

**PENGARUH RESILIENT SAFETY CULTURE DAN JOB CRAFTING
TERHADAP SERVICE PERFORMANCE YANG DIMEDIASI OLEH WORK
ENGAGEMENT PADA KARYAWAN BANK BUMN DI JAKARTA BARAT**

¹Siti Sofuah, ²Firly Fauziah, ³Netania Emilisa*

¹Universitas Trisakti, Jakarta Barat/Indonesia

² Universitas Trisakti, Jakarta Barat/Indonesia

³ Universitas Trisakti, Jakarta Barat/Indonesia

Email: netania@trisakti.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari *Resilient Safety Culture*, *Job Crafting* terhadap *Service Performance* melalui *Work Engagement* sebagai variabel mediasi pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 200 karyawan dengan menggunakan metode purposive sampling. Pengujian hipotesis dilakukan dengan metode *structural equation model (SEM)* dengan bantuan software AMOS. Hasil menunjukkan bahwa *Resilient Safety Culture* terdapat pengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Selanjutnya *Job Crafting* berpengaruh positif terhadap *Work Engagement*. Terakhir *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Service Performance*.

Kata Kunci: *Job Crafting*, *Resilient Safety Culture*, *Service Performance*, *Work Engagement*.

1. Pendahuluan

Setelah masa pandemi COVID-19 telah menyebabkan perubahan paradigma dalam lingkungan kerja berubah karena kebutuhan dan transformasi lokal dan global, yang mengarah pada peningkatan beban kerja, tuntutan emosional, dan tekanan waktu yang mengakibatkan kelelahan karyawan. Untuk mengatasi lingkungan kerja yang terus berubah, karyawan telah terlibat dengan *Job Crafting*. *Job crafting* dilakukan dengan mengubah batas-batas pekerjaan secara fisik dan atau kognitif pada saat mencapai tujuan organisasi. Aspek perubahan dalam *Job Crafting* melibatkan tugas yang diberikan,

kognisi karyawan, dan hubungan, semuanya bertujuan untuk menumbuhkan pengalaman kerja yang optimal dan meningkatkan kesejahteraan mereka (Oubibi et al., 2022).

Karena industri jasa berkembang dengan persaingan yang semakin ketat, kinerja karyawan menjadi garis depan dalam hal layanan pelanggan sangat dihargai, karena bagian unsur penting dari pencapaian organisasi. Penilaian *Service Performance* mencerminkan fokus dengan motivasi karyawan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, desain pekerjaan dan sistem keterlibatan akan menawarkan karyawan lebih banyak kesempatan

untuk menghasilkan kinerja layanan berkualitas lebih tinggi (Wang & Xu, 2017). *Service Performance* berkualitas tinggi karena karyawan perlu menyediakan tenaga emosional dan menangani perlakuan dari nasabah bisa juga menghabiskan sumber daya mental dan emosional dari karyawan tersebut (Shum, 2020).

Perusahaan harus memiliki budaya organisasi dirancang dengan baik dan cocok untuk karyawan, maka dari itu karyawan akan mengambil inisiatif untuk memobilisasi sumber daya yang mereka butuhkan, sebagai hasilnya mereka akan tampil lebih baik dalam pekerjaan mereka (Demerouti et al., 2015; Zhang dan Parker, 2019; Wang dkk., 2020). Selain itu, efek *Job Crafting* terhadap perilaku dan kinerja positif karyawan juga telah dikonfirmasi (Zhang dan Parker, 2019; Bruning dan Champion, 2019). Dalam hal keamanan, peningkatan perilaku *Job Crafting* dapat menurun pada kelelahan karyawan dan meningkatkan perilaku keselamatan karyawan (Demerouti et al., 2021), *Job Crafting* dapat membuat karyawan menemukan kesenangan dalam pekerjaan yang aman dan meningkatkan motivasi mereka untuk menyelesaikan pekerjaan. Motivasi intrinsik yang berasal dari *job crafting* ini dapat secara sadar atau tidak sengaja mengarahkan mereka untuk memperhatikan perilaku aman mereka sendiri (Ni et al., 2022).

Dengan demikian berdasarkan uraian diatas maka yang menjadi perumusan masalah pada penelitian ini adalah: "Apakah terdapat pengaruh antara *Resilient Safety Culture*, *Job Crafting*, *Work Engagement*, Terhadap *Service Performance* pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat.

Sesuai dengan rumusan masalah yang ada pada penelitian ini, maka

tujuan penelitiannya yaitu untuk menganalisis pengaruh *resilient safety culture*, *job crafting*, *work engagement*, terhadap *service performance* pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat.

2. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian hipotesis (*hypotesis testing*) yang bertujuan untuk menjelaskan sifat hubungan tertentu, atau menetapkan perbedaan antara kelompok-kelompok, atau independensi dari dua atau lebih faktor dalam suatu situasi (Sekaran, 2016). Uji hipotesis yang dilakukan untuk menguji pengaruh *Resilient Safety Culture* dan *Job Crafting* terhadap *Service Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement* pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat. Penelitian ini dilakukan berupa studi lapangan dan menggunakan data *cross-sectional* karena data yang dikumpulkan hanya pada satu waktu untuk mencari hubungan antara variabel. Unit analisa yang digunakan adalah individu yaitu karyawan Bank BUMN.

Sebelum pengumpulan data, instrument yang digunakan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Berikut adalah hasil uji validitas dan reliabilitas instrument.

a. Uji Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner, maka tingkat keseriusan responden dalam menjawab pertanyaan merupakan hal yang penting dalam penelitian ini. Oleh sebab itu, agar tidak terjadi penyimpangan hasil pengukuran, maka dilakukan uji instrument agar dapat mendefinisikan tujuan peneliti (*valid*) dan konsisten apabila pertanyaan dijawab dalam waktu yang berbeda (*reliable*). Uji instrument pada penelitian ini meliputi:

1) Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui valid dan tidaknya kuesioner. Dapat dinyatakan valid apabila item pertanyaan pada kuisisioner mampu untuk menjelaskan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. *Factor analysis* merupakan alat analisis yang dipakai untuk melakukan uji validitas dalam penelitian ini dengan membuat perbandingan nilai *factor loading* dari setiap pernyataan dengan *standard factor loading*. Menyesuaikan dengan jumlah *indicator*, target sampel pada penelitian ini ditetapkan sebanyak 200 responden, dengan demikian *factor loading* yang dipakai yaitu $\geq 0,40$ supaya *indicator* dinyatakan valid (Hair et al., 2019).

Tabel 8 Item Pernyataan Variable Resilient Safety Culture, Work Engagement, dan Service Performance

No	Item RSC	Factor Loading	Keputusan
1.	Saya dapat mendapatkan umpan balik dari rekan kerja dan pemimpin tentang program keselamatan pada tempat kerja.	0,775	Valid
2	Saya mampu mengantisipasi Ketika terjadi bahaya pada tempat kerja.	0,774	Valid
3.	Bahaya keselamatan pada tempat kerja harus selalu terorganisir	0,704	Valid
4.	Saya tidak akan ditugaskan ke lokasi kerja dimana risiko keselamatan tidak jelas.	0,637	Valid
5.	Saya akan bertindak tegas ketika menghadapi masalah keamanan yang teratur dan tidak teratur.	0,770	Valid

6.	Perusahaan harus punya cara untuk mencegah bahaya keselamatan agar tidak terjadi kecelakaan pada karyawan.	0,573	Valid
----	--	-------	-------

Item Work Engagement

7.	Ditempat kerja, saya merasa energik dan semangat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab.	0,714	Valid
8	Saya bersemangat dalam bekerja.	0,761	Valid
9	Saya merasa nyaman bekerja karena lingkungan kerja yang suportif.	0,713	Valid
10	Saya antusias dengan pekerjaan saya.	0,742	Valid
11	Pekerjaan yang saya lakukan selalu menginspirasi orang di sekitar.	0,677	Valid
12	Saya bangga dengan pekerjaan yang saya lakukan.	0,710	Valid
13	Saya merasa senang Ketika saya bekerja dengan intens.	0,810	Valid
14	Saya merasa nyaman dalam melakukan pekerjaan.	0,774	Valid
15	Saya terbawa suasana ketika bekerja.	0,466	Valid

Item Service Performance

16	Saya ramah dan dapat membantu nasabah.	0,868	Valid
17	Saya mampu memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.	0,888	Valid
18	Saya mampu menyarankan kepada nasabah mengenai program transaksi terbaru agar nasabah tidak ketinggalan informasi.	0,864	Valid

Sumber: SPSS VERSI 26

Tabel 9 Item Pernyataan Variabel Job Crafting

No	Item Job Crafting	Factor Loading	Keputusan
Task Crafting			
1.	Saya melakukan pendekatan untuk memperbaiki pekerjaan.	0,653	valid
2.	Saya mampu mengubah jenis tugas di tempat kerja untuk diselesaikan.	0,616	Valid
3.	Saya mencoba menyelesaikan tugas baru untuk lebih sesuai dengan minat.	0,635	Valid
4.	Saya suka mengerjakan tugas tambahan di tempat kerja.	0,616	Valid
5.	Saya mampu memberi referensi untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan keahlian.	0,679	Valid
Cognitive Crafting			
6.	Saya berpikir untuk kedepannya mengenai pekerjaan untuk mencapai tujuan hidup saya	0,629	Valid
7.	Saya selalu instropeksi diri dalam pekerjaan saya untuk keberhasilan perusahaan.	0,686	Valid
8.	Saya berpikir secara positif untuk pekerjaan yang berdampak pada hidup saya.	0,735	Valid
9.	Saya selalu bersosialisasi dengan komunitas untuk memperluas pengetahuan pekerjaan saya.	0,661	Valid
10	Saya selalu mempertimbangkan pekerjaan saya untuk kesejahteraan saya.	0,718	Valid
Relational Crafting			

11	Saya berusaha mengenal orang dengan baik di tempat kerja.	0,669	Valid
12	Saya selalu menghadiri fungsi social terkait pekerjaan.	0,695	Valid
13	Saya mampu menyelenggarakan acara khusus di tempat kerja.	0,665	Valid
14	Saya berteman sesuai dengan orang yang memiliki keterampilan yang sama.	0,472	Valid
15	Saya berhak memilih mentor baru.	0,550	Valid

Sumber: SPSS VERSI 26

1.2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuesioner itu bias (bebas kesalahan) dan terkadang merupakan alat ukur dengan banyak variasi. Uji reliabilitas adalah uji ukuran dan reliabilitas, jadi survei berdasarkan matrik variabel survei tidak bias. Software AMOS merupakan alat yang digunakan dalam uji reabilitas ini. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *coefficient Cronbach's alpha*, variable dinyatakan diterima apabila *Cronbach's alpha* $\geq 0,60$ (Sekaran & Bougie, 2016).

Tabel 10 Uji Reabilitas

No	Variabel	Item	Cronbach Alpha	Keputusan
1.	<i>Resilient Safety Culture</i>	6	0,792	Reliabel
2.	<i>Job Crafting</i>	15	0,897	Reliabel
3.	<i>Work Engagement</i>	9	0,874	Reliabel
4.	<i>Service Performance</i>	3	0,843	Reliabel

Sumber: SPSS VERSI 26

3. Hasil

a) Uji Hipotesis

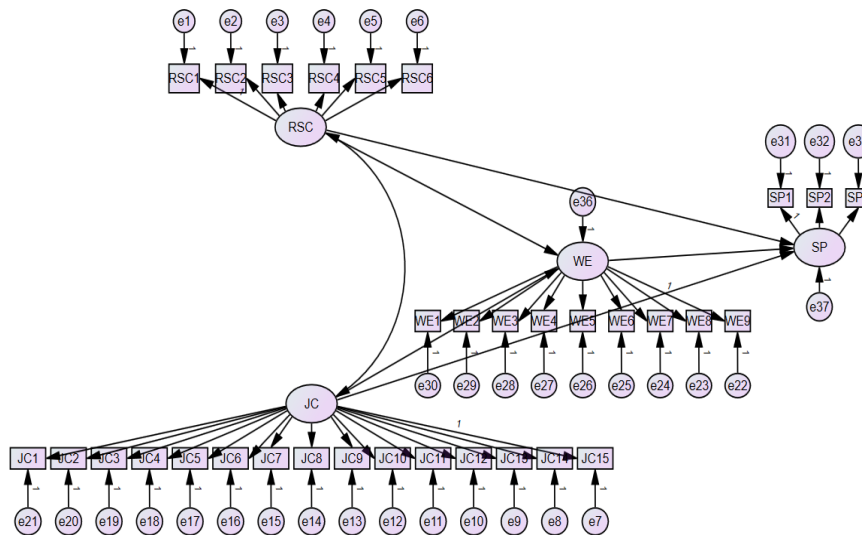
Uji hipotesis ini bertujuan untuk menguji apakah terdapat pengaruh dari variable Independen terhadap variable Dependen yang dimediasi oleh variable *intervening*. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan metode simple linear regression analysis, dan berikut hasilnya:

Tabel 11 Uji Hipotesis

Hipotesis	Estimate	p-Value	Keputusan
H1: <i>Resilient Safety Culture</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	0,35	0,001	H1: didukung
H2: <i>Job Crafting</i> berpengaruh positif terhadap <i>Work Engagement</i>	0,56	0,000	H2: didukung
H3: <i>Work Engagement</i> berpengaruh positif terhadap <i>Service Performance</i>	0,56	0,000	H3: didukung
H4: <i>Resilient Safety</i>	0,67	0,000	H4: didukung

<i>Culture</i> berpengaruh positif terhadap <i>Service Performance</i>			
H5: <i>Job Crafting</i> tidak berpengaruh positif terhadap <i>Service Performance</i>	-0,28	0,201	H5: tidak didukung
H6: <i>Resilient Safety Culture</i> berpengaruh positif terhadap <i>Service Performance</i> yang dimediasi oleh <i>Work Engagement</i>	0,785	0,028	H6: didukung
H7: <i>Job Crafting</i> berpengaruh positif terhadap <i>Service Performance</i> yang dimediasi oleh <i>Work Engagement</i>	0,962	0,000	H7: didukung

Sumber : AMOS



Gambar 9 Hasil Structural Equation Model
Sumber: AMOS

4. Pembahasan

H1 Resilient Safety Culture berpengaruh positif terhadap Work Engagement.

Dari hasil pengujian hipotesis pertama disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Resilient Safety Culture terhadap Work Engagement. Hasil penelitian ini didukung oleh Berdasarkan teori COR, penelitian telah menetapkan Resilient Safety Culture sebagai aspek sumber daya pribadi, yang berhubungan positif dengan Work Engagement. Pribadi sumber daya, seperti ketahanan, telah ditemukan memengaruhi keterlibatan karyawan secara signifikan. Resilient Safety Culture menjadi faktor Work Engagement yang signifikan secara positif. (Ojo et al., 2021) menemukan bahwa Resilient Safety Culture dapat mengurangi niat untuk keluar dan meningkatkan Work Engagement. Hal ini menunjukkan bahwa Resilient Safety

Culture mampu meningkatkan Work Engagement pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat.

H2 Job Crafting berpengaruh positif terhadap Work Engagement.

Pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Job Crafting terhadap Work Engagement. Hasil penelitian ini didukung oleh (Lu et al., 2014) menjelaskan bahwa Job Crafting dapat meningkatkan Work Engagement. Job Crafting yang tinggi cenderung untuk memobilisasi sumber daya pekerjaan mereka. dan cenderung menunjukkan inisiatif karyawan. Menurut (Bakker et al., 2012) karyawan dengan Work Engagement yang tinggi secara proaktif cenderung untuk Job Crafting mereka. Para peneliti telah mengeksplorasi pengaruh Job Crafting pada Work Engagement di berbagai domain. Job

Crafting secara positif berhubungan dengan *Work Engagement* yang ada dalam sumber daya pekerjaan di antara karyawan perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa *Job Crafting* mampu menjadi pengaruh untuk meningkatkan *Work Engagement* pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat.

H3 *Work Engagement* berpengaruh positif terhadap *Service Performance*.

Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Work Engagement* terhadap *Service Performance*. Hasil penelitian ini didukung oleh (Yeh, 2012) dalam penelitiannya disebutkan *Work Engagement* yang antusias didedikasikan untuk *Service Performance* dengan begitu karyawan lebih cenderung proaktif dalam memastikan bahwa situasi kerja mereka tetap positif, dan dengan demikian, akan terus berlanjut berusaha untuk melakukan perbaikan lebih lanjut. Karyawan cenderung bersedia bekerja keras untuk memastikan *Service Performance*, untuk memberikan layanan antusias dan untuk memastikan bahwa nasabah disediakan dengan informasi yang diperlukan, sehingga mencapai kualitas layanan yang unggul. Akhirnya (Ashforth and Humphrey, 1995) menemukan hubungan positif antara *Work Engagement* dan *Service Performance*. Hal ini menunjukkan bahwa *Work Engagement* mampu meningkatkan *Service Performance* yang dilakukan

karyawan pada nasabah Bank BUMN di Jakarta Barat.

H4 *Resilient Safety Culture* berpengaruh positif terhadap *Service Performance*.

Pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Resilient Safety Culture* terhadap *Service Performance*. Hasil penelitian ini didukung oleh (Trinh & Feng, 2019) *Resilient Safety Culture* menjadi perhatian utama bagi organisasi sejauh ini sebagai evolusi manusia. Organisasi secara tradisional mengadopsi keselamatan holistic strategi manajemen menekankan dua jenis tanggapan, pencegahan dan perlindungan, untuk mengurangi paparan karyawan terhadap bahaya di tempat kerja. Efektivitas pendekatan manajemen keselamatan tradisional sangat bergantung pada jangkauan dimana risiko keselamatan diketahui atau dapat diketahui. Terlepas dari dinamika ini, peneliti (Trinh & Feng, 2019) menemukan korelasi yang kuat antara penerapan *Resilient Safety Culture* dan *Service Performance* di lingkungan organisasi. Hal ini karena mengadopsi *Resilient Safety Culture* yang ditandai dengan kapasitas untuk melihat ke depan, mengenali dan mengantisipasi perubahan bentuk risiko sebelum kejadian buruk terjadi. Dan mampu meningkatkan *Service Performance* di organisasi.

H5 *Job Crafting* berpengaruh negatif terhadap *Service Performance*.

Pengujian hipotesis kelima menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Job Crafting* terhadap *Service Performance*. Hasil penelitian ini didukung oleh (Rudolph, Katz, Lavigne, & Zacher, 2017) dalam penelitiannya menyebutkan *Job Crafting* sebagai peran aktif yang dilakukan individu dalam membentuk batas-batas tugas, persepsi tentang pekerjaan, dan kualitas hubungan di tempat kerja. Luu (2020) menjelaskan bahwa ada hubungan antara *Job Crafting* dengan *Service Performance* berdasarkan sifatnya, *Job Crafting* diusulkan sebagai alat yang difasilitasi oleh pemberdayaan karyawan. Hal ini beralasan bahwa karyawan yang diberdayakan secara fleksibel menangani pekerjaan mereka, memiliki lebih banyak partisipasi di tempat kerja, dan sebagai hasilnya terdorong untuk menanggapi permintaan pelanggan dalam *Service Performance* yang mereka berikan. Hal ini menunjukkan bahwa *Job Crafting* mampu meningkatkan tetapi menurunkan *Service Performance* yang dilakukan karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat. Penyebabnya ialah kemampuan karyawan dalam melakukan *Job Crafting* dalam menjalankan pekerjaan membuat karyawan menjadi lebih bisa bertanggung jawab dengan mendesain pekerjaan sesuka mereka, sehingga tidak meningkatkan *Service Performance* yang dilakukan karyawan kepada nasabah menjadi lebih baik dan efektif.

H6 *Resilient Safety Culture* berpengaruh terhadap *Service Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

Penelitian (Arasli et al., 2020) sebelumnya juga menunjukkan bahwa individu yang tangguh lebih mampu menghadapi modifikasi luar biasa dan menyesuaikan secara efisien dengan fungsi, pekerjaan, dan skenario yang menantang. *Resilient Safety Culture* membantu pekerja untuk bertahan melawan ketegangan dan memungkinkan mereka menyesuaikan diri dengan situasi yang sulit dan sulit lingkungan hidup. Berdasarkan teori konservasi sumber daya, menunjukkan bahwa *Resilient Safety Culture*, *Service Performance* sebagai elemen sumber daya individu, berdampak baik pada *Work Engagement* (Paek et al., 2015). (Hodliffe et al., n.d.) menegaskan bahwa *Resilient Safety Culture* dan *Service Performance* menghasilkan tingkat *Work Engagement* yang lebih besar. Hal ini terjadi ketika perusahaan menggunakan program pengembangan dan kemajuan dengan staf mereka, dengan begitu karyawan bergantian merasakan *Resilient Safety Culture* yang ada di perusahaan dan akan berdampak pada *Service Performance* yang dilakukan karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawabnya dengan baik.

H7 *Job Crafting* berpengaruh terhadap *Service Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*.

Cenciotti et al. (2017) memperkirakan bahwa *Job Crafting*

berhubungan positif dengan *Service Performance* yang dimediasi melalui *Work Engagement*. Hal ini karena *Job Crafting* meningkatkan sumber daya pekerjaan struktural berkaitan dengan pembelajaran dan mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seseorang. Dalam penelitian (Hur et al., 2022) berpendapat bahwa peningkatan sumber daya sosial juga berkontribusi pada *Service Performance* melalui *Work Engagement* karena perluasan sumber daya dan jaringan sosial melalui *job crafting*. *Job Crafting* secara positif mempengaruhi manajer dan memberi mereka energi positif, sehingga mendorong mereka untuk merasa bersemangat di tempat kerja. Ketika manajer menerima dukungan sosial dari orang lain di tempat kerja, mereka membalas dengan mengarahkan lebih banyak usaha dan energi dalam pekerjaan mereka, sehingga menunjukkan tingkat *Work Engagement* yang tinggi (Othman & Nasurdin, 2013).

5. Kesimpulan

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya terkait pengaruh antara *Resilient safety culture* dan *Job Crafting* terhadap *Service performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement* pada karyawan Bank BUMN, maka diperoleh simpulan bahwa:

- a. *Resilient Safety Culture* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Work Engagement*, sehingga hipotesis yang diajukan

diterima. Karena berdasarkan uji statistik *Resilient Safety Culture* mempengaruhi langsung *Work Engagement*. Hal ini menunjukkan bahwa *Resilient Safety Culture* mampu meningkatkan *Work Engagement* pada karyawan Bank BUMN di Jakarta Barat.

- b. *Job Crafting* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Work Engagement*, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa *Job Crafting* mampu menjadi pengaruh untuk meningkatkan *Work Engagement* pada karyawan untuk bisa bekerja secara efektif di Bank BUMN.
- c. *Work Engagement* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Service Performance*, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *Work Engagement* yang dilakukan karyawan maka semakin efektif *Service Performance* yang dilakukan karyawan pada nasabah.
- d. *Resilient Safety Culture* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Service Performance*, sehingga hipotesis yang diajukan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar *Resilient Safety Culture* yang diberikan perusahaan untuk karyawan maka dapat membentuk kenyamanan pada karyawan untuk melakukan *Service Performance* sesuai dengan standar operasional perusahaan.

- e. *Job Crafting* tidak berpengaruh secara signifikan terhadap *Service Performance*, sehingga hipotesis yang diajukan tidak didukung. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya *Job Crafting* membuat karyawan menjadi lebih bisa mendesain pekerjaan sesuai mereka tetapi tidak dapat meningkatkan *Service Performance*.
- f. *Resilient Safety Culture* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Service Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*, sehingga hipotesis yang diajukan didukung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *Resilient Safety Culture* dan *Service Performance* yang dilakukan karyawan membutuhkan peran dari *Work Engagement*.
- g. *Job Crafting* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Service Performance* yang dimediasi oleh *Work Engagement*, sehingga hipotesis yang diajukan didukung. Hal ini menunjukkan bahwa adanya *Job Crafting* dan *Service performance* membutuhkan peran dari *Work Engagement*. Oleh karena itu karyawan perlu peran dari *Work Engagement* untuk bisa melakukan *Job Crafting* dan *Service Performance* dengan efektif.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan diterapkan oleh Bank BUMN di Jakarta Barat. Implikasi manajerial dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk meningkatkan *Job Crafting* manajer bank tersebut diharapkan

lebih mampu mengapresiasi karyawan memberikan dukungan yang dibutuhkan agar menjadi lebih produktif dan kreatif.

- b. Untuk meningkatkan *Resilient Safety Culture* manajer bank perlu memberikan asuransi Kesehatan kepada karyawan untuk mengantisipasi adanya kecelakaan di tempat kerja maupun diluar tempat kerja.
- c. Untuk meningkatkan *Work Engagement* manajer bank sebaiknya memperhatikan konsistensi dalam memberikan pekerjaan dan tanggung jawab yang sesuai dengan kemampuan karyawan.
- d. Untuk meningkatkan *Service Performance* manajer sumber daya manusia di bank harus berkontribusi terhadap kinerja keseluruhan bank untuk menciptakan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan bagi perusahaan mereka.

Saran untuk peneliti selanjutnya dalam penelitian ini adalah:

- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mempertimbangkan untuk melakukan penelitian ini pada perusahaan jasa yang berbeda seperti perhotelan, dan rumah sakit.
- b. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan lebih banyak responden dari berbagai kalangan yang lebih luas agar mendapatkan hasil responden yang lebih bervariasi.

6. Referensi/ References

- Arasli, H., Nergiz, A., Yesiltas, M., & Gunay, T. (2020). Human resource management practices and service provider commitment of green hotel service providers: Mediating role of resilience and work engagement. *Sustainability (Switzerland)*, 12(21), 1–22. <https://doi.org/10.3390/su12219187>
- Bakker, A. B., Tims, M., & Derks, D. (2012). Proactive personality and job performance: The role of job crafting and work engagement. *Human Relations*, 65(10), 1359–1378. <https://doi.org/10.1177/0018726712453471>
- Cenciotti, R., Alessandri, G., & Borgogni, L. (2017). Psychological Capital and Career Success Over Time: The Mediating Role of Job Crafting. *Journal of Leadership and Organizational Studies*, 24(3), 372–384. <https://doi.org/10.1177/1548051816680558>
- Hodliffe, M., Näswall, K., & Kuntz, J. (n.d.). *The Development and Validation of the Employee Resilience Scale (EmpRes): The Conceptualisation of a New Model*.
- Hur, W. M., Shin, Y., & Hwang, H. (2022). How and when does job crafting contribute to franchised restaurant managers' service performance? The moderation of headquarter control systems. *Journal of Service Theory and Practice*, 32(3), 378–399. <https://doi.org/10.1108/JSTP-10-2021-0214>
- Lu, C. qin, Wang, H. jiang, Lu, J. jing, Du, D. yang, & Bakker, A. B. (2014). Does work engagement increase person-job fit? The role of job crafting and job insecurity. *Journal of Vocational Behavior*, 84(2), 142–152. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2013.12.004>
- Ni, G., Zhang, Q., Fang, Y., Zhang, Z., Qiao, Y., Wang, W., & Deng, Y. (2022). How resilient safety culture correct unsafe behavior of new generation of construction workers: the mediating effects of job crafting and perceived work meaningfulness. *Engineering, Construction and Architectural Management*. <https://doi.org/10.1108/ECAM-04-2022-0325>
- Ojo, A. O., Fawehinmi, O., & Yusliza, M. Y. (2021). Examining the predictors of resilience and work engagement during the covid-19 pandemic. *Sustainability (Switzerland)*, 13(5). <https://doi.org/10.3390/su13052902>
- Othman, N., & Nasurdin, A. M. (2013). Social support and work engagement: A study of Malaysian nurses. *Journal of Nursing Management*, 21(8), 1083–1090. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2012.01448.x>
- 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>
- Paek, S., Schuckert, M., Kim, T. T., & Lee, G. (2015). Why is hospitality employees' psychological capital important? The effects of psychological capital on work engagement and employee morale. *International Journal of Hospitality Management*, 50, 9–26. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.07.001>
- Rudolph Ian M Katz Kristi N Lavigne, C. W., Zacher, H., Rudolph, C. W., Katz, I. M., & Lavigne, K. N. (n.d.). *JOB CRAFTING META-ANALYSIS 1 Job Crafting: A Meta-Analysis of Relationships with Individual Differences, Job Characteristics, and Work Outcomes Recommended Citation*.

- Shum, C. (2020). The recursive relationship between abusive supervision and service performance. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 4(1), 18–34. <https://doi.org/10.1108/JHTI-03-2020-0032>
- Trinh, M. T., & Feng, Y. (2019). Measuring resilient safety culture of construction projects. *Advances in Intelligent Systems and Computing*, 791, 580–586. https://doi.org/10.1007/978-3-319-94589-7_56
- Wang, Z., & Xu, H. (2017). How and when service-oriented high-performance work systems foster employee service performance: A test of mediating and moderating processes. *Employee Relations*, 39(4), 523–540. <https://doi.org/10.1108/ER-07-2016-0140>
- Yeh, C. W. (2012). Relationships among service climate, psychological contract, work engagement and service performance. *Journal of Air Transport Management*, 25, 67–70. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2012.08.011>