	$\geq 0,90$
7.	TLI	$\geq 0,90$
8.	CFI	$\geq 0,90$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Confirmatory Factor Analysis (CFA) untuk konstruk eksogen dan endogen untuk pengujian validitas dan reliabilitas dapat dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

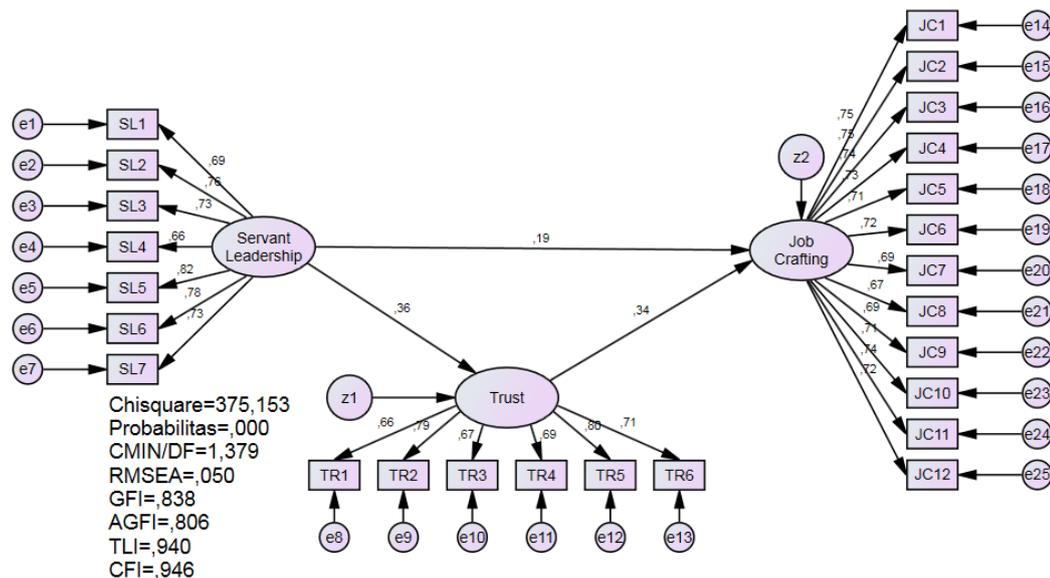
Indikator	Factor Loading (λ)	Factor Loading ² (λ^2)	Meas. Error. $1 - \lambda^2$	CR	AVE
Servant Leadership					
SL1	0,739	0,546	0,454	0,899	0,561
SL2	0,798	0,637	0,363		
SL3	0,713	0,508	0,492		
SL4	0,744	0,554	0,446		
SL5	0,718	0,516	0,484		
SL6	0,757	0,573	0,427		
SL7	0,772	0,596	0,404		
Σ	5,241	3,929	3,071		
Trust					
TR1	0,790	0,624	0,376	0,871	0,530
TR2	0,742	0,551	0,449		
TR3	0,732	0,536	0,464		
TR4	0,703	0,494	0,506		
TR5	0,693	0,480	0,520		
TR6	0,703	0,494	0,506		
Σ	4,363	3,179	2,821		
Job Crafting					
JC1	0,690	0,476	0,524	0,891	0,506
JC2	0,739	0,546	0,454		
JC3	0,722	0,521	0,479		
JC4	0,679	0,461	0,539		

Indikator	Factor Loading (λ)	Factor Loading ² (λ^2)	Meas. Error. $1 - \lambda^2$	CR	AVE
JC5	0,701	0,491	0,509		
JC6	0,722	0,521	0,479		
JC7	0,723	0,523	0,477		
JC8	0,712	0,507	0,493		
Σ	5,688	4,047	3,953		

Sumber: Analisis data, 2023

Table 2 menunjukkan bahwa semua indikator pada variabel laten kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*), kepercayaan (*trust*), dan *job crafting* valid karena nilai *factor loading* $> 0,5$.³⁵ Semua konstruk mempunyai nilai *construct reliability* (CR) $> 0,7$, dengan nilai CR terendah sebesar 0,866 yaitu pada konstruk kepercayaan (*trust*). Semua konstruk juga mempunyai nilai *Average Variance Extracted* (AVE) $> 0,05$, dengan nilai AVE terendah sebesar 0,516, yaitu pada konstruk *job crafting*. Berdasarkan hal tersebut disimpulkan bahwa semua konstruk reliabel, karena mempunyai nilai CR $> 0,70$.³⁶

Selanjutnya dengan metode Maximum Likelihood (ML) diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:



Gambar 1. Hasil *Structural Equation Model* (SEM)

Hasil uji kelayakan (*goodness of fit*) SEM dapat dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut:

³⁵ Mustafa Emre Civelek, *Essentials of Structural Equation Modeling* (Nebraska: Zea Books, 2018).

³⁶ Tjahjono, Basuki, and Palupi, *Aplikasi SEM Dalam Studi Perilaku Organisasional*.

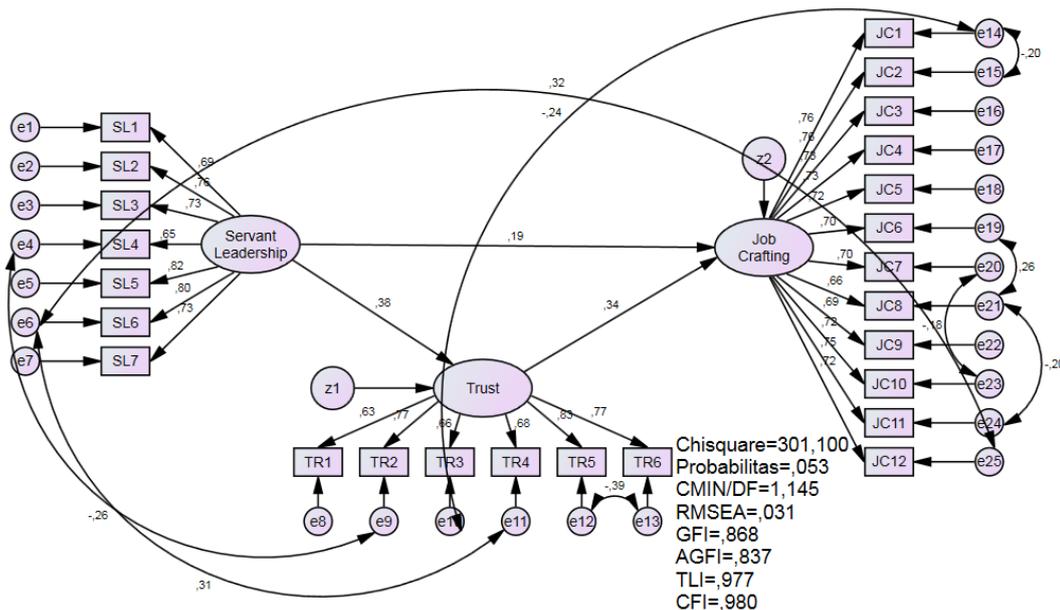
Tabel 3. Hasil Uji Kelayakan (*Goodness of Fit*) SEM

Indikator Goodness-of-fit	Nilai Rekomendasi	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	378,153	
<i>Significance probability</i>	$\geq 0,05$	0,000	Tidak Fit
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,379	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,050	Fit
GFI	$\geq 0,90$	0,838	Moderat
AGFI	$\geq 0,90$	0,806	Moderat
TLI	$\geq 0,90$	0,940	Fit
CFI	$\geq 0,90$	0,946	Fit

Sumber: Analisis data, 2023

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai chi-square sebesar 378,153 dengan probabilitas sebesar 0,000, sehingga disimpulkan bahwa model tidak fit. Indikator lain yang tidak fit adalah GFI dan AGFI yang termasuk dalam kategori moderat.

Berdasarkan model yang tidak fit, maka dilakukan modifikasi terhadap model SEM. Modifikasi dilakukan dengan mengacu pada nilai Modification Index. Hasil analisis *Structural Equation Model* (SEM) setelah modifikasi dapat dideskripsikan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 2. Hasil *Structural Equation Model* (SEM) Setelah Modifikasi

Hasil uji kelayakan (*goodness of fit*) SEM dengan modifikasi dapat dideskripsikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Kelayakan (*Goodness of Fit*) SEM dengan Modifikasi

Indikator Goodness-of-fit	Nilai Rekomendasi	Hasil Model	Keterangan
<i>Chi-Square</i>	Diharapkan kecil	301,100	
<i>Significancy probability</i>	$\geq 0,05$	0,053	Fit
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,145	Fit
RMSEA	$\leq 0,08$	0,031	Fit
GFI	$\geq 0,90$	0,868	Moderat
AGFI	$\geq 0,90$	0,837	Moderat
TLI	$\geq 0,95$	0,977	Fit
CFI	$\geq 0,95$	0,980	Fit

Sumber: Analisis data, 2023

Tabel 4 menunjukkan bahwa nilai chi-square sebesar 301,100 dengan probabilitas sebesar 0,053, sehingga disimpulkan bahwa model fit. Indikator lain yang fit adalah CMIN/DF, RMSEA, TLI, dan CFI. Adapun GFI dan AGFI yang termasuk dalam kategori moderat. Berdasarkan hal tersebut, disimpulkan bahwa model SEM dengan modifikasi merupakan model yang fit.

Berdasarkan model SEM yang sudah fit, dilakukan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis H_1 sampai H_3 dilakukan dengan signifikansi parameter terhadap bobot regresi. Hasilnya dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Tabel 5. *Regression Weight*

Ha	Hipotesis	Estimate	S.E.	C.R.	p	Keterangan
H_1	SL \rightarrow JC	0,206	0,101	2,035	0,042	Signifikan
H_2	SL \rightarrow TR	0,436	0,109	4,019	0,000	Signifikan
H_3	TR \rightarrow JC	0,324	0,091	3,550	0,000	Signifikan

Sumber: Analisis data, 2023

Pengujian H_4 dilakukan dengan menggunakan uji Sobel, dan dilakukan dengan Winnifred's Mediation Program (WIMP). Hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Pengujian Sobel

Unstandardized coefficient of IV \rightarrow Mediator (a):	0,436	
Standard error of IV \rightarrow Mediator (se a):	0,109	
Unstandardized coefficient of M \rightarrow DV with IV in eqn (b):	0,324	
Standard error of M \rightarrow DV with IV in eqn (se b):	0,091	
		Two-tailed p value
Sobel's z	2,6595	0,0078
Aroian's z	2,6143	0,0089
Goodman's z	2,7071	0,0068

Sumber: Analisis data, 2023

Berdasarkan tabel 5 dan 6, dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis Pertama

Hipotesis pertama pada penelitian ini adalah kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif *job crafting*. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai C.R. sebesar 2,035 dan p sebesar 0,042. Berdasarkan nilai C.R. yang positif dan $p < 0,05$, disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H_1) diterima, dan disimpulkan kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job crafting*. Hasil penelitian mendukung penelitian terdahulu, yang menunjukkan bahwa servant leadership berpengaruh terhadap job crafting.^{37,38,39,40}

Kepemimpinan yang melayani (servant leadership) adalah gaya kepemimpinan yang menekankan pada pertumbuhan pengikut yang positif. Pemimpin yang melayani memberdayakan dan mengembangkan orang serta mengekspresikan kerendahan hati, keaslian, dan penerimaan antarpribadi. Pemimpin yang melayani memberikan arahan dan bertanggung jawab untuk organisasi yang lebih besar, sambil menginspirasi pengikut untuk memberikan kinerja terbaik mereka dengan berfokus pada pengembangan potensi mereka.⁴¹

Menurut teori pembelajaran sosial, individu belajar perilaku yang sesuai melalui mengamati perilaku model peran yang kredibel. Sejalan dengan teori pembelajaran sosial, pemimpin yang melayani dapat secara sadar dan tidak sadar mendorong perilaku melalui proses pemodelan peran.⁴² Apabila melihat pendapat di atas, maka karyawan pada dasarnya akan berupaya untuk meniru pimpinan di tempat kerja. Pemimpin merupakan role model bagi karyawan.

Kepemimpinan yang melayani akan berupaya untuk memperhatikan kepentingan karyawan dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Hal ini akan menjadi sebuah keteladanan bagi karyawan dalam melakukan pekerjaannya di hotel untuk melayani pelanggan. Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) menjadi inspirasi bagi karyawan untuk melayani pelanggan hotel dengan karakteristik yang berbeda-beda. Karyawan akan berupaya secara kreatif mencari cara untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan pada pelanggan yang berbeda karakteristiknya. Hal ini akan berpengaruh terhadap

³⁷ Jaya, "Pengaruh Implementation of Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Job Crafting and Employee Environmental Engagement Sebagai Variabel Mediasi."

³⁸ Khan, Mubarak, and Islam, "Leading The Innovation: Role of Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior."

³⁹ Harju, Schaufeli, and Hakanen, "A Multilevel Study on Servant Leadership, Job Boredom and Job Crafting."

⁴⁰ Bavik, Bavik, and Tang, "Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation."

⁴¹ Harju, Schaufeli, and Hakanen, "A Multilevel Study on Servant Leadership, Job Boredom and Job Crafting."

⁴² Bavik, Bavik, and Tang, "Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation."

peningkatan job crafting.

2. Hipotesis Kedua

Hipotesis kedua pada penelitian ini adalah kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*trust*). Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai C.R. sebesar 4,019 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai C.R. yang positif dan $p < 0,05$, disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H_2) diterima, dan disimpulkan kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*). Hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepemimpinan yang melayani berpengaruh terhadap kepercayaan.^{43,44,45}

Kepercayaan (*trust*) karyawan dapat dibangun melalui kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*). Kepercayaan tumbuh dalam lingkungan di mana ada kemauan untuk membuat diri sendiri peka terhadap orang lain tanpa motif tersembunyi. Jika para pemimpin benar-benar tertarik pada kebutuhan dan kesejahteraan pengikut mereka, pengikut lebih cenderung mempercayai mereka dan merasakan perlakuan yang adil.⁴⁶

Pemimpin yang melayani dalam pelaksanaan kepemimpinannya berupaya untuk berperilaku dalam konteks kepentingan karyawan. Pemimpin yang melayani akan mendengarkan apa yang diinginkan dan tidak disukai oleh karyawan di tempat kerja, dan berupaya untuk memenuhi keinginan karyawan. Pemimpin yang melayani mencoba memahami dan bersimpati kepada karyawan apabila mengalami permasalahan di tempat kerja, dan berupaya untuk membantu. Pemimpin yang melayani juga efektif dalam membangun konsensus dalam kelompok. Segala keputusan diambil dan disepakati bersama antara pemimpin dan bawahannya. Hal ini menyebabkan karyawan tidak merasa keberatan untuk menjalankan segala keputusan yang diambil. Pemimpin yang melayani juga menyadari tanggung jawab yang luar biasa untuk melakukan segala sesuatu dalam kekuasaannya untuk memelihara pertumbuhan pribadi dan profesional karyawan dan rekan kerja. Karakteristik kepemimpinan yang melayani tersebut, menyebabkan karyawan merasa diperhatikan, dibantu dan diarahkan dalam melaksanakan pekerjaannya. Karyawan akan merasa dihargai dan dianggap penting oleh pimpinan di perusahaan. Hal ini akan berpengaruh terhadap peningkatan kepercayaannya kepada pemimpin.

⁴³ Khan, Mubarak, and Islam, "Leading The Innovation: Role of Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior."

⁴⁴ Seto and Sarros, "Servant Leadership Influence on Trust and Quality Relationship in Organizational Settings."

⁴⁵ Joseph and Winston, "A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust, and Organizational Trust."

⁴⁶ Seto and Sarros, "Servant Leadership Influence on Trust and Quality Relationship in Organizational Settings."

3. Hipotesis Ketiga

Hipotesis ketiga pada penelitian ini adalah kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif terhadap *job crafting*. Berdasarkan hasil analisis didapatkan nilai C.R. sebesar 3,550 dan p sebesar 0,000. Berdasarkan nilai C.R. yang positif dan $p < 0,05$, disimpulkan bahwa hipotesis ketiga (H_3) diterima, dan disimpulkan kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job crafting*. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh terhadap *job crafting*.⁴⁷

Kepercayaan kepada pemimpin menggambarkan dari hubungan yang saling menghormati, kesetaraan, kerjasama, keandalan dan komitmen antara pemimpin dan bawahannya. Pada hubungan ini, terjadi timbal balik yang saling menguntungkan. Perilaku dan tindakan pemimpin akan didukung oleh karyawan apabila karyawan percaya dengan pemimpin.⁴⁸

Karyawan akan menjadi role model dalam berperilaku kerja, apabila ada kepercayaan karyawan terhadap pimpinannya. Kepercayaan yang tinggi terhadap pimpinan menyebabkan karyawan akan berupaya untuk meniru perilaku kerja pemimpin. Karyawan juga akan menuruti segala arahan termasuk dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan hotel. Kepemimpinan yang berupaya melayani dan memperhatikan kebutuhan karyawan, akan dicontoh oleh karyawan dan diterapkan kepada pelanggan. Karyawan akan mencoba secara kreatif untuk menampilkan pelayanan yang baik kepada setiap pelanggan hotel, sehingga akan meningkatkan tingkat *job crafting*.

4. Hipotesis Keempat

Hipotesis keempat pada penelitian ini adalah kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) berpengaruh terhadap *job crafting* dengan dimediasi oleh kepercayaan (*trust*). Berdasarkan hasil uji Sobel didapatkan nilai Sobel's z sebesar 2,6595 dengan p sebesar 0,0078. Berdasarkan nilai $p < 0,05$, disimpulkan bahwa hipotesis keempat (H_3) diterima, dan disimpulkan kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) berpengaruh signifikan terhadap *job crafting* dengan dimediasi oleh kepercayaan (*trust*). Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kepercayaan memediasi pengaruh kepemimpinan pelayan terhadap *job crafting*.⁴⁹ Pada kepemimpinan, kepercayaan memegang peranan penting karena akan menjadi model dalam perilaku karyawan.⁵⁰

⁴⁷ Khan, Mubarak, and Islam, "Leading The Innovation: Role of Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior."

⁴⁸ Diyah Dumasari Siregar, "Kepemimpinan Dan Kepercayaan Pada Pemimpin Dalam Membangun Perilaku Bawahan," 2022.

⁴⁹ Khan, Mubarak, and Islam, "Leading The Innovation: Role of Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior."

⁵⁰ Nabila Rahma Aidina and Unika Prihatsanti, "Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Pemimpin Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan PT Telkom Witel Semarang," *Jurnal EMPATI* 6, no. 4 (2017): 137–42, <https://doi.org/10.14710/empati.2017.20002>.

Apabila melihat pendapat di atas, maka kepemimpinan hanya akan berpengaruh terhadap perilaku kerja karyawan apabila terdapat kepercayaan karyawan terhadap pemimpin. Hal ini berarti bahwa kepemimpinan yang melayani tidak berpengaruh langsung terhadap peningkatan job crafting, tetapi terlebih dahulu harus mempengaruhi kepercayaan karyawan. Kepercayaan karyawan terhadap pimpinan kemudian akan berpengaruh terhadap *job crafting*.

KESIMPULAN

Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job crafting*. Kepemimpinan yang melayani berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan (*trust*). Kepercayaan (*trust*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *job crafting*. Kepemimpinan yang melayani berpengaruh signifikan terhadap *job crafting* dengan dimediasi oleh kepercayaan (*trust*).

DAFTAR PUSTAKA

- Aidina, Nabila Rahma, and Unika Prihatsanti. "Hubungan Antara Kepercayaan Terhadap Pemimpin Dengan Keterikatan Kerja Pada Karyawan PT Telkom Witel Semarang." *Jurnal EMPATI* 6, no. 4 (2017): 137–42. <https://doi.org/10.14710/empati.2017.20002>.
- Anggraini, Nia, and R. Rudi Alhempri. "Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru." *Jurnal Inovasi Penelitian* 1, no. 9 (2021): 1923–30.
- Bavik, Ali, Yuen Lam Bavik, and Pok Man Tang. "Servant Leadership, Employee Job Crafting, and Citizenship Behaviors: A Cross-Level Investigation." *Cornell Hospitality Quarterly*, 2017, 1–10. <https://doi.org/10.1177/1938965517719282>.
- Civelek, Mustafa Emre. *Essentials of Structural Equation Modeling*. Nebraska: Zea Books, 2018.
- Ghozali, Imam. *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Dengan Program AMOS 24 Update Bayesian SEM*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2017.
- Harju, Lotta K., Wilmar B. Schaufeli, and Jari J. Hakanen. "A Multilevel Study on Servant Leadership, Job Boredom and Job Crafting." *Journal of Managerial Psychology* 33, no. 1 (2018): 1–13. <https://doi.org/10.1108/JMP-08-2016-0237>.
- Hartono, Jogyanto. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah Dan Pengalaman-Pengalaman*. Yogyakarta: BPF, 2021.
- Jaya, Kevin. "Pengaruh Implementation of Servant Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behavior Melalui Job Crafting and Employee Environmental Engagement Sebagai Variabel Mediasi." *Agora* 10, no. 1 (2022): 1–15.
- Joseph, Errol E., and Bruce E. Winston. "A Correlation of Servant Leadership, Leader Trust, and Organizational Trust." *Leadership & Organization Development Journal* 26, no. 1 (2005): 6–22. <https://doi.org/10.1108/01437730510575552>.
- Kamal. "Upaya Pemerintah Dalam Penataan Pembangunan Rumah Toko (Ruko) Di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Pembangunan Kawasan Rumah Toko (Ruko) Di Kecamatan Tampan Tahun 2010-2013)." *Jom FISIP* 2, no. 1 (2015): 1–18.
- Khan, Muhammad Mumtaz, Shujaat Mubarak, and Tahir Islam. "Leading The Innovation: Role of

- Trust and Job Crafting as Sequential Mediators Relating Servant Leadership and Innovative Work Behavior.” *European Journal of Innovation Management*, 2020, 1–22. <https://doi.org/10.1108/EJIM-05-2020-0187>.
- Manihuruk, Mauli Melda, and Tjiptogoro Dinarjo Soehari. “Pengaruh Kepercayaan Kepada Atasan, Job Embeddedness, Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kepercayaan Karyawan Kepada Organisasi.” *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen* 6, no. 2 (2020): 335–43. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.335>.
- Northouse, Peter G. *Leadership: Theory and Practice*. Thousand Oaks: SAGE Publications, Inc., 2016.
- Schumacker, Randall E., and Richard G. Lomax. *A Beginner’s Guide to Structural Equation Modeling*. New York: Routledge, 2010.
- Sekaran, Uma, and Roger Bougie. *Research Methods For Business: A Skill Building Approach*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd., 2016.
- Sengkey, Stevi Becher, and Isaac Jogues Kiyok Sito Meiyanto. “Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional Dan Iklim Organisasi Terhadap Job Crafting.” *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)* 2, no. 3 (2016): 152–61. <https://doi.org/10.22146/gamajop.36937>.
- Seto, Suzanne, and James C. Sarros. “Servant Leadership Influence on Trust and Quality Relationship in Organizational Settings.” *International Leadership Journal* 8, no. 3 (2016): 23–33.
- Sidin, Andi Indahwaty, Lalu Muhammad Saleh, and Eka Fatmawati. “Do Job Resources Have a Role in Job Crafting of Hospital Staff in Mamuju Regency, at the Fourth Industrial Revolution at Hospital Context; JD-R Theory Perspectives.” *Philosophical Readings XIII*, no. 4 (2021): 1140–47. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5230422>.
- Sinambela, Lijan P., and Sarton Sinambela. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Teoritik Dan Praktik*. Depok: Rajawali Press, 2022.
- Siregar, Diyah Dumasari. “Kepemimpinan Dan Kepercayaan Pada Pemimpin Dalam Membangun Perilaku Bawahan,” 2022.
- Slemp, Gavin R., and Dianne A. Vella-Brodrick. “Optimising Employee Mental Health: The Relationship Between Intrinsic Need Satisfaction, Job Crafting, and Employee Well-Being.” *Journal of Happiness Studies* 15, no. 4 (2014): 957–77. <https://doi.org/10.1007/s10902-013-9458-3>.
- Song, Yang, Qi tao Tian, and Ho Kwong Kwan. “Servant Leadership and Employee Voice: A Moderated Mediation.” *Journal of Managerial Psychology* 37, no. 1 (2022): 1–14. <https://doi.org/10.1108/JMP-02-2020-0077>.
- Srivastava, Shalini, and Deepti Pathak. “The Role of Moderators in Linking Job Crafting to Organizational Citizenship Behaviour: A Study on the Indian Hospitality Sector.” *Vision* 24, no. 1 (2020): 101–12. <https://doi.org/10.1177/0972262919869747>.
- Syaiful, Sefrona. “Analisis Event Terhadap Peningkatan Occupancy Pada Hotel Bintang 3 (***) Di Kota Pekanbaru: Study Kasus Pada Hotel Swiss-Belinn Pekanbaru.” *Jurnal Daya Saing* 5, no. 2 (2019): 149–69. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v5i2.381>.
- Tambariki, Dance Wisan, Dianne O. Rondonuwu, and Pearl L. Wenas. “Analisis Kontribusi Hotel Dalam Menunjang Promosi Destinasi Pariwisata.” *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata* 3, no. 2 (2016): 210–19.
- Teo, Timothy, Liang Ting Tsai, and Chih-Chien Yang. “Applying Structural Equation Modeling (SEM) in Educational Research: An Introduction.” In *Application of Structural Equation Modeling in Educational Research and Practice*, edited by Myint Swe Khine. Rotterdam:

Ian Putri Wahyu Anggesti, Meika Kurnia Puji Rahayu, Heru Kurnianto Tjahjono: Pengaruh Kepemimpinan yang Melayani Terhadap Job Crafting dengan Dimediasi Kepercayaan

Sense Publishers, 2013.

Tjahjono, Heru Kurnianto, Agus Tri Basuki, and Majang Palupi. *Aplikasi SEM Dalam Studi Perilaku Organisasional*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2021.

Tjahjono, Heru Kurnianto, Fajar Prasetyo, and Majang Palupi. "Kepemimpinan Transformasional Pada Organizational Citizenship Behavior Dan Komitmen Afektif." *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Jasa* 11, no. 2 (2018): 217–32.

Waluyo, Minto. *Mudah Cepat Tepat Penggunaan Tools Amos Dalam Aplikasi (SEM)*. Surabaya: Penerbit UPN Veteran Jawa Timur, 2016.

Zuma, Sabreya Khanom. "The Effects of Job Crafting on Employee Retention: The Mediating Role of Proactive Personality." *International Journal of Business and Management Review* 8, no. 6 (2020): 24–42.