



Pengaruh Dukungan Rekan Kerja terhadap Kualitas Pekerjaan pada Karyawan: A Systematic Literature Review

Bintan Zamzabila^{1,*}, Muhammad Hanif², Zharfan Amadeus Darmawan³

^{1,2,3} Fakultas Psikologi Universitas Diponegoro, Semarang, Indonesia, 50275

¹bintanzamzabila@students.undip.ac.id

²muhammadhanif06@students.undip.ac.id

³zharfandarmawan@students.undip.ac.id

ARTICLE INFO

Received: (1 April 2022)
Received in revised:
(2 May 2022)
Accepted: (22 May 2022)
Published: (20 June 2022)

Open Access

ABSTRACT

When entering a new world of work, a person will begin to try to adapt to the new environment, system and people within the scope of his work. In this case, it is necessary to support colleagues in the adaptation process. When a person does not get support and feels that no one cares about him, it can affect the quality of a person's performance in carrying out his duties. Therefore, we conducted this literature research to find answers about the effect of peer support on job quality. This article aims to systematically review the effect of peer support on job quality. We identify topics related to articles through Google Scholar, Proquest, and Inovbiz databases. Based on the results of research that has been carried out by researchers in five journals that are our references, it can be concluded that the results of the Systematic Literature Review or SLR show that the support of colleagues It is very much needed by an employee in order to support the quality of his performance in a company and the support of colleagues has been proven to have an effect on the performance of employee duties.

Keywords: coworker support, job performance, task performance, work performance

1. Pendahuluan

Kinerja adalah pencapaian atas tujuan organisasi yang dapat terbentuk output kuantitatif maupun kualitatif, kreativitas, fleksibilitas, dapat diandalkan atau hal-hal lain yang dapat diinginkan organisasi (Suprihati, 2014). Salah satu faktor yang memoderasi kinerja merupakan hubungan kepegawaian yang terdiri asal hubungan kepegawaian antara perusahaan serta karyawan. Sifat korelasi ini dapat ditinjau sebagai suatu komitmen. Para pekerja harus mengendalikan diri menggunakan pengetahuan dan wawasan tentang etika, moral, dan profesionalisme dalam membentuk kekompakkan di antara para rekan kerja secara lapang dada dan ikhlas.

Kinerja merupakan sebuah prestasi kerja yakni, perbandingan antara akibat kerja menggunakan standar yang ditetapkan (Dessler, 2004:41). Prestasi kerja merupakan sejauh mana seorang karyawan mencapai standar tertentu yang ditetapkan oleh organisasi (Nayyar, 1994 & Muchhal, 2014) serta juga bisa digambarkan melalui sikap individu yang relevan buat tujuan organisasi (Muchhal, 2014). Prestasi kerja diklaim sebagai yang akan terjadi dari sikap seseorang pada satu sisi dan sebagai sikap, di sisi lain (Sonnentag dkk., 2008). Armstrong (2018) menyatakan bahwa pada manajemen kinerja, wajib dipertimbangkan baik hasil juga sikap yg mengarah di akibat tersebut. Penyebutan ini konsisten dengan literatur yang menyatakan bahwa ada banyak sekali jenis kinerja pekerjaan, 2 di antaranya yang paling populer: kinerja tugas dan kinerja kontekstual (Muchhal, 2014). Kinerja tugas mengacu di kegiatan yang khusus buat posisi tertentu serta berbeda asal satu posisi ke posisi lain, sementara kinerja kontekstual terdiri dari kegiatan yang umum buat banyak sekali jenis pekerjaan (Muchhal, 2014). Ringkasnya, kinerja tugas mencakup pencapaian seluruh aktivitas yang disebutkan pada deskripsi pekerjaan sementara kinerja kontekstual meliputi perilaku kewarganegaraan organisasi serta sikap agresif (Muchhal, 2014). Kinerja adaptif ialah jenis kinerja ketiga yang diidentifikasi namun tidak diteliti mirip 2 yang pertama (Campbell dkk., 1993 & Sonnentag dkk., 2008). Ini sebagian besar menganggap kemampuan seseorang buat mengikuti keadaan dijelaskan melalui banyak dimensi seperti manajemen krisis, manajemen stres, pemecahan problem, dll (Pulakos dkk., 2000 & Sonnentag dkk., 2008).

* Corresponding author

E-mail addresses: bintanzamzabila@students.undip.ac.id (Bintan Zamzabila)
2776-8139/ © 2022 P3M Politeknik Negeri Bengkulu. All rights reserved.

Tentunya kinerja seseorang di tempat kerja tak luput dari pengaruh sosial di lingkungan kerja yang salah satunya biasa dikenal dengan dukungan sosial. Dukungan sosial di tempat kerja dijelaskan menjadi serangkaian tindakan atau perilaku yg bertujuan buat membantu orang lain di tempat kerja (Deelstra dkk., 2003 & Harris dkk., 2007) yang dilakukan sang rekan kerja serta supervisor (Karasek dan Theorell, 1990 & Chou, 2015). sikap semacam ini terdiri dari pendampingan, dukungan emosional, memberikan tugas serta dukungan pemecahan persoalan atau hanya memberi memahami orang lain perihal hierarki dalam organisasi (Hill dkk., 1989 & Harris dkk., 2007). Hobfoll (1988 & Chou, 2015) menekankan pentingnya rekan kerja menjadi asal daya utama karyawan. Mentoring sebagai jenis dukungan sosial pada tempat kerja (Hill dkk., 1989 & Harris dkk., 2007) didefinisikan sebagai kegiatan organisasi di mana seseorang karyawan menggunakan pengalaman kerja yang lebih tinggi dalam organisasi mendukung karyawan baru atau seseorang yang dipromosikan pada posisi baru. dengan membimbing mereka dengan pengetahuan teknis dan organisasi (Panişoar serta Panişoar, 2016). Jensen dkk. (2018) melakukan studi kualitatif yang melibatkan karyawan asal banyak sekali perusahaan di Belanda serta memberikan bahwa hubungan mentoring bisa mempertinggi kinerja individu baik untuk mentor maupun anak didik yang mengarah di pengembangan organisasi secara keseluruhan pada masa depan. Mempertimbangkan hal ini, makalah waktu ini akan fokus di dukungan rekan kerja menjadi dukungan sosial di kantor.

Dukungan rekan kerja merupakan kualitas persahabatan atau kepedulian yang menyediakan jaminan emosional, instrumentall, serta memberikan bantuan dalam mengatasi situasi yang menekan di tempat kerja (Fisher dalam Tews, Michel, dan Ellingson; 2013). Rekan kerja hal terpenting dalam dukungan sosial pada tempat kerja, terutama ketika pegawai menghadapi tugas yang memungkinkan buat berinteraksi atau bekerjasama dengan rekan kerjanya. Kekompakkan dalam membangun sebuah misi organisasi akan mengarahkan potensi unggul setiap orang menuju asa dan impian dan keberhasilan. Etika, moral, dan profesionalisme yg dimiliki wajib mampu menyampaikan nilai positif dalam menjaga keutuhan dan kekompakan organisasi (Vedder, 2008). berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik buat mendalami lebih jauh mengenai kinerja auditor.

Berdasarkan Mumford (2000), konteks yang sempurna yang mendukung kreativitas secara efektif (Amabile dan Conti, 1999) memungkinkan organisasi untuk membentuk, mengeksploitasi, memperbaharui serta menerapkan ilham-ide baru dan berharga buat menaikkan kinerja mereka. Peneliti lain sependapat bahwa suasana tempat kerja menghipnotis perilaku kreatif karyawan (Wang dkk., 2014). Dukungan rekan kerja atau "sejauh mana karyawan percaya rekan kerja mereka bersedia memberi mereka bantuan terkait pekerjaan buat membantu pelaksanaan tugas berbasis layanan mereka" (Susskind dkk., 2003, hlm. 181), menaikkan keterlibatan organisasi, kepuasan kerja, kesejahteraan serta retensi pekerja (contohnya Sloan, 2012; Chiaburu dan Harrison, 2008; Iverson, 1999). seluruh manfaat ini pada gilirannya wajib memungkinkan karyawan untuk sebagai lebih produktif, kreatif serta inovatif. menurut De Dreu (2006), korelasi rekan kerja yang buruk, mirip yang ditandai dengan perseteruan, frustrasi atau kemarahan, justru merusak kreativitas individu. Oleh karena itu, dalam jurnal ini penulis tertarik melakukan penelitian untuk menguji kebenaran mengenai pengaruh dukungan rekan kerja dikantor terhadap kualitas pekerjaan pada karyawan.

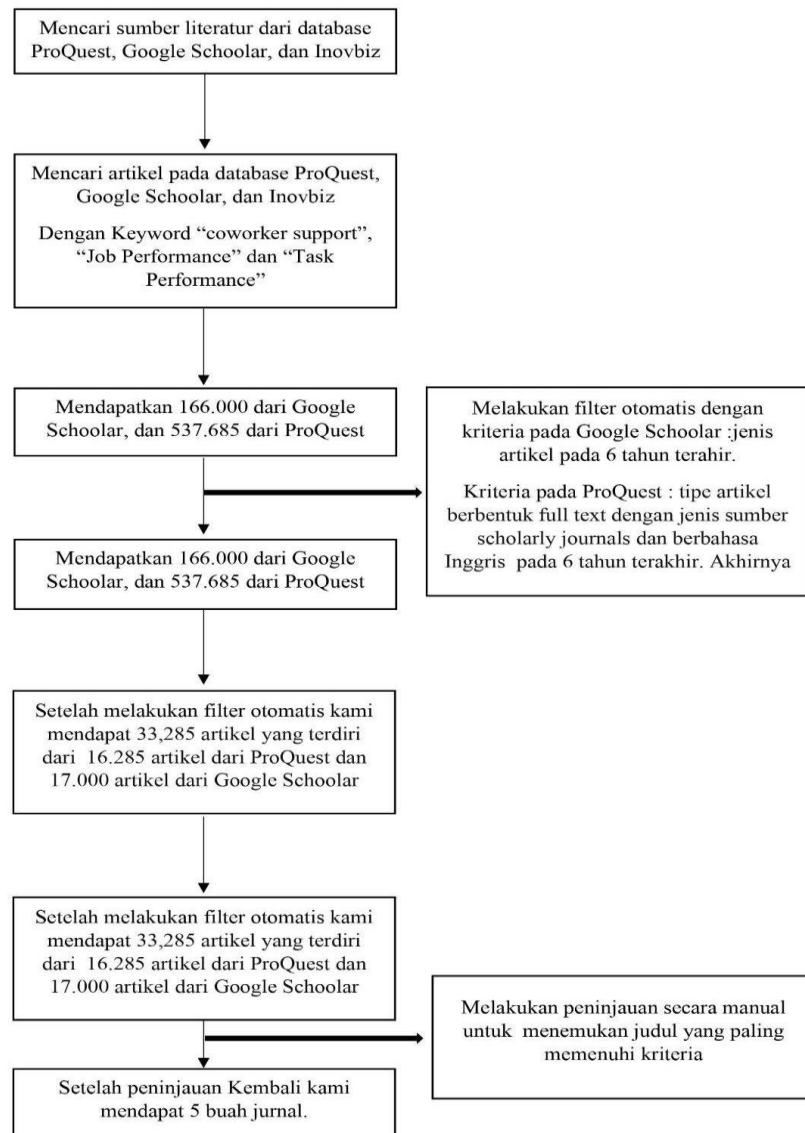
2. Metode

Metode systematic literature review (tinjauan literatur sistematis) digunakan untuk menemukan pengaruh dukungan rekan kerja di kantor terhadap kualitas pekerjaan. Pencarian literatur dimulai pada Oktober 2021 dengan mengumpulkan lima artikel dari tiga database yaitu Google scholar, Inovbiz dan ProQuest. Pada saat pencarian literatur, kami menggunakan kata kunci (keyword) yang kami tentukan berdasarkan pertanyaan penelitian, yaitu: "Coworker support", "Job performance", "Dukungan kerja", "Kualitas pekerjaan", "Prestasi kerja", dan "Task Performance".

Selanjutnya, kriteria inklusi digunakan untuk mencari artikel jurnal yang relevan: 1) Jurnal yang berkaitan dengan pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kualitas pekerjaan; 2) Sampel yang digunakan menggunakan setting kawasan Asia dan Eropa; 3) Artikel merupakan jurnal penelitian kuantitatif; 4) Diterbitkan 6 tahun terakhir (2015-2021).

Selain itu, terdapat pula kriteria eksklusi berikut digunakan untuk membantu mengeliminasi artikel yang tidak relevan: 1) Artikel hasil literature review, tesis, konseptual ataupun penelitian kualitatif; 2) Subjek bukan merupakan seorang karyawan atau pekerja; 3) di luar topik pembahasan co-workers support; 4) Jurnal yang diterbitkan sebelum 2015.

Gambar 1 merupakan diagram PRISMA untuk meringkas proses pemilihan artikel, alur pencarian artikel. Dari proses pencarian artikel di atas diperoleh 5 artikel beberapa database yang jadikan referensi systematic literature review. Kelima artikel tersebut antara lain sebagai berikut: 1) The impacts of leadership support and coworker support on employee creative behavior; 2) co-workers support and job performance; 3) Pengaruh dukungan rekan kerja dan dukungan keluarga terhadap kinerja dengan job embeddedness sebagai pemediasi pada anggota kepolisian satlantas polresta Banda Aceh; 4) Pengaruh Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Tugas; 5) Pengaruh dukungan rekan kerja dan etika profesional terhadap kinerja auditor pada kantor akuntan publik (KAP) di Jakarta. Semua jurnal tersebut didapatkan dari database Inovbiz, Google Scholar, dan Proquest.



Gambar 1. Diagram Prisma proses pemilihan artikel

3. Pembahasan

Dalam mendapatkan hasil Systematic Literature Review dari pengaruh dukungan rekan kerja di kantor terhadap kualitas pekerjaan. Kemudian dikumpulkan beberapa artikel dari database Google scholar, Inovbiz dan ProQuest. Pada database Google Scholar, jumlah total artikel dengan keyword "co worker support", "job performance", and "task performance" yaitu berjumlah 166.000 artikel. Selanjutnya, dilakukan filter dengan kriteria sebagai berikut, yaitu: jenis dokumen article atau artikel pada 6 tahun terakhir. Sedangkan, pada ProQuest, total hasil pencarian artikel yang diperoleh dengan keyword "co worker support", "job performance", and "task performance" berjumlah 537,658 yang kemudian dilakukan filter kembali dengan kriteria tipe artikel berbentuk full text dengan jenis sumber scholarly journals dan berbahasa Inggris pada 6 tahun terakhir. Akhirnya, berhasil diidentifikasi secara otomatis 33,285 artikel yang terdiri dari 16.285 artikel dari ProQuest dan 17.000 artikel dari Google Scholar setelah melakukan pemfilteran di atas.

Dari 33,285 artikel dilakukan peninjauan kembali dengan filterisasi untuk menemukan mana judul artikel yang paling memenuhi kriteria yang dibutuhkan. Dalam proses ini akhirnya diperoleh lima buah artikel dari tiga database yang menurut cukup relevan dengan keyword yang dicari yakni "Coworker support", "Job performance", "Dukungan kerja", "Kualitas pekerjaan", "Prestasi kerja", dan "Task

Performance". Selanjutnya dilakukan screening kriteria artikel yang sesuai, didapat 5 artikel yang cocok. Diagram PRISMA digunakan untuk meringkas proses pemilihan artikel, alur pencarian artikel dapat dilihat pada Tabel berikut.

Table 9. Hasil Diagram PRISMA proses pemilihan artikel

No.	Informasi Umum Penulis	VARIABEL: Sample & Setting	Metode		Hasil
			Desain Riset & Teknik Pengumpulan Data	Analisis Data	
1.	The impacts of leadership support and coworker support on employee creative behavior Michel Zaitouni, Mohamed Laid Ouakouak	Variabel X: leadership support and coworker support Variabel Y: employee creative behavior	Teknik pengambilan data menggunakan survei kepada 299 karyawan dari 8 organisasi yang berbeda	metode yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan spss.	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa baik dukungan kepemimpinan dan dukungan rekan kerja memberikan pengaruh positif terhadap kreativitas karyawan.
2.	Pengaruh Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Tugas Farah Putri Wenang, Lina Affifatusholihah, Fadhilah	Variabel X: Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Variabel Y: Kinerja Tugas Banyak sampel pada penelitian ini yaitu 150 yang berasal dari berbagai instansi di lingkungan Pemprov DIY	Pengambilan sampel menggunakan <i>teknik purposive sampling</i> .	Analisis data menggunakan SEM PLS melalui dua tahap yaitu model pengukuran dan model struktural.	Keterikatan kerja dan dukungan rekan kerja secara statistik terbukti berpengaruh terhadap kinerja tugas.
3.	Pengaruh Dukungan Rekan Kerja DAN Dukungan Keluarga Terhadap Kinerja Dengan Job Embeddedness Sebagai Pemediasi Pada Anggota Kepolisian Satlantas Polresta Banda Aceh Noratul Mukarramah dan Nur Chalil	Variabel X: dukungan kerja dan dukungan keluarga Variabel Y: Kinerja dengan Job Embeddednes	Teknik pengambilan data yang digunakan pada penelitian ini dengan menggunakan kuisisioner (angket)	metode analisis data dengan menggunakan software IBM SPSS 20.	menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja dan dukungan keluarga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja.
4.	Co-Workers Support and Job Performance Irina Ioana Pelin dan Codruta Osoian	Variabel X: Co-Worker support Variabel Y: Job Performance	Pada Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif	Hasil data yang didapat dengan melakukan analisis korelasi dan regresi dalam perangkat lunak bebas JASP 0.14.1.0.	Hasil penelitian menunjukkan hubungan positif antar variabel namun membuktikan bahwa dukungan rekan kerja tidak relevan dengan kinerja tugas.
5.	Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Etika Profesional terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik (KAP) di Jakarta Dian Maulita	Variabel X: Dukungan rekan kerja dan etika profesional Variabel Y: Kinerja Auditor sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu 100 auditor yang bekerja di Kantor Akuntan Publik di Jakarta untuk 8 KAP	<i>Simple Random Sampling</i>	Metode Asosiatif (bentuk kausal sebab akibat)	Didapat bahwa dukungan rekan kerja berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja auditor dan mempunyai hubungan positif.

Studi yang disertakan dalam systematic literature review ini memeriksa pengaruh dukungan rekan kerja terhadap kualitas kinerja karyawan. Hasil dari telaah yang telah dilakukan bahwa dukungan rekan kerja diartikan sebagai kualitas persahabatan atau kepedulian yang menyediakan jaminan emosional, instrumental, informasi yang dibutuhkan, serta memberikan bantuan untuk mengatasi situasi yang menekan di tempat kerja (Fisher dalam Tews, Michel, dan Ellingson; 2013). Rekan kerja menjadi sumber penting dari dukungan sosial di tempat kerja, terutama ketika pegawai menghadapi tugas yang

memungkinkan untuk berinteraksi atau bekerjasama dengan rekan kerjanya (Amarneh dkk., 2010). Rekan kerja juga mempunyai peran yang cukup penting dalam pencapaian tujuan perusahaan dan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan lainnya, karena rekan kerja merupakan bagian yang tak terpisahkan dalam hubungan kerja di perusahaan. Menurut Park dkk. (2004), dukungan sosial tempat kerja yang dirasakan tinggi secara positif terkait dengan tingkat kontrol kerja yang lebih tinggi, tingkat depresi yang lebih rendah dan kinerja kerja yang lebih tinggi. Sebagian besar menganggap kemampuan seseorang untuk beradaptasi dijelaskan melalui banyak dimensi seperti manajemen krisis, manajemen stres, pemecahan masalah, dll (Pulakos dkk., 2000 & Sonnentag dkk., 2008). Terbukti bahwa rekan kerja mewakili sumber daya yang besar untuk efisiensi karyawan, hubungan positif yang signifikan ditemukan antara dukungan mereka dan kinerja tugas dan perilaku kewarganegaraan organisasi (Chiaburu dan Harrison, 2008).

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti dari jurnal-jurnal yang sudah ditelaah disadari terdapat beberapa kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian tersebut, sehingga diperoleh beberapa saran sebagai berikut :

1. Kepada peneliti selanjutnya, agar menambah variabel bebas lainnya yang tidak hanya mencakup dukungan rekan kerja dan kinerja kerja, melakukan penyempurnaan kuesioner, serta melakukan pemilihan waktu yang tepat ketika menyebar kuesioner. Hal ini dikarenakan sebagian besar kuesioner dalam penelitian ini yang tidak kembali dikarenakan para calon responden yang tidak punya cukup waktu.
2. Disarankan untuk menggunakan sebuah desain penelitian yang lebih kompleks, dengan memperkenalkan mediator atau moderator, hubungan dan menggunakan teori pertukaran sosial. Untuk penerapan yang lebih praktis, studi dapat dilakukan dengan membandingkan bermacam bidang kegiatan dalam hal hubungan dukungan rekan kerja dengan kinerja tugas
3. Kepada peneliti selanjutnya disarankan menggunakan tata bahasa yang lebih mudah untuk dimengerti oleh para pembaca serta kejelasan makna dalam beberapa kalimat yang digunakan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan para peneliti dalam lima jurnal yang menjadi referensi kami, maka dapat diambil kesimpulan bahwa hasil Systematic Literature Review atau SLR menunjukkan, Co-worker support sangat dibutuhkan oleh seorang karyawan agar dapat menunjang kualitas kerjanya di suatu perusahaan. Dan berdasarkan kelima jurnal dari referensi kami menunjukkan bahwa dukungan rekan kerja terbukti berpengaruh terhadap kinerja tugas. Karena dalam hal ini dukungan rekan kerja menunjang proses adaptasi dimana seorang karyawan yang tidak mendapatkan dukungan kerja akan kesulitan untuk beradaptasi dengan lingkungan kerjanya, kemudian dalam proses adaptasi tersebut kinerja karyawan akan terpengaruh sehingga karyawan tidak dapat secara maksimal mengerjakan tugas-tugas mereka atau kualitas pekerjaan mereka menurun. Sedangkan karyawan yang mendapatkan dukungan dari rekan kerjanya akan lebih mudah untuk beradaptasi di perusahaan yang mana hal tersebut mempengaruhi hasil ataupun kualitas dari kinerja karyawan.

References

- Mukarramah, Noratul., dkk. (2020). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Dukungan Keluarga terhadap Kinerja dengan Job Embeddedness sebagai Pemediasi pada Anggota Kepolisian Satlantas Polresta Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 5(4), 647-661.
- Maulita, Dian. (2015). Pengaruh Dukungan Rekan Kerja dan Etika Profesional terhadap Kinerja Auditor pada Kantor Akuntan Publik (KAP) Di Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 1(2), 21-30..
- Pelin, Irana Ioana., dkk. (2021). Co-Worker Support and Job Performance. *Jurnal Sciendo*, 66(2), 74-86. 10.2478/subboec-2021-0010.
- Wenang, Farah Putri., dkk. (2020). Pengaruh Keterikatan Kerja dan Dukungan Rekan Kerja terhadap Kinerja Tugas. *Jurnal Inovasi Bisnis*, 8, 29-33. <https://doi.org/10.35314/inovbiz.v8i1.1261>.
- Zaitouni, Michel., dkk. (2018). The Impacts of Leadership Support and Coworker Support on Employee Creative Behavior. *International Journal of Performance Management*. 67(9), 1745-1763. 10.1108/IJPPM-10-2017-0264.