
**PENGARUH DUKUNGAN ATASAN, REKAN KERJA, DAN KELUARGA
TERHADAP PERILAKU PELAYANAN MELEBIHI STANDAR TUGAS PADA
PERAWAT DENGAN MEDIATOR *THRIVING AT WORK***

Lindayani

Program Studi Magister Manajemen, Universitas Tarumanagara
lindayani.117212030@stu.untar.ac.id

Rostiana

Program Studi Psikologi Profesi, Universitas Tarumanagara
rostiana@fpsi.untar.ac.id (*corresponding author*)

Masuk: 07-10-2023, revisi: 18-10-2023, diterima untuk diterbitkan: 19-10-2023

Abstract: This research aims to determine the influence of superior's support, co-workers, and family on service organizational citizenship behavior in nurses with the mediation of thriving at work. This research was carried out using a single cross-sectional method, and the data collection was carried out using a questionnaire instrument, which was then analyzed by using the SEM (Structural Equation Modelling) method. The data sample in this study amounted to 240 samples obtained from nurses at XYZ Hospital. The results of the data analysis in this study show that thriving at work has an important role in linking the variables of support from superiors, colleagues, and family to service organizational citizenship behavior. The results of this research explain that thriving at work, a sense of enthusiasm and development is needed for workers to be able to engage in service organizational citizenship behavior. However, to be able to feel enthusiastic and develop, you need support from your boss, co-workers, and family first.

Keywords: Service Organizational Citizenship Behavior, Thriving at Work, Supervisor Support, Coworkers Support, Family Support

Abstrak: Penelitian ini bertujuan apakah dukungan atasan, rekan kerja, dan keluarga dapat berpengaruh terhadap perilaku pelayanan melebihi standar tugas pada perawat dengan mediasi *thriving at work*. Penelitian ini dilakukan dengan metode *single cross-sectional* dan pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling). Sampel data pada penelitian ini berjumlah 240 sampel yang didapatkan dari perawat rumah sakit XYZ. Hasil analisis data pada penelitian ini menunjukkan bahwa *thriving at work* memiliki peran penting dalam menghubungkan variabel dukungan atasan, rekan kerja, dan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior*. Hasil penelitian ini menerangkan bahwa dibutuhkannya rasa semangat dan berkembang pada pekerja agar dapat terlibat pada perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya. Namun untuk dapat merasa bersemangat dan berkembang, dibutuhkannya dukungan dari atasan, rekan kerja, dan keluarganya terlebih dahulu.

Kata Kunci: Perilaku Kewarganegaraan Organisasi Berbasis Layanan, *Thriving at Work*, Dukungan Atasan, Dukungan Rekan Kerja, Dukungan Keluarga

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman, persaingan bisnis juga semakin ketat. Adapun salah satu cara yang dapat dilakukan pada industri jasa untuk dapat mewujudkan keberhasilan organisasi, ialah dengan meningkatkan pelayanan yang ada pada rumah sakit, yaitu dengan cara meningkatkan kualitas sumber daya manusianya (Djati & Ferrinadewi, 2005). Penting sekali bagi pekerja yang memiliki interaksi langsung dengan konsumen, untuk dapat

memberikan pelayanan terbaiknya atau bahkan memberikan pelayanan yang melebihi standar tugas dari yang telah diberikan oleh perusahaan (*service organizational citizenship behavior*). Kualitas pelayanan yang baik diperlukan agar dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen (Ma et al., 2013) hingga menciptakan kepuasan pelanggan dan kesetiaan pelanggan (Lee et al., 2012). Menurut Tang dan Tsaur (2016), salah faktor pendorong agar terciptanya *service organizational citizenship behavior* adalah dengan adanya dukungan atasan. Dukungan atasan dibutuhkan agar pekerja merasa terdorong untuk mendedikasikan diri mereka untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, karyawan akan cenderung memiliki kinerja yang baik dan loyalitas yang tinggi. Namun pandangan lain juga dikemukakan oleh Sangkala et al. (2016) yang menyatakan bahwa dukungan atasan tidak selalu menghasilkan efek yang positif, dukungan atasan terkadang dapat tidak disambut baik, dan kurang disukai oleh bawahannya sehingga menurunkan kemungkinan pekerja menjadi *thriving at work*. Faktor lainnya yang memengaruhi *service organizational citizenship behavior*, yaitu dukungan rekan kerja, yang diduga dapat membantu pekerja dalam menghadapi kesulitan di tempat kerjanya, serta mendukung pertumbuhan dan perkembangan pribadi karyawan (Colbert et al., 2016). Hal ini dikarenakan dengan adanya rekan kerja yang suportif maka karyawan jadi memiliki tempat untuk berbagi pandangan serta informasi (Perdana, 2023).

Di samping itu, menurut Ren et al. (2022) menambahkan bahwa dukungan keluarga juga diduga dapat meningkatkan perkembangan kinerja karyawan di tempat kerja. Terlebih lagi pada karyawan yang bekerja dengan jadwal kerja *shift*. Hal tersebut dapat menjadi tantangan yang besar bagi karyawan dengan adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi dan membagi waktu antara keluarga dan pekerjaan (Xu et al., 2020). Oleh karena itu, dibutuhkan dukungan keluarga agar pekerja dapat fokus dalam pekerjaannya. Namun, dukungan keluarga yang terlalu tinggi diduga juga dapat menyebabkan munculnya perilaku tidak etis oleh pekerja, seperti munculnya rasa takut tersaingi oleh rekan kerja sehingga sulit menafkahi keluarganya. Dengan demikian dapat memungkinkan pekerja cenderung tidak ingin membantu rekan kerjanya dalam bekerja dan menurunkan kemungkinan pekerja terlibat dalam *service organizational citizenship behavior*.

Pada penelitian sebelumnya, dengan adanya dukungan atasan, rekan kerja, dan keluarga diduga dapat mendorong pekerja untuk terlibat dalam perilaku pelayanan yang melebihi standar tugas (Chênevert et al., 2015; Ren et al., 2022; Tang & Tsaur, 2016). Dapat memiliki karyawan yang menjalankan pelayanan melebihi standar tugasnya atau *service organizational citizenship behavior* (SOCB) merupakan suatu keuntungan bagi perusahaan karena dapat membuat perusahaan menjadi lebih unggul dari pada pesaingnya. Di samping itu, pada kenyataannya dalam industri jasa, kualitas pelayanan yang diberikan pekerja sebagai penyedia layanan sering kali tidak semua sama dari satu konsumen ke konsumen lainnya. Ada karyawan yang dapat memberikan pelayanan ekstra dan ada juga karyawan yang memberikan pelayanan seadanya. Dari sisi perusahaan, tentunya pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan dan permintaan konsumen, sehingga perusahaan dapat bersaing dengan kompetitor dan menjadi unggul.

Menurut Kleine et al. (2019) untuk dapat mendorong karyawan memberikan pelayanan yang melebihi standar tugasnya, diperlukannya pula lingkungan kerja yang kondusif bagi karyawan. Hal ini bertujuan agar karyawan dapat mengumpulkan pengetahuan dan keterampilan yang cukup melalui pembelajaran di tempat kerja, atau yang sering disebut sebagai *thriving at work*. Dengan demikian, karyawan akan merasa selalu siap dan terampil untuk memberikan pelayanan di tempat kerja sehingga memungkinkan karyawan untuk terlibat dalam perilaku *service organizational citizenship behavior* (Kleine et al., 2019).

TINJAUAN LITERATUR

Dukungan Atasan (*Supervisor Support*)

Dukungan atasan didefinisikan sebagai salah satu bentuk dukungan sosial yang dimana mengandung transaksi interpersonal perhatian, emosional, informasi, bantuan, serta penilaian

(Chen et al., 2023). Dengan adanya dukungan atasan dapat memotivasi dan merangsang karyawan untuk mencapai tujuan dan menghasilkan pekerjaan yang positif. Di samping itu, dukungan atasan juga menciptakan keseimbangan antara tanggung jawab dalam pekerjaan dan hal yang tidak berkaitan dengan pekerjaan, meningkatkan kepuasan hidup, dan menciptakan retensi karyawan (Zhang et al., 2020). Dukungan atasan dapat membantu karyawan untuk lebih baik dalam hal menangani stres di tempat kerja serta mencegah karyawan mengalami hasil kerja yang negatif, seperti kelelahan emosional. Dukungan atasan juga dapat membantu seorang pekerja untuk dapat mengumpulkan pengetahuan dan keterampilan yang cukup melalui suatu pembelajaran (Zhai et al., 2020). Tentunya, hal ini akan meningkatkan pengetahuan dan kompetensi karyawan untuk dapat lebih berkembang. Karyawan menjadi merasa lebih aman karena ada dukungan serta pengawasan atasannya sehingga mereka terdorong untuk mengambil risiko dalam bekerja serta belajar dari pengalaman yang sudah terjadi (Kleine et al., 2019).

Dukungan Rekan Kerja (*Coworker Support*)

Dukungan rekan kerja dijelaskan sebagai persepsi individu mengenai sejauh mana rekan kerjanya memberikan bantuan instrumental dan emosional terkait pekerjaan (Zhai et al., 2020). Dengan adanya dukungan rekan kerja, dapat berfungsi sebagai pendorong berkembangnya karyawan di tempat kerja. Dukungan rekan kerja dapat memungkinkan seorang karyawan memperoleh pengetahuan serta keterampilan baru (Kleine et al., 2019). Dukungan rekan kerja dapat berupa dukungan emosional, dimana rekan kerja dapat berperan menjadi pendengar yang baik dan menunjukkan empati, kasih sayang serta perhatian satu sama lain. Contoh lain dari dukungan rekan kerja juga dapat berupa dimana rekan kerja membantu dalam menyelesaikan tugas di tempat kerja (Rousseau et al., 2009).

Dukungan Keluarga (*Family Support*)

Ren et al. (2022) mendefinisikan dukungan keluarga sebagai sumber kontekstual penting dalam domain keluarga, yang dimana ditandai dengan bantuan praktis atau emosional yang diterima dari orang lain yang signifikan yaitu anggota keluarga. Dukungan keluarga terkadang dapat menjadi sumber dukungan yang baik, seperti dengan memberikan saran dan bantuan yang dapat membantu perkembangan karyawan di tempat kerja. Contohnya saja karyawan menerima bantuan dari anggota keluarga dalam mengelola tanggung jawab rumah tangga dan mengurus anak, sehingga karyawan memiliki waktu luang untuk istirahat. Dengan demikian, dapat menciptakan suasana hati yang positif bagi pekerja untuk mendukung kinerjanya. Pekerja yang menerima dukungan dari keluarganya juga cenderung lebih mampu fokus pada tuntutan pekerjaannya (Chan et al., 2020).

Service Organizational Citizenship Behavior

Organ dan Ryan (1995) dalam Bettencourt et al. (2001) menjelaskan *organizational citizenship behavioral* mengacu pada kontribusi individu pada tempat kerja yang melampaui persyaratan peran yang sebagaimana diatur dalam perjanjian kerja. Perilaku ini tidak diatur oleh skema insentif individu karena perilaku tersebut sering kali sulit terukur, bersifat halus, dan dapat berkontribusi lebih banyak bagi kinerja orang lain dari pada kinerjanya sendiri, bahkan mungkin memiliki efek mengorbankan sebagian dari *output* individu tersebut. Namun perilaku ini sering kali dicatat oleh pejabat organisasi (contohnya *supervisor*) yang memiliki beberapa pengaruh pada penilaian subjektif dari kinerja individu tersebut (Smith et al., 1983). Untuk memenuhi kebutuhan penelitian ini, teori OCB kemudian diorientasikan pada sektor industri jasa sehingga *organizational citizenship behavioral* diubah menjadi *service organizational citizenship behavioral* (SOCB).

Thriving at Work

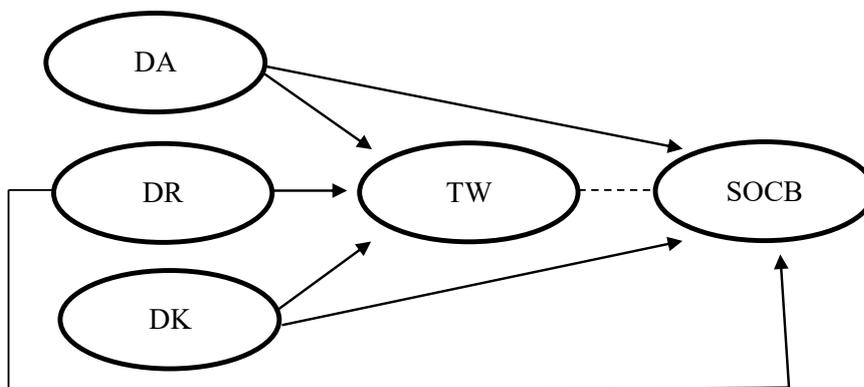
Dalam penelitiannya, Porath et al. (2012) menjelaskan *thriving at work* sebagai keadaan psikologis positif yang terdiri dari pengalaman bersama vitalitas dan pembelajaran. Vitalitas dijelaskan sebagai perasaan yang mengalami pertumbuhan dan momentum yang ditandai dengan perasaan berenergi dan hidup. Sedangkan, pembelajaran dijelaskan sebagai perasaan bahwa mereka terus berkembang dan menjadi lebih baik dalam apa yang mereka lakukan. Pada saat suatu individu merasa dirinya berkembang, individu tersebut akan merasa bersemangat dengan apa yang mereka lakukan. Maka, dalam dirinya akan menghasilkan energi melalui kegembiraan untuk pekerjaan mereka, seperti adanya percikan yang memicu energi dalam diri mereka sendiri atau bahkan juga bagi orang lain. Selain itu juga, saat berkembang individu akan percaya bahwa dirinya menjadi lebih baik dalam apa yang dilakukan. Individu yang berkembang akan terus merasa haus untuk belajar hal baru sehingga akan terus mencari peluang untuk mempelajari hal baru dan berkembang. Hal ini tentunya akan menguntungkan bagi pemberi kerja (Sreitzer et al., 2012).

METODOLOGI PENELITIAN

Pada penelitian ini, metode yang digunakan adalah dengan metode *single cross-sectional*. Hal ini dikarenakan peneliti mengambil data hanya dari dalam satu kelompok saja (Hair et al., 2010). Populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah seluruh perawat yang bekerja di perusahaan XYZ. Sampel data pada penelitian ini berjumlah 240 sampel yang didapatkan dari responden yang sudah memenuhi syarat, yaitu sudah bekerja lebih dari 1 tahun, sudah menikah, serta tinggal bersama dengan anggota keluarganya. Proses pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan mendistribusikan kuesioner kepada setiap responden yang menjadi sampel penelitian. Pengukuran jawaban dari setiap responden kemudian dijelaskan dengan skala interval yang mengacu pada skala Likert 1-5. Setelah itu, data yang telah terkumpul kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas untuk mengukur indikator secara tepat, dapat diandalkan, dan juga bersifat konsisten. Uji validitas dan reliabilitas pada penelitian ini dilakukan melalui *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) menggunakan *software* LISREL 8.80.

Pada tahap selanjutnya kemudian data di olah menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling) pada aplikasi LISREL 8.80. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan metode SEM karena pada metode ini menggunakan teknik *multivariate* yang dimana menggabungkan aspek faktor analisis dan regresi berganda (*multiple regression*) yang memungkinkan peneliti untuk secara simultan menguji rangkaian hubungan dependen yang saling berkaitan dengan variabel terukur (Hair et al., 2010). Untuk memberikan gambaran lebih jelas mengenai penelitian ini, berikut di bawah ini merupakan model penelitian yang digunakan.

Gambar 1
Model Penelitian



Sumber: Peneliti (2023)

Keterangan variabel:

DA : Dukungan Atasan

DR : Dukungan Rekan Kerja

DK : Dukungan Keluarga

TW : *Thriving at Work*

SOCB : *Service Organizational Citizenship Behavior*

Melalui model penelitian di atas, berikut maka hipotesis pada penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H₁: *Thriving at work* memediasi pengaruh dukungan atasan terhadap *service organizational citizenship behavior*.

H₂: *Thriving at work* memediasi pengaruh dukungan rekan kerja terhadap *service organizational citizenship behavior*.

H₃: *Thriving at work* memediasi pengaruh dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior*,

H₄: Pengaruh dukungan atasan, rekan kerja, dan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior* akan lebih besar jika dimediasi oleh *thriving at work*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan pengumpulan data sampel yang diperoleh, berikut di bawah ini merupakan karakteristik responden pada penelitian ini.

Tabel 1

Karakteristik Responden

No.	Karakteristik Demografi	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	54	22%
	Perempuan	186	78%
2	Usia		
	21-30 tahun	57	24%
	31-40 tahun	127	53%
	41-50 tahun	50	21%
	51-60 tahun	6	3%
3	Wilayah Domisili		
	Bekasi	4	2%
	Bogor	9	4%
	Jakarta	14	6%
	Tangerang	213	89%
4	Jumlah Anggota Keluarga yang Tinggal Bersama		
	> 7 orang dalam satu rumah	1	0%
	1 - 2 orang dalam satu rumah	110	46%
	3 - 4 orang dalam satu rumah	90	38%
	5 - 6 orang dalam satu rumah	39	16%
5	Unit Tempat Bekerja		
	Unit Gawat Darurat (UGD)	18	7%
	Unit Perawatan Intensif	40	17%
	Unit Rawat Inap	79	33%
	Unit Rawat Jalan	65	27%
	Ruang Operasi	34	14%
	Medical Check Up	4	2%

Sumber: Peneliti (2023)

Di samping itu, untuk menguji validitas indikator pada penelitian ini dapat diukur berdasarkan nilai *standardized loading factor* dimana menurut Hair et al. (2010), suatu variabel dikatakan valid jika nilai *standardized loading factor* $\geq 0,50$. Sedangkan untuk menguji reliabilitas, dapat digunakan kriteria *Construct Reliability* atau $CR \geq 0,70$ dan Average

Variance Extracted atau AVE $\geq 0,50$ (Hair et al., 2010). Berikut di bawah ini merupakan hasil uji validitas dan Reliabilitas indikator yang telah dilakukan pada penelitian ini.

Tabel 2
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

<i>Construct/Variable</i>	<i>Indikator</i>	<i>Std Loading</i>	<i>Error</i>	<i>Std Loading²</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
Dukungan Atasan	DA1	0,77	0,41	0,593	1,000	0,844
	DA2	0,74	0,46	0,548		
	DA3	0,82	0,33	0,672		
	DA4	0,85	0,28	0,723		
	DA5	0,89	0,21	0,792		
	DA6	0,92	0,16	0,846		

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 3
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Rekan Kerja

<i>Construct/Variable</i>	<i>Indikator</i>	<i>Std Loading</i>	<i>Error</i>	<i>Std Loading²</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
Dukungan Rekan Kerja	DR1	0,86	0,27	0,740	0,999	0,500
	DR2	0,86	0,25	0,740		
	DR3	0,91	0,17	0,828		
	DR4	0,82	0,32	0,672		
	DR5	0,67	0,55	0,449		

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 4
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Dukungan Keluarga

<i>Construct/Variable</i>	<i>Indikator</i>	<i>Std Loading</i>	<i>Error</i>	<i>Std Loading²</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
Dukungan Keluarga	DK1	0,72	0,49	0,518	1,000	0,852
	DK2	0,84	0,29	0,706		
	DK3	0,88	0,23	0,774		
	DK4	0,9	0,2	0,810		

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 5
Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Thriving at Work

<i>Construct/Variable</i>	<i>Indikator</i>	<i>Std Loading</i>	<i>Error</i>	<i>Std Loading²</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
Thriving at Work	TW1	0,74	0,46	0,548	1,000	0,666
	TW2	0,83	0,31	0,689		
	TW3	0,78	0,39	0,608		
	TW4	0,52	0,73	0,270		
	TW5	0,59	0,65	0,348		
	TW6	0,66	0,57	0,436		
	TW7	0,76	0,42	0,578		
	TW8	0,64	0,59	0,410		
	TW9	0,83	0,31	0,689		
	TW10	0,76	0,42	0,578		
	TW11	0,64	0,58	0,410		
	TW12	0,73	0,46	0,533		
	TW13	0,69	0,52	0,476		
	TW14	0,77	0,41	0,593		
	TW15	0,82	0,33	0,672		
	TW16	0,75	0,44	0,563		
	TW17	0,72	0,47	0,518		

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 6**Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Service Organizational Citizenship Behavior**

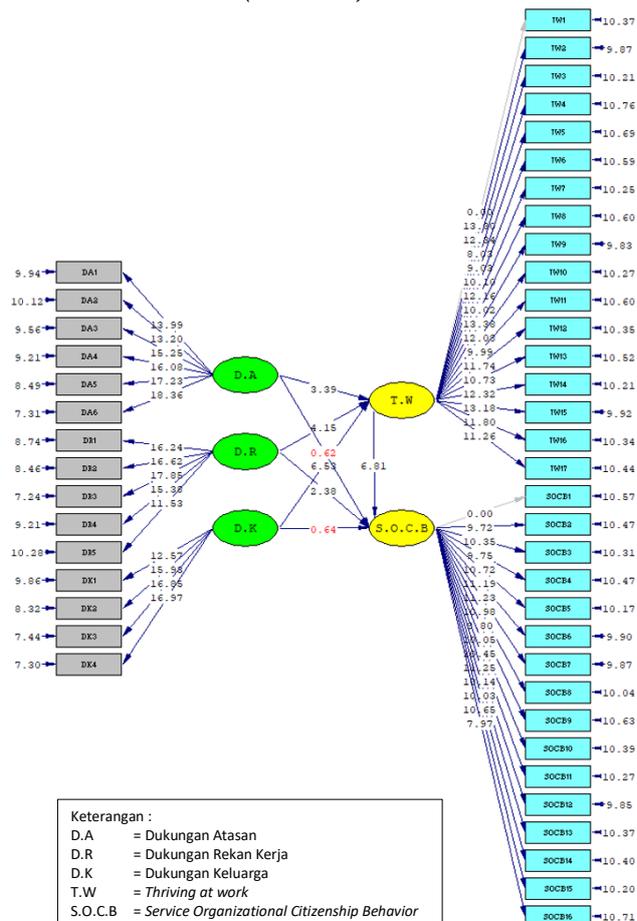
<i>Construct/Variable</i>	<i>Indikator</i>	<i>Std Loading</i>	<i>Error</i>	<i>Std Loading²</i>	<i>CR</i>	<i>AVE</i>
<i>Service Organizational Citizenship Behavior</i>	SOCB1	0,65	0,58	0,423	1,000	0,724
	SOCB2	0,69	0,52	0,476		
	SOCB3	0,75	0,44	0,563		
	SOCB4	0,7	0,51	0,490		
	SOCB5	0,79	0,38	0,624		
	SOCB6	0,82	0,33	0,672		
	SOCB7	0,83	0,31	0,689		
	SOCB8	0,81	0,35	0,656		
	SOCB9	0,62	0,61	0,384		
	SOCB10	0,71	0,49	0,504		
	SOCB11	0,75	0,44	0,563		
	SOCB12	0,82	0,32	0,672		
	SOCB13	0,73	0,46	0,533		
	SOCB14	0,73	0,47	0,533		
	SOCB15	0,78	0,4	0,608		
	SOCB16	0,56	0,68	0,314		

Sumber: Peneliti (2023)

Melalui hasil data uji validitas dan reliabilitas kelima variabel di atas, dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang ada pada penelitian ini sudah valid dan memenuhi persyaratan reliabilitas. Instrumen dari kelima variabel ini semua memiliki nilai *standardized loading factor* $\geq 0,50$ sehingga dapat disimpulkan valid. Sedangkan untuk uji reliabilitasnya, semua hasil menunjukkan *Construct Reliability* $\geq 0,70$ dan *Average Variance Extracted* $\geq 0,50$.

Selanjutnya setelah semua indikator lolos uji validitas dan reliabilitas, peneliti melanjutkan olah data menggunakan metode SEM (Structural Equation Modeling) pada aplikasi LISREL 8.80. Berikut di bawah ini merupakan hasil olah data menggunakan metode SEM.

Gambar 2
Model Struktural (*t*-values)



Chi-Square=3579.56, df=1070, P-value=0.00000, RMSEA=0.099

Sumber: Peneliti (2023)

Selanjutnya melalui gambar di atas, menampilkan diagram lintasan model lengkap dengan angka-angka yang menunjukkan *t*-value dari setiap angka hasil estimasi. Pada analisis ini menguji *t*-value apakah lebih besar dari 1,96. Hasil dari evaluasi ini dapat dirangkum pada tabel di bawah ini yang disertai dengan asumsi hipotesis-hipotesis dari model penelitian sebagai berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis

Path	Beta	<i>t</i> -value (<i>t</i> -value > 1,96)	Kesimpulan
Dukungan Atasan → Service Organizational Citizenship Behavior	0,03	0,62	Tidak diterima
Dukungan Rekan Kerja → Service Organizational Citizenship Behavior	0,15	2,38	Diterima
Dukungan Keluarga → Service Organizational Citizenship Behavior	0,04	0,64	Tidak diterima
Thriving at Work → Service Organizational Citizenship Behavior	0,63	6,81	Diterima
Dukungan Atasan → Thriving at Work → Service Organizational Citizenship Behavior	0,13	3,13	Diterima
Dukungan Rekan Kerja → Thriving at Work → Service Organizational Citizenship Behavior	0,17	3,73	Diterima
Dukungan Keluarga → Thriving at Work → Service Organizational Citizenship Behavior	0,27	5,12	Diterima

Sumber: Peneliti (2023)

Tabel 8**Hasil Uji Variabel Simultan dengan Mediasi Thriving at Work**

Path	Beta			t-value			Kesimpulan
	Dukungan Atasan	Dukungan Rekan Kerja	Dukungan Keluarga	Dukungan Atasan	Dukungan Rekan Kerja	Dukungan Keluarga	
Dukungan Keluarga, Rekan Kerja, Keluarga → Thriving at Work → Service Organizational Citizenship Behavior	0,20	0,27	0,43	3,39	4,15	6,53	Diterima

Sumber: Peneliti (2023)

Pengujian Hipotesis

Hipotesis 1

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat diketahui bahwa pengaruh tidak langsung dukungan atasan terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work* adalah sebesar 0,13 dan nilai *t-value* sebesar 3,13 ($t\text{-value} > 1,96$) yang berarti hipotesis 1 diterima. Pengaruh mediasi *thriving at work* di antara dukungan atasan dan *service organizational citizenship behavior* adalah positif dan signifikan. Temuan ini didukung juga dengan hasil olah data yang menunjukkan tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara dukungan atasan terhadap *service organizational citizenship behavior* secara langsung, dengan angka hasil hanya sebesar 0,62 dimana nilai *t* kurang dari 1,96. hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Kleine et al. (2019), menandakan bahwa dibutuhkannya *thriving at work* yang tinggi sehingga memperkuat pengaruh dukungan atasan terhadap *service organizational citizenship behavior*. Hal ini menandakan bahwa dengan adanya dukungan atasan maka responden merasa mereka memiliki perasaan psikologis positif, seperti merasa dirinya bersemangat dan berkembang di tempat kerja. Maka akan semakin besar pula kemungkinan pekerja untuk menunjukkan perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya.

Hipotesis 2

Melalui hasil yang diperoleh melalui hasil olah data, dapat diketahui bahwa besar pengaruh tidak langsung dukungan rekan kerja terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work* adalah sebesar 0,17 dan nilai *t-value* sebesar 3,73 ($t\text{-value} > 1,96$) sehingga menandakan bahwa hipotesis 2 diterima. Pengaruh mediasi *thriving at work* di antara dukungan rekan kerja terhadap *service organizational citizenship behavior* adalah positif dan signifikan. Hasil temuan ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan Kleine et al. (2019), yang berarti semakin positif *thriving at work* maka akan semakin kuat juga pengaruh dukungan rekan kerja sehingga karyawan terlibat pada *service organizational citizenship behavior*. Dengan demikian menandakan bahwa semakin besar rasa semangat dan berkembangnya suatu pekerja maka akan semakin besar pula kemungkinan pekerja melakukan pekerjaannya melebihi standar tugasnya.

Hipotesis 3

Berdasarkan hasil yang diperoleh, dapat diketahui bahwa besar pengaruh tidak langsung dari dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work* adalah sebesar 0,27 dan nilai *t-value* 5,12 ($t\text{-value} > 1,96$) sehingga hipotesis 3 diterima. Pengaruh mediasi *thriving at work* di antara dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior* adalah positif dan signifikan. Temuan ini didukung juga oleh hasil olah data yang menunjukkan tidak adanya pengaruh positif dan signifikan antara dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior* secara langsung, karena angka yang diperoleh adalah sebesar 0,64 dimana nilai *t* kurang dari 1,96. Hal ini sejalan

dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Ren et al. (2022) dan Shin et al. (2021) yang dimana menandakan bahwa semakin positif *thriving at work* maka akan semakin besar juga pengaruh dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior*. Dengan adanya dukungan keluarga, maka pekerja semakin ada rasa psikologis positif, merasa bersemangat dan berkembang pada tempat kerjanya sehingga memungkinkan pekerja untuk melakukan perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya.

Hipotesis 4

Melalui hasil yang analisis data, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diajukan pada penelitian ini diterima. Hasil nilai *t-value* pada masing-masing variabel terhadap *service organizational citizenship behavior* memiliki nilai di atas 1,96, dengan sebesar dukungan atasan 3,39, dukungan rekan kerja 4,15, dan dukungan keluarga 6,53. Ketiga variabel ini memiliki pengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap *service organizational citizenship behavior* dengan mediasi *thriving at work*. Namun terdapat perbedaan nilai *t-value* yang signifikan pada ketika variabel tersebut, dimana nilai *t-value* pada dukungan keluarga lebih besar dibandingkan dukungan atasan dan dukungan rekan kerja. Hal ini menandakan bahwa pekerja yang memiliki dukungan keluarga yang tinggi cenderung lebih bersemangat dan berkembang pada tempat kerjanya sehingga mendorong pekerja untuk menunjukkan perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisa hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa dukungan atasan memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work*. Hal ini ditunjukkan dengan nilai *t* yang sebesar 3,13 dimana angka ini masuk dalam kriteria $> 1,96$. Dengan kata lain, dukungan atasan yang tinggi dapat menciptakan rasa berkembang dan bersemangat bagi pekerja sehingga pekerja terdorong untuk melakukan perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya. Pada kesimpulan lainnya, dukungan rekan kerja memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work*. Hal ini dapat dilihat dari nilai *t* yang sebesar 3,73 dimana angka ini $> 1,96$. Dimana temuan ini menunjukkan bahwa dengan adanya dukungan rekan kerja maka pekerja cenderung merasa bersemangat dan berkembang di tempat kerjanya sehingga mereka terdorong untuk melakukan perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya.

Di samping itu, pada variabel dukungan keluarga memiliki pengaruh positif tidak langsung terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work*. Hal ini dapat dilihat dari nilai-*t* yang sebesar 5,12 dimana angka ini lebih besar dari 1,96. Berdasarkan temuan ini menandakan bahwa dengan asalkan adanya dukungan keluarga, tidak dilihat dari seberapa banyak jumlah anggota keluarga yang tinggal bersama dengan pekerja, maka pekerja cenderung dapat lebih termotivasi, bersemangat dan merasa berkembang di tempat kerjanya. Selain itu, dibutuhkannya *thriving at work* sebagai mediasi dari sehingga adanya pengaruh dari dukungan atasan, rekan kerja dan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior*. Hal ini dikarenakan pada penelitian ini, ditemukan pengaruh langsung tidak signifikan antara dukungan atasan terhadap *service organizational citizenship behavior* melalui *thriving at work* sebesar 0,62 dan dukungan keluarga terhadap *service organizational citizenship behavior* sebesar 0,64 yang dimana nilai *t-value* pada hasil temuan ini kurang dari 1,96, artinya tidak diterima.

SARAN

Saran bagi Perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi perusahaan sebagai berikut:

1. Pentingnya menciptakan dukungan atasan yang baik terhadap setiap karyawan. Untuk itu setiap atasan atau manajer yang ada, harus memiliki jiwa kepemimpinan yang baik.

Perusahaan dapat mendorong jiwa kepemimpinan setiap atasan dan manajer dengan cara memberikan pelatihan dan pengembangan. Dengan mengikutsertakan para atasan dan manajer dalam kursus, seminar atau sumber daya pendidikan lainnya terkait dengan *leadership* dan pekerjaannya. Selain itu, perusahaan harus memastikan atasan dan manajer bersikap selalu suportif, mudah dijangkau oleh bawahannya, dan memberikan panduan kepada bawahannya bila diperlukan. Contohnya, seperti mengadakan adanya sesi *one on one meeting* untuk membantu membangun hubungan antara atasan dan bawahan serta menyamakan tujuan hingga untuk mendapatkan masukan dan umpan balik dari bawahan.

2. Tim yang bekerja baik bersama akan mencapai hasil yang lebih baik. Dengan demikian, memungkinkan terjadinya penggabungan keterampilan antar pekerja, pembagian beban kerja yang lebih baik, membantu mengidentifikasi kesalahan dan meningkatkan perbaikan yang diperlukan. Oleh karena itu, perusahaan dapat berfokus pada bagaimana mendorong kerja sama atau kolaborasi antar karyawan. Contohnya mengadakan kegiatan *Team Building* secara rutin, kerja sama dengan komunitas untuk berpartisipasi pada kegiatan sosial, atau mengadakan kegiatan dimana antar pekerja dapat berbagi pengetahuan dan keterampilan.
3. Untuk dapat mendorong terciptanya dukungan keluarga, perusahaan juga dapat mendukung adanya keseimbangan kerja-hidup karyawannya (*work life balance*), seperti dengan cara memberikan hak cuti yang layak, *paid leave* untuk karyawan yang baru menjadi orang tua, membuat jadwal *shift* kerja yang seimbang, hingga mendukung program perawatan anak (menjaga kesehatan anak karyawan sehingga sehat dan pekerja dapat berfokus pada pekerjaannya). Perusahaan juga dapat memberikan fasilitas yang mendukung keseimbangan kerja-hidup karyawannya, seperti menyediakan tempat penitipan anak di tempat kerja yang cukup bagi setiap karyawannya, atau memberikan bantuan biaya hingga subsidi untuk penitipan anak.
4. Penting bagi karyawan untuk bisa merasa bersemangat dan berkembang (*thriving at work*) sehingga mereka terlibat pada perilaku pelayanan melebihi standar tugasnya (*Service Organizational Citizenship Behavior*). Oleh karena itu, untuk dapat mendorong pekerja merasa *thriving at work* perusahaan dapat memberikan berbagai beasiswa, pelatihan hingga *workshop* untuk menambah pengetahuan dan keterampilan pekerja. Di samping itu agar karyawan merasa dihargai, perusahaan dapat mengadakan acara penghargaan tahunan atau program apresiasi untuk menghargai pencapaian karyawan atau timnya terkait. Perusahaan dapat memberikan hadiah atas kinerja atau penghargaan finansial bagi karyawan atau tim yang sudah berprestasi. Selain itu, perusahaan juga dapat menerapkan *360 degree feedback*. Dengan demikian pekerja/karyawan dapat merasa masukannya didengar oleh perusahaan, karena sering kali penilaian kinerja dilakukan dalam satu arah saja, yaitu dari atas ke bawah saja.

Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti mengajukan saran bagi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Pada penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menggunakan objek yang berbeda di luar industri jasa kesehatan, seperti yang sudah digunakan saat ini. Peneliti selanjutnya dapat meneliti apakah model penelitian dan variabel yang digunakan dapat berperan di penelitian industri lainnya, seperti manufaktur, konstruksi, atau industri kreatif hingga perbankan.
2. Untuk melanjutkan penelitian ini, pada penelitian lain dapat mencari variabel-variabel lain untuk mengetahui apakah variabel tersebut dapat memengaruhi *service organizational citizenship behavior*, seperti menurut Wen et al. (2016), *perceived organizational support* dan *customer mistreatment behavior* kepada karyawan diduga

dapat memengaruhi kemungkinan karyawan untuk terlibat dalam *service organizational citizenship behavior*.

3. Pada penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan objek perawat dengan wilayah kerja lainnya, untuk mengetahui apakah budaya atau kebiasaan karyawan pada wilayah tertentu juga memengaruhi karyawan dalam terlibatnya *service organizational citizenship behavior*.

DAFTAR PUSTAKA

- Bettencourt, L. A., Gwinner, K. P., & Meuter, M. L. (2001). A comparison of attitude, personality, and knowledge predictors of service-oriented organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology, 86*(1), 29–41. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.1.29>
- Chan, X. W., Kalliath, P., Chan, C., & Kalliath, T. (2020). How does family support facilitate job satisfaction? Investigating the chain mediating effects of work–family enrichment and job-related well-being. *Stress and Health, 36*(1), 97–104. <https://doi.org/10.1002/smi.2918>
- Chen, H., Green, Y., & Williams, K. (2023). Does perceived manager support reduce hotel supervisors' emotional exhaustion? The mediating role of control over time and negative emotions. *International Hospitality Review, 37*(1), 110–124. <https://doi.org/10.1108/ihr-03-2021-0024>
- Chênevert, D., Vandenberghe, C., & Tremblay, M. (2015). Multiple sources of support, affective commitment, and citizenship behaviors: The moderating role of passive leadership. *Personnel Review, 44*(1), 69–90. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2012-0144>
- Colbert, A. E., Bono, J. E., & Purvanova, R. K. (2016). Flourishing via workplace relationships: Moving beyond instrumental support. *Academy of Management Journal, 59*(4), 1199–1223. <https://doi.org/10.5465/amj.2014.0506>
- Djati, S. P., & Ferrinadewi, E. (2005). Pentingnya karyawan dalam pembentukan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan jasa (Suatu kajian dan proposisi). *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, 6*(2), 114–122. <https://doi.org/10.9744/jmk.6.2.pp.%20114-122>
- Hair, J. F., Black, W. C., & Babin, B. J. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective* (7th ed.). Pearson Education.
- Kleine, A. K., Rudolph, C. W., & Zacher, H. (2019). Thriving at work: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior, 40*(9–10), 973–999. <https://doi.org/10.1002/job.2375>
- Lee, S. M., Lee, D. H., & Kang, C. Y. (2012). The impact of high-performance work systems in the health-care industry: Employee reactions, service quality, customer satisfaction, and customer loyalty. *Service Industries Journal, 32*(1), 17–36. <https://doi.org/10.1080/02642069.2010.545397>
- Ma, E., Qu, H., Wilson, M., & Eastman, K. (2013). Modeling OCB for hotels: Don't forget the customers. *Cornell Hospitality Quarterly, 54*(3), 308–317. <https://doi.org/10.1177/1938965513482520>
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology, 48*(4), 775–802. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1995.tb01781.x>
- Perdana, A. (2023, March 9). 4 bentuk dukungan sosial yang ciptakan lingkungan kerja positif. *Glints*. <https://glints.com/id/lowongan/dukungan-sosial-rekan-kerja/>
- Porath, C., Spreitzer, G., Gibson, C., & Garnett, F. G. (2012). Thriving at work: Toward its measurement, construct validation, and theoretical refinement. *Journal of Organizational Behavior, 33*(2), 250–275. <https://doi.org/10.1002/job.756>

- Ren, S., Babalola, M. T., Ogbonnaya, C., Hochwarter, W. A., Akemu, O., & Agyemang-Mintah, P. (2022). Employee thriving at work: The long reach of family incivility and family support. *Journal of Organizational Behavior*, 43(1), 17–35. <https://doi.org/10.1002/job.2559>
- Rousseau, V., Salek, S., Aubé, C., & Morin, E. M. (2009). Distributive justice, procedural justice, and psychological distress: The moderating effect of coworker support and work autonomy. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 305–317. <https://doi.org/10.1037/a0015747>
- Sangkala, M., Ahmed, U., & Pahi, M. H. (2016). Empirical investigating on the role of supervisor support, job clarity, employee training and performance appraisal in addressing job satisfaction of nurses. *International Business Management*, 10(23), 5481–5486. <https://doi.org/10.3923/ibm.2016.5481.5486>
- Shin, Y., Hur, W. M., & Park, K. (2021). The power of family support: The long-term effect of pre-COVID-19 family support on mid-COVID-19 work outcomes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(19), 10524. <https://doi.org/10.3390/ijerph181910524>
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68(4), 653–663. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.68.4.653>
- Sreitzer, G., Porath, C. L., & Gibson, C. B. (2012). Toward human sustainability. How to enable more thriving at work. *Organizational Dynamics*, 41(2), 155–162. <https://doi.org/10.1016/j.orgdyn.2012.01.009>
- Tang, Y. Y., & Tsaur, S. H. (2016). Supervisory support climate and service-oriented organizational citizenship behavior in hospitality: The role of positive group affective tone. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(10), 2331–2349. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2014-0432>
- Wen, J., Li, Y., & Hou, P. (2016). Customer mistreatment behavior and hotel employee organizational citizenship behavior: The mediating role of perceived organizational support. *Nankai Business Review International*, 7(3), 322–344. <https://doi.org/10.1108/NBRI-02-2016-0009>
- Xu, A. J., Loi, R., & Chow, C. W. C. (2020). Can taking charge at work help hospitality frontline employees enrich their family life? *International Journal of Hospitality Management*, 89, 102594. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102594>
- Zhai, Q., Wang, S., & Weadon, H. (2020). Thriving at work as a mediator of the relationship between workplace support and life satisfaction. *Journal of Management and Organization*, 26(2), 168–184. <https://doi.org/10.1017/jmo.2017.62>
- Zhang, Y., Rasheed, M. I., & Luqman, A. (2020). Work–family conflict and turnover intentions among Chinese nurses: The combined role of job and life satisfaction and perceived supervisor support. *Personnel Review*, 49(5), 1140–1156. <https://doi.org/10.1108/PR-01-2019-0017>