

ANALISIS PENERAPAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA KARYAWAN COFFESHOP BELIKOPI

Tika Indra Permata¹, Restin Meilina², Dodi Kusuma Hadi Soedjoko³

^{1),2),3)} Universitas Nusantara PGRI Kediri, Jl. KH. Ahmad Dahlan No.76, Mojoroto, Kota Kediri, Jawa Timur
tikaip8@gmail.com

Informasi Artikel

Tanggal Masuk : 30/06/2024

Tanggal Revisi : 04/07/2024

Tanggal Diterima : 10/07/2024

Abstract

The aim of the research is to analyze the application of Organizational Citizenship Behavior (OCB) to Belikopi cafe employees, carried out using direct observation, interviews, documentation and literature study techniques, namely with area managers, employees and consumers. The application of OCB is carried out on employees using 5 dimensional indicators, namely Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Civic Virtue, Courtesy using data collection techniques, namely qualitative descriptive analysis, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results found are that OCB is quite high in value, as evidenced by the fact that Belikopi is currently growing and can be seen opening branches in various cities. OCB is able to have an impact on HR management on employee performance.

Keywords: OCB, Employees, HR

Abstrak

Tujuan penelitian untuk menganalisis penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan kafe Belikopi, dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka secara langsung yaitu dengan manajer area, karyawan dan konsumen. Penerapan OCB dilakukan pada karyawan dengan menggunakan indikator 5 dimensi yakni *Altruism, Conscientiousness, Sportsmanship, Civic Virtue, Courtesy* dengan metode teknik pengumpulan data yaitu analisis deskriptif kualitatif, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil yang ditemukan ialah OCB cukup bernilai tinggi dibuktikan dengan adanya Belikopi saat ini semakin berkembang dengan dilihat buka cabang diberbagai kota. OCB mampu memberikan dampak pada pengelolaan SDM terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: OCB, Karyawan, SDM

PENDAHULUAN

Pesatnya bisnis kafe dapat mengakibatkan persaingan antar usaha kecil menengah (UKM) menjadi lebih ketat, oleh sebab ini peran sumber daya manusia (SDM) dijadikan harta paling penting dalam berkembang dan berinovasi suatu kafe agar mampu bertahan dan bersaing. Sebab ini juga satu alasan mengapa kemajuan suatu organisasi memiliki faktor – faktor yang berperan penting dengan SDM yang bermutu, kompetensi dan layak agar dapat menjalankan dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi [1] seberapa canggihnya teknologi, perkembangan informasi, tersedianya modal dan bahan namun jika tanpa ada nya SDM akan sulit untuk organisasi berkembang dan mencapai tujuannya.

Sumber daya manusia adalah satu – satunya sumber daya organisasi yang mempunyai akal perasaan, keinginan, kreativitas, ilmu, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa). Dalam potensi SDM tersebut berpengaruh pada upaya organisasi dalam mencapai tujuan. Seberapa majunya teknologi, informasi yang berkembang, modal dan bahan yang memadai, jika tidak ada SDM akan sulit bagi organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuannya [2].

Berkembangnya bisnis kafe di kota Kediri semakin merambah banyak salah satunya ialah Belikopi yang mana bisa bertahan dengan kondisi persaingan kafe saat ini tetap bertahan dengan semakin banyak membuka cabang Belikopi, Belikopi berdiri pertama kali tanggal 24 Desember 2019 di Lamongan dituliskan pada laman *website tribunnews* [3]. Dengan mengusung visi “Brand Lokal Kebanggaan Nasional” yang tujuannya untuk mengenalkan UMKM daerah agar bisa dikenal ditingkat nasional dijelaskan pada laman *website @lamonganpos* [4]. Dengan menjual minuman dan makanan dengan harga yang relatif murah dan masih bisa dinikmati oleh berbagai kalangan seperti roti panggang (ropang) yang menjadi menu favorit konsumen. Belikopi bisa disebut dengan perusahaan F&B *take away* atau *dine in*. Belikopi masih terbilang baru namun Belikopi sudah merambah ke banyak kota – kota besar. Seperti saat ini di Kediri Belikopi memiliki 2 cabang, Belikopi memiliki ciri khas dari kafanya yakni dengan menerapkan kafe nuansa modern berwarna putih, ruang yang santai dan nyaman

sehingga konsumen merasa betah, pelayanannya ramah. Perkembangan ini tentu melibatkan karyawan yang profesional dan dapat diandalkan, untuk memastikan karyawan berperan baik dalam bekerja perlu adanya penilaian kinerja karyawan yang bisa diamati dari keahlian karyawan yang baik dalam pekerjaannya, kesediaan dalam bekerja, dan adanya suatu inovasi dalam bekerja untuk perkembangan organisasi[5].

Selain itu penting juga karyawan memiliki rasa tanggung jawab dan sukarela karena besarnya kemampuan menerima serta menjalankan pekerjaan mengakibatkan penilaian kerja yang baik. Karena menunjukkan besarnya kemampuan menerima serta menjalankan pekerjaan dengan rasa tanggung jawab akan berdampak pada kerja sama antar karyawan dan tim. Interaksi karyawan secara langsung atau tidak langsung di dalam pekerjaan dapat mengakibatkan penilaian kerja yang baik atau kurang baik, adanya kebijakan organisasi yang kurang maksimal bisa berdampak pada menurunnya kinerja karyawan. Perilaku – perilaku ini menggambarkan nilai tambah karyawan dan merupakan bentuk perilaku prososial yakni perilaku sosial yang positif. Organisasi akan sukses bila memiliki karyawan yang melakukan lebih dari sekedar tugas formal mereka dan bersedia memberikan kinerja yang melebihi harapan [6].

Untuk mencegah menurunnya kinerja karyawan salah satunya dengan meningkatkan kebijakan organisasi yang difokuskan pada optimalisasi penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB sendiri ialah perilaku menolong dan peduli ditunjukkan oleh karyawan yang tidak terikat dengan pekerjaan individu dan bukan perilaku atas tuntutan dari pekerjaannya. Dijelaskan oleh Hermawan [7], bahwa suatu organisasi mempunyai tingkat keberhasilan yang tidak lepas dari anggota – anggotanya yang mana mampu dan mau bekerja di luar tugas pokoknya dan anggota memiliki rasa inisiatif yang tinggi dan bersedia memberikan kinerja yang melebihi harapan. Hal ini yang mendorong suatu organisasi memiliki OCB yang tinggi.

Dari penelitian Fajar [8], pentingnya OCB dapat meningkatkan efektivitas organisasi yang mana dicontohkan perilaku membantu karyawan lain dapat meringankan pekerjaan tim secara sukarela, menghindari konflik antar karyawan, menciptakan lingkungan yang positif. Makna OCB ialah berbuat sukarela dengan perilaku dari luar peran dan tanggung jawab dalam organisasi. Penerapan OCB yang baik dapat ditunjukkan dengan pelayanan kafe yang menyenangkan dan ramah hal ini membuat pembeli betah dan nyaman. Sangat penting memiliki karyawan yang berkompotensi karena hal ini dapat memengaruhi proses berkembangnya kafe. Pelayanan kafe yang baik perlu menciptakan suatu interaksi yang baik dan menyenangkan antara pembeli dan karyawan [9]. Makanan dan minuman yang dapat disajikan dengan cepat, fasilitas pendukung kafe yang bagus, sifat ramah karyawan pada pembeli dan jaminan kenyamanan serta kebersihan kafe hal ini bisa dicapai jika karyawan memiliki OCB yang tinggi.

Disini Belikopi menunjukkan kurang optimalnya penerapan OCB dimana sejauh peneliti tau penerapan OCB masih hanya sebatas pada komunikasi dan kerja tim belum nampak adanya upaya melaksanakan pekerjaan melebihi batas tuntutan tugas yang diterapkan. Hal ini menyebabkan kurang optimalnya kepuasan pelanggan yang tidak memuaskan dan selain itu dari sisi karyawan juga ditemukan *resign* karyawan yang belum lama bekerja. Masalah – masalah ini yang menarik peneliti untuk menganalisis lebih dalam penerapan OCB pada karyawan *coffeshop* Belikopi Kediri.

OCB sendiri didasari dengan kemauan diri sendiri atau sukarela, senang membantu, memperhatikan orang lain dan tidak mengharapkan imbalan. Perilaku OCB juga memberikan hasil yang hubungan timbal balik. Karyawan yang merasa sudah diberikan hal – hal positif oleh organisasi akan merasa harus membalas perilaku positif tersebut. Memberikan kesadaran karyawan bahwa bekerja sama dengan karyawan lain dapat memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan yang tidak mudah untuk dicapai secara individual. OCB ada lima dimensi antara lain [10]:

1. *Altruism* dimensi ini terfokus pada memberikan pertolongan yang mana bukan termasuk tanggungannya dan karyawan mempunyai antusiasme membantu orang lain semata - mata tidak mementingkan diri sendiri. Contohnya menggantikan teman kerja yang tidak masuk kerja.
2. *Civic virtue* perilaku mengindikasikan tanggung jawab pada organisasi dan bersedia untuk terlibat dalam menciptakan kesan baik dari organisasi. Contohnya seperti mengikuti perubahan dalam organisasi, merekomendasikan operasional atau prosedur organisasi yang dapat memberikan manfaat perbaikan atau kebaruan dalam organisasi.
3. *Conscientiousness* perilaku ditunjukkan dengan segala upaya melebihi kinerja yang diharapkan organisasi dengan secara sukarela dan tanggung jawab ekstra, tepat waktu, dan teliti. Contohnya efisiensi penggunaan waktu yang baik.
4. *Courtesy* perilaku yang menjaga nama baik dan memerhatikan orang lain agar terhindar dari masalah interpersonal.

Contohnya suka tersenyum dan ramah kepada orang lain untuk menghindari permasalahan.

5. *Sportmanship* perilaku toleransi terhadap sesama karyawan kerja tanpa memberikan hal kurang baik dalam organisasi. Karyawan yang sopan dan menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan akan meningkatkan hal positif di antara sesama karyawan.

Contohnya kemauan karyawan untuk menoleransi hal hal kurang baik tanpa mengeluh, menahan diri dan mengumpat dan tidak mencari – cari kesalahan dalam organisasi.

Dari penelitian sarmila [11] manfaat *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada organisasi ialah:

1. OCB dapat meningkatkan produktivitas sesama karyawan kerja.
2. OCB dapat meningkatkan produktivitas manajer.
3. OCB mampu menghemat SDM yang dimiliki organisasi.
4. OCB salah satu sarana untuk mengkoordinasikan kegiatan tim kerja secara efektif.
5. OCB mampu meningkatkan organisasi untuk merekrut dan mempertahankan karyawan yang berkualitas.
6. OCB mampu mempertahankan stabilitas kinerja organisasi.
7. OCB mampu bertahan dalam kondisi perubahan lingkungan.

METODE

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka metode yang digunakan peneliti adalah pendekatan kualitatif yang mana pendekatan ini peneliti akan melakukan observasi dan wawancara secara langsung dan terus menerus dengan tujuan untuk mendapatkan hasil data deskriptif yang dapat ditafsirkan serta akurat mengenai fakta.

Dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi menurut hardani[12] teknik pengumpulan data ini dapat diaplikasikan dan menemukan hasil yang akurat, lalu dengan dilanjutkan analisa data menggunakan metode pengumpulan data setelahnya penyajian data dengan bentuk naratif lalu direduksi data yang mana akan memudahkan peneliti untuk mengambil kebutuhan informasi data dan yang terakhir penarikan kesimpulan yang mana akan menjelaskan fakta – fakta yang terkumpul berdasarkan berbagai topik gaya komunikasi, menjelaskan kepastian dan penerapan teori.

Teknik uji keabsahan menggunakan perpanjangan pengamatan yang mana dimulai dari tahap awal perumusan latar belakang dalam waktu yang cukup panjang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dari kafe Belikopi, lalu ketekunan pengamatan saat berlangsungnya penelitian yang dilakukan secara terus – menerus dengan dilakukan teknik secara triangulasi (gabungan) [13]. Metode triangulasi yang digunakan peneliti adalah triangulasi data sumber yang mana sumber data yang diperoleh dari manajer area sebagai atasan yang memantau operasional kerja, lalu kepada 2 karyawan dan terakhir pada 2 konsumen Belikopi, dari tiga sumber tersebut dideskripsikan mana pandangan yang sama dan yang berbeda. Dan terakhir menggunakan referensi dari buku, jurnal, artikel, dan media massa yang relevan dengan penelitian OCB pada karyawan kafe.

Teknik keabsahan dalam data penelitian menggunakan triangulasi sumber untuk pengecekan atau pembandingan data dari hasil wawancara dengan pertanyaan – pertanyaan menggunakan lima dimensi OCB sebagai berikut :

1. Apakah informan bersedia membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload atau berlebihan ? (*Altruism*)
2. Apakah informan selalu datang lebih awal sehingga saat jam bekerja dimulai anda sudah siap melakukan pekerjaan. (*conscientiousness*)
3. Bagaimana jika ada konflik di dalam Belikopi, apakah informan akan selalu menjaga nama baik Belikopi ? (*Sportmanship*)
4. Apakah informan pernah melakukan hal untuk kemajuan dan perkembangan Belikopi? (*Civic Virtue*)
5. Apakah informan saling mengingatkan sesama karyawan jika ada informasi baru / SOP baru? (*Courtesy*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kafe belikopi adalah usaha Food and Beverage (F&B) lokal di Indonesia yang menjual minuman kopi dan non kopi Belikopi juga menyediakan ropang atau roti panggang yang beragam topping, Belikopi sendiri pertama berdiri di Lamongan pada tanggal 24 Desember 2019. Dengan mengusung visi dan misi yakni, “ Belikopi Brand Lokal Kebanggaan Nasional” dan misi perusahaan menyajikan produk yang berkualitas dengan konsisten, memberikan pelayanan terbaik untuk semua kalangan konsumen, dan membuka cabang- cabang Belikopi di seluruh daerah Indonesia.

Meski Belikopi memiliki cabang yang banyak namun Belikopi tidak menerapkan modal waralaba yang mana seluruh cabang dikelola oleh PT.Belikopi itu sendiri. Berkembangnya Belikopi dengan sumber daya manusia yang baik dan konsisten menjadikan konsistensi dalam persaingan dengan usaha lain akan terciptanya kinerja karyawan yang berkualitas serta penerapan OCB yang bernilai tinggi pula.

Data Informan

Sebagaimana yang disebutkan bahwa penelitian ini menggunakan informan dengan kriteria yang ditemukan, dimana terdapat dua pihak informan yakni karyawan dan konsumen kafe Belikopi Kediri. Berikut data informan :

Tabel 1. Data Informan

Nama	Pekerjaan	Informan
Kiki	Karyawan Belikopi	Informan 1
Lastri	Karyawan Belikopi	Informan 2
Ivan	Manajer area Belikopi Kediri	Informan 3
Santi	Konsumen Belikopi	Informan 4
Novi	Konsumen Belikopi	Informan 5

Hasil Wawancara

Dari hasil data penelitian dengan menggunakan informan 2 karyawan, manajer area dan 2 konsumen pada kafe Belikopi Kediri yang mana menggunakan lima dimensi OCB yakni *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportmanship*, *Civic Virtue*, dan *Courtesy* :

1. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan Belikopi Kediri

a. Dimensi *Altruism*

Pertanyaan : Apakah Informan bersedia membantu rekan kerja yang pekerjaannya overload / berlebihan ?

Tabel 2. Dimensi *Altruism*

Informan Karyawan Belikopi		Informan Konsumen Belikopi	
Informan 1	Bersedia, karena terkadang Belikopi ruame sampek overload jadi timnya cuman 3 kadang 2 jadi memang diwajibkan saling membantu meskipun kadang ada yang di ropang di minum gitu mba. Jadi wajib saling membantu	Informan 4	pernah sih mbaa, soalnya kan karyawan disini saling bantu saling tolong gitu saat store lagi rame
Informan 2	sangat bersedia kak,karena di Belikopi itu staff nya ada 2 – 3 orang dalam 1 shift tiap jobdisk kita tuh sama aja. Semisal temenne kita keteteran dalam membuat produk tuh kita wajib membantu	Informan 5	iyaa pernah mbaa, eee sering malah biasanya kalo orderan banyak gitu mereka tolong menolong biar cepet gitu.

Informan Karyawan Belikopi	Informan Konsumen Belikopi
Informsn 3	gimana caranya biar itu selesai dan takutnya nanti kalo molor-molor waktu kita dapet komplain dariii customer juga kak pernah dan hampir setiap saat kami saling tolong menolong perihal pekerjaan

Dengan interpretasi bahwa di Belikopi sudah ada implementasi penerapan OCB terkait dimensi *Altruism* dan berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung dan terus – menerus pada karyawan di kafe Belikopi menghasilkan jawaban dari narasumber di atas telah memenuhi triangulasi sumber, yang mana sumber data berbeda – beda ini menunjukkan jawaban yang sudah terjamin keabsahannya dan dinyatakan bahwa Karyawan yang memiliki OCB yang tinggi dapat meningkatkan SDM dalam organisasi tersebut menjadi seimbang dan berhasil.

Hubungan baik antara karyawan satu dengan karyawan yang lain di tempat kerja dapat memperkecil kemungkinan timbul masalah antar individu atau tim. Belikopi menerapkan Dimensi *Altruism* yang mana dari beberapa jawaban narasumber di atas menyatakan bahwa tingkat kepedulian dan saling tolong menolong sesama rekan kerja ternilai tinggi dan bilamana mengalami masalah / kesulitan dalam bekerja kemungkinan hal tersebut sangat jarang terjadi. Aspek dalam hal memberikan pertolongan sebenarnya tidak termasuk dalam tugas utama dalam bekerja dan tidak menjadi tanggung jawab karyawan atau hal yang wajib, namun untuk aspek ini di Belikopi sudah terealisasi dan menjadi kebiasaan karyawan dalam lingkungan pekerjaan. Karyawan yang memberikan pertolongan disini tidak menjadikan hal tersebut sebagai tugas utamanya namun sesuai keinginan dan nalurinya untuk rela saling tolong – menolong dalam bekerja tim.

b. Dimensi *Conscientiousness*

Pertanyaan : Apakah informan selalu datang lebih awal sehingga saat jam kerja dimulai anda sudah siap melakukan pekerjaan.

Tabel 3. Dimensi *Conscientiousness*

Informan Karyawan Belikopi	Informan Konsumen Belikopi
Informan 1	Informan 4
Wajib datang setengah jam sebelum open toko, jadi kalo lebih dari setengah jam itu udah dikatakan telat terlambat yang akan dikenakan denda telat. Tergantung telatnya berapa menit	kalo itu ga pernah sih mba, soalnya kan saya waktu kesini juga mas mba nya yang lain kan juga udah standby depan jadi pernah lihat kalo telat atau apa gitu tuh ga pernah. Jadi langsung kayak siap gitu nglayanin customer
Informan 2	Informan 5
iyaa, soalnya di Belikopi tuh ada 2 shift. Shift pagi itu sebisa mungkin datang lebih awal	enggak yaa, aku biasanya pagi tuh datang kesini mereka udah datang semua kok.

	Informan Karyawan Belikopi	Informan Konsumen Belikopi
Informsn 3	karena mereka juga pertama kali yang membuka store. Jadi harus menyiapkan apa yang harus dijual kalo shift sore menyesuaikan juga kalo bisa dateng lebih awal dari jam masuk shift sore kak pernah menemukan ada yang terlambat, ada denda karena dari Belikopi ada konsekuensinya potongan jika terlambat	

Dengan interpretasi bahwa di Belikopi sudah ada implementasi penerapan OCB terkait dimensi *Conscientiousness* dan berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung dan terus menerus pada karyawan di kafe Belikopi menghasilkan jawaban dari narasumber di atas telah memenuhi triangulasi sumber, yang mana sumber data berbeda – beda ini menunjukkan jawaban yang sudah terjamin keabsahannya dan dinyatakan bahwa perilaku *Conscientiousness* sangat dibutuhkan dalam bekerja, perilaku yang menunjukkan segala upaya ekstra melebihi kinerja yang diharapkan dalam organisasi dan dilakukan secara sukarela akan menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih baik dan penuh tanggung jawab, dibandingkan karyawan yang bekerja ekstra namun mengharapkan imbalan bila tidak mendapatkan imbalan tersebut kinerja kerjanya akan menurun. Perilaku penerapan *Conscientiousness* di Belikopi sudah terlihat baik karena usaha ekstra muncul dengan terbiasanya mematuhi aturan yang disepakati bersama dengan tidak terlambat dan berangkat bekerja sesuai jam yang ditentukan. Dan juga Dapat diambil kesimpulan bahwa perilaku penerapan *Conscientiousness* karyawan di Belikopi selalu datang tepat waktu 30 lebih awal sebelum jam absen dan buka store sesuai SOP yang ada

c. Dimensi *Sportsmanship*

Pertanyaan : Bagaimana jika ada konflik di dalam Belikopi apakah informan akan selalu menjaga nama baik Belikopi ?

Tabel 4. Dimensi *Sportsmanship*

	Informan Karyawan Belikopi	Informan Konsumen Belikopi
Informan 1	Dari pengalaman yang sudah – sudah itu kalo adakonflik itu pasti diadakan evaluasi dulu, jadi didalam evaluasi tuh ada manajer sama karyawannya belikopi semuanya dikumpulkan dalam satu waktu terus satu per satu anaknya tuh ditanya ada masalah	Informan 4 kalo itu sih ga pernah sih mbaa, mba masnya pada makek masker gitu yaa kita gatau kalo itu diem – diem an apa enggak cuman kayak ngobrol tatap muka gitu sering gitu, kalo diem - dieman ga pernah sih aku.

Informan Karyawan Belikopi		Informan Konsumen Belikopi	
Informan 2	apa terus diselesaikan baiknya gimana udah gitu sih mba kalo menjaga nama baik Belikopi itu wajib sih kak bagi setiap karyawan dan manajer, misal ada konflik sesama staff kita adakan evaluasi dan misal belum ketemu titik damai kita pasti meminta bantuan ke manajer dan itu jarang terjadi juga	Informan 5	ga pernah sih mba, rame kok di dalam pastinya komunikasi apa – apanya.
Informsn 3	Ada evaluasi, bisa 1 sampai 2 kali dalam sebulan tergantung waktu yang kami tentukan		

Dengan interpretasi bahwa di Belikopi sudah ada implementasi penerapan OCB terkait dimensi *Sportsmanship* dan berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung dan terus – menerus pada karyawan di kafe Belikopi menghasilkan jawaban dari narasumber di atas telah memenuhi triangulasi sumber, yang mana sumber data berbeda – beda ini menunjukkan jawaban yang sudah terjamin keabsahannya dan dinyatakan bahwa Penerapan perilaku *Sportsmanship* terhadap sesama karyawan kerja dengan tidak memberikan hal kurang baik dalam organisasi. Diharapkan bisa menjadikan solusi dan tidak membebankan ketika organisasi kurang baik, meningkatkan hal positif sehingga rasa saling kerja sama tetap terjalin baik. Jangan sampai karyawan berbuat seperti protes karena masalah – masalah yang tidak terselesaikan. Bila hal tersebut terjadi maka akan membuat hubungan kurang baik antar karyawan satu dengan karyawan lain atau dengan atasan.

Karyawan Belikopi memiliki toleransi terhadap konflik – konflik yang ada pada Belikopi entah dari sesama rekan kerja atau dengan atasan, ketika keadaan di tempat kerja kurang baik mereka tidak menyebar luaskan keadaan yang ada di Belikopi, tidak larut dalam emosional yang kurang baik. Mereka bekerja dengan profesional dan bila mana diperlukan penyelesaian secara *intens* akan diadakannya evaluasi bersama manajer area yang mana manfaat evaluasi tersebut untuk menemukan titik terang dari konflik yang ada dan memberikan saran – saran untuk perkembangan kinerja karyawan serta menjaga nama baik Belikopi

d. Dimensi *Civic Virtue*

Pertanyaan : Apakah Informan pernah melakukan hal untuk kemajuan dan perkembangan Belikopi?

Tabel 5. *Civic Virtue*

Informan Karyawan Belikopi		Informan Konsumen Belikopi	
Informan 1	pernah mba misalnya ada produk baru nih itu diwajibkan bikin story produk baru itu jadi biar banyak orang	Informan 4	ga pernah sih mbaa, soalnya disanakan udah ada menunya jadi kita tinggal milih aja jadi kalo ada

Informan Karyawan Belikopi		Informan Konsumen Belikopi	
Informan 2	tau oh belikopi ada produk baru dan promonya gitu mba. kalo perkembangan Belikopi tuh mungkin sekarangkan ada trend tiktok kan kak jadi rutin juga sih kalo memasarkan ke sosmed contohnya ke instagram gitu. Kalo ke temen – temen itu juga bisa kak kalo ada promo di Belikopi kita sarankan gitu kak.	Informan 5	diskon atau apa saya taunya dari instagram dari gojek, grab. ga pernah, soalnya di menunya kan ada semua tuh misal ada promo langsung bilang aja ga pernah ditawarkan.
Informsn 3	iyaa, karena sebagai bentuk promosi juga.waktu yang kami tentukan		

Dengan interpretasi bahwa di Belikopi sudah ada implementasi penerapan OCB terkait dimensi Civic Virtue dan berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung dan terus – menerus pada karyawan di kafe Belikopi menghasilkan jawaban dari narasumber di atas telah memenuhi triangulasi sumber, yang mana sumber data berbeda – beda ini menunjukkan jawaban yang sudah terjamin keabsahannya dan dinyatakan bahwa penerapan perilaku *civic virtue* yang tinggi akan berdampak pada tanggung jawab dan bersedia dilibatkan dalam perkembangan serta kemajuan organisasi dan menciptakan kesan baik dalam organisasi karyawan yang secara totalitas melakukan pekerjaannya akan mendapatkan hasil yang maksimal. Jika organisasi mengalami perubahan dan perkembangan karyawan cenderung akan ikut serta dalam hal tersebut untuk mempertahankan kemajuan dan perkembangan organisasi.

Penerapan dimensi *Civic Virtue* pada karyawan Belikopi kurang dapat memperkembangkan nama Belikopi, yang terjadi di tempat kerja realisasinya bahwa karyawan tidak menawarkan menu baru / promo pada pelanggan hanya memajang pamflet di depan bersama menu – menu yang lain. Penerapan perilaku *civic virtue* yang ada di Belikopi masih terbilang rendah dan untuk memajukan organisasi masih kurang dalam diri karyawan.

e. Dimensi *Courtesy*

Pertanyaan : Apakah Informan saling mengingatkan sesama karyawan jika ada informasi baru/SOP baru ?

Tabel 6. Dimensi *Courtesy*

Informan Karyawan Belikopi		Informan Konsumen Belikopi	
Informan 1	Kalo ada pengumuman baru tuh pasti dishare di grub wa mba, jadi biar orang didalam grub tuh ada sop baru. Kalo ada anak yang belum baca diingatkan	Informan 4	kalo itu ga pernah sih mba, soalnya kan waktu disini tuuh aku lihat mas mbaknya tuuh selalu safety banget makek masker, makek apron, terus atribut lainnya lah.
Informan 2	informasi dari manajer	Informan 5	setau aku tuh mereka

	Informan Karyawan Belikopi	Informan Konsumen Belikopi
Informsn 3	jadi manajer itu memberi informasi kepada kapten lalu kapten bakal memberitahu ke semua karyawan. Contohnya kek promo atau menu baru gitu bakal dishare – share digrub gitu melewati grup dan langsung secara praktek agar staff paham terkait SOP menu baru	tuh groomingnya bagus sih selalu makek masker, apronnya juga di pakek dan atribut lainnya tuh selalu lengkap

Dengan interpretasi bahwa di Belikopi sudah ada implementasi penerapan OCB terkait dimensi *Courtesy* dan berdasarkan pengamatan peneliti secara langsung dan terus – menerus pada karyawan di kafe Belikopi menghasilkan jawaban dari narasumber di atas telah memenuhi triangulasi sumber, yang mana sumber data berbeda – beda ini menunjukkan jawaban yang sudah terjamin keabsahannya dan dinyatakan bahwa Dimensi *Courtesy* perilaku yang memberikan perhatian terhadap perubahan dan perkembangan di dalam organisasi untuk memajukan organisasi. *Courtesy* juga terlibat dalam peraturan – peraturan yang wajib diterapkan oleh karyawan saat bekerja. Karyawan di Belikopi telah mengikuti aturan SOP yang ada, di tunjukkan dengan selalu tanggung jawab dalam menjaga kebersihan store, selalu patuh dalam berpakaian dan berperilaku baik saat bekerja.

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan informan yang mana dalam hal ini penulis mengambil lima informan. Dan memberikan hasil penelitian terkait penerapan OCB dengan menggunakan 5 dimensi OCB, karyawan harus mengetahui variabel yang mendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan memahami OCB dan di implementasikan dalam bekerja agar mendapatkan hasil yang signifikan. Adapun hasil analisis penerapan OCB pada karyawan di kafe Belikopi adalah sebagai berikut:

1. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Dimensi *Altruism* pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Penerapan dimensi *Altruism* terarah pada memberi pertolongan yang tidak menjadi kewajiban dan tanggung jawab karyawan dengan sukarela [10]. Dimensi *Altruism* merupakan perilaku karyawan dalam menolong sesama rekan kerja yang mengalami kesulitan saat bekerja tanpa memikirkan imbalan yang akan didapat, pengamatan yang dilakukan peneliti terkait penerapan dimensi *Altruism* di kafe Belikopi sebagai salah satu nilai kerja sama yang baik dan SDM yang unggul dalam pelaksanaan kerjanya. Dengan adanya penerapan perilaku dimensi *Altruism* pelayanan konsumen di Belikopi akan cepat selesai dan komunikasi antar karyawan terjalin dengan baik. Semua karyawan saling membantu tanpa mengesampingkan tugas utamanya dan tidak menjadikan hal ini sebagai bentuk mendapatkan imbalan / kompensasi.

2. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Dimensi *Conscientiousness* pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Perilaku *Conscientiousness* sangat dibutuhkan karena perilaku sukarela dengan berperan yang melebihi batas standar minimum dalam kinerja kerjanya [10]. Penerapan perilaku *Conscientiousness* bisa dilihat dari perilaku karyawan Belikopi yang melakukan pekerjaannya dengan tanggung jawab lebih dari apa yang diharapkan. Karyawan Belikopi sudah terlihat penerapan perilaku *Conscientiousness* yakni dengan berangkat lebih awal 30 menit sebelum open order dan mematuhi aturan yang sudah disepakati bersama yakni bila terlambat dikenakan denda, karena dari hal ini karyawan Belikopi memiliki rasa tanggung jawab dan kewajiban di tempat kerja.

3. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Dimensi *Sportsmanship* pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Penerapan perilaku *Sportsmanship* adalah perilaku yang tidak membesar – besarkan masalah dan tidak mengeluh dalam segala hal apapun [10]. Penerapan perilaku *Sportsmanship* menggambarkan karyawan yang lebih menekankan hal-hal untuk memandang aspek positif dari organisasi, karyawan Belikopi menjaga baik nama organisasi dan rahasia – rahasia organisasi dengan sukarela tanpa paksaan. Dari penerapan perilaku tersebut akan menjadikan suasana kerja nyaman dalam beraktivitas kerja. Karyawan Belikopi memiliki perilaku toleransi pada organisasi, ketika ada keadaan yang kurang stabil mereka tidak menyebarkan keadaan tersebut dengan tetap bekerja profesional dan tetap ramah kepada konsumen. Hal ini juga dibenarkan oleh pihak luar (konsumen) yang menyatakan bahwa karyawan Belikopi ramah dan murah senyum sapa tidak pernah mendengar adanya konflik.

4. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Dimensi *Civic Virtue* pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Penerapan dimensi *Civic Virtue* mengarah pada tanggung jawab yang diberikan organisasi dan dapat memberikan dampak dalam perkembangan organisasi [10]. Karyawan Belikopi kurang dapat menerapkan perilaku ini, masih terdapat perilaku yang kurang dengan sukarela menawarkan menu baru / promo langsung ke konsumen. Sehingga penerapan perilaku *Civic Virtue* masih kurang optimal diterapkan karyawan Belikopi. Seharusnya dengan karyawan selalu memberikan penawaran pada konsumen tanpa ditanya terlebih dahulu sudah memberikan informasi terkait promo/ menu baru Belikopi dengan ini dirasa akan menciptakan keramahan terhadap konsumen yang mana akan memberikan dampak pada Belikopi dimana konsumen akan merasa nyaman dan disegani oleh karyawan sehingga kemungkinan besar akan terus berlangganan, karyawan pun akan memenuhi target penjualan dan mendapatkan bonus dari aktifnya karyawan menawarkan produk.

5. Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui Dimensi *Courtesy* pada Karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri.

Pada penerapan dimensi *Courtesy* perilaku karyawan lebih mengikuti perubahan dan perkembangan organisasi dan memberikan toleransi pada pekerjaan [10]. Karyawan Belikopi dapat mengikuti perkembangan dan peraturan – peraturan dalam organisasi dan selalu update dalam perubahan aturan yang ada dengan ditunjukkannya karyawan yang selalu lengkap atribut *apron*, masker dan seragam Belikopi sesuai dengan SOP organisasi hal ini dibenarkan oleh pihak luar (konsumen) dengan tidak pernah melihat karyawan yang tidak sesuai atribut saat bekerja.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil peneliti maka temuan penelitian Analisis Penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan *Coffeshop* Belikopi Kediri adalah penerapan OCB sudah cukup baik melalui dimensi *Altruism*, *Conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Civic Virtue*, dan *Courtesy*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki nilai OCB yang tinggi dan tidak akan ada pekerjaan yang terbengkalai karena karyawan saling membantu satu sama lain. Hal ini tentunya akan sangat menguntungkan bagi Belikopi memiliki SDM yang tinggi akan nilai OCB nya. Penelitian ini dapat digunakan untuk memberikan informasi kepada CEO Belikopi atau manajer operasional Belikopi terkait OCB karyawan dan dapat digunakan untuk evaluasi dalam pengelolaan SDM untuk meningkatkan nilai OCB pada karyawan. Belikopi masih perlu lebih menyadari dan memperhatikan lagi penerapan OCB, dipertahankan dan ditingkatkan kembali untuk karyawan dengan menyelesaikan tugas penuh rasa tanggungjawab, tidak mengharapkan imbalan, bekerja ekstra sesuai aturan dan kesepakatan bersama. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat berguna pada bahan penelitian – penelitian yang berkaitan dengan penerapan OCB pada karyawan di bidang MSDM serta memperluas dan menyempurnakan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain dan metode kuantitatif sehingga penelitian ini dapat lebih berkembang dan memperluas wawasan.

DAFTAR RUJUKAN

- [1] N. M. M. I. Pratiwi and I. G. A. M. Dewi, "Peran Kepuasan Kerja Memediasi Pengaruh Organizational Justice Terhadap Organizational Citizenship Behavior Karyawan Green Kubu Café," E-Jurnal Manaj. Univ. Udayana, vol. 12, p. 436, 2023, doi: 10.24843/ejmunud.2023.v12.i05.p01.
- [2] E. Sutrisno, manajemen sumber daya manusia, Circlestuf. kharisma putra utama, 2017.

- [3] F. Prasetyo Ady, "Belikopi." [Online]. Available: [@lamonganpos.com.](https://www.tribunnewswiki.com/amp/2021/12/02/belikopi) [Online]. Available: <https://lamonganpos.com/2021/09/belikopi-fariz-julinar-maurisal/>
- [5] A. A. A. P. Mangkunegara, manajemen sumber daya manusia perusahaan, 1#. Bandung : Remaja Rosdakarya 2018, 2018.
- [6] F. Zuhaena, E. Sumantri, and N. Nirmala, "Peran Organizational Citizenship Behavior (OCB) Pada UMKM Kabupaten Banyumas," *Maj. Imiah Manaj. dan Bisnis*, vol. 19, no. 1, pp. 58–66, 2022, doi: 10.55303/mimb.v19i1.145.
- [7] A. Hermawan, Peningkatan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Guru, vol. 15, no. 1. 2021.
- [8] G. M. Fajar, "Analisis Organizational Citizenship Behavior (OCB) dan Work-Life Balance dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Generasi Z di PT Galang Tinggi Raya," *J. EMT KITA*, vol. 8, no. 1, pp. 295–301, 2024, doi: 10.35870/emt.v8i1.2072.
- [9] N. Yanti and Ridayanti, "Jurnal Ilmu Kompuer, Ekonomi dan Manajemen," *J. Ilmu Komputer, Ekon. dan Manaj.*, vol. 2, no. 1, pp. 1272–1281, 2022.
- [10] R. Meilina, pelayanan publik dalam perspektif MSDM, Cetakan pe. kediri, 2017.
- [11] S. Sarmila, Analisis Organizational Citizenship Behavior Terhadap Prdouktivitas Karyawan Pada Pt Iki (Persero) Makassar, vol. 5, no. 001. 2019.
- [12] Hardani, J. Ustiawaty, H. Andriani, and D. J. Sukmana, Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif, no. March. 2020.
- [13] A. A. Mekarisce, "Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif di Bidang Kesehatan Masyarakat," *J. Ilm. Kesehat. Masy. Media Komun. Komunitas Kesehat. Masy.*, vol. 12, no. 3, pp. 145–151, 2020, doi: 10.52022/jikm.v12i3.102.