



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 5 Tahun 2023 Page 1693-1710

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pendekatan Baru Kepuasan Pelanggan Dengan Organizational Citizenship Behavior Dan Altruistik Studi Kasus Fortunate Coffee Orchard Batam

Derry Richmond^{1✉}, Eryc²

Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Universal

Email: derryfoo0@uvers.ac.id^{1✉}

Abstrak

Dengan pertumbuhan jumlah UKM di Indonesia yang banyak, diperlukan sumber daya manusia berkualitas untuk mendapatkan keunggulan kompetitif. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan perilaku altruistik adalah perilaku staff karyawan melakukan tugas tambahan tanpa paksaan, dan berdampak pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis strategi UKM yakni LN Fortune Coffee Orchard Batam dalam penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan perilaku altruistik di untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasilnya, penerapan OCB dan perilaku altruistik di LN Fortunate Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di UKM ini. Strategi usaha yang dilakukan adalah kelas bimbingan rutin dan saling *sharing* dapat membuat Karyawan memahami lebih dalam tentang budaya, misi dan visi LN Fortunate yaitu inisial LN yang berarti *Loving Nature* memiliki filosofi yaitu membawakan kebahagiaan, sukacita, dan keharmonisan bagi semua kalangan menuju dunia satu keluarga, yang dihadirkan dengan konsep cinta alam untuk menyajikan produk yang sehat alami dan pelayanan yang penuh kebahagiaan. Mendorong pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan. Staff karyawan memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, ramah, bahagia dan senyuman yang membuat pelanggan akan datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior, Altruistik, kepuasan pelanggan, LN Fortune Coffee*

Abstract

With the large growth in the number of SMEs in Indonesia, quality human resources are needed to gain a competitive advantage. Organizational Citizenship Behavior (OCB) and altruistic behavior is the behavior of staff employees carrying out additional tasks without coercion, and has an impact on customer satisfaction. The aim of this research is to analyze the strategy of SMEs, namely LN Fortune Coffee Orchard Batam, in implementing Organizational Citizenship Behavior (OCB) and altruistic behavior to increase customer satisfaction. The research uses qualitative methods with interviews, observation and documentation. As a result, the implementation of OCB and altruistic behavior at LN Fortunate Coffee can increase customer satisfaction in this SME. The business strategy implemented is regular guidance classes and mutual sharing which can enable employees to understand more deeply about the culture, mission and vision of LN Fortunate, namely the initials LN which means Loving Nature has a philosophy of bringing happiness, joy and harmony to all groups towards a world of one family, which is presented with the concept of love of nature to present natural healthy products and service full of happiness. Encourage the services provided to exceed expectations. Staff employees provide attentive, friendly, happy and smiling service that makes customers come back and recommend to others.

Keywords: *Organizational Citizenship Behavior, Altruistic, customer satisfaction, LN Fortune Coffee*

PENDAHULUAN

Pertumbuhan sektor Usaha Kecil dan Menengah (UKM) di Indonesia telah mencapai puncaknya dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini didorong oleh berbagai faktor, termasuk perubahan ekonomi, perkembangan teknologi (Eryc & Cindy, 2023), serta dorongan dari pemerintah untuk mendorong kewirausahaan dan ekonomi berbasis lokal. Namun, bersamaan dengan pertumbuhan yang pesat ini, persaingan di antara UKM juga semakin ketat. UKM harus mampu beradaptasi, bersaing, dan terus berkembang agar dapat bertahan di tengah-tengah persaingan yang semakin sengit. Salah satu aspek perilaku yang muncul sebagai kunci keberhasilan dalam lingkungan bisnis yang kompetitif adalah Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) (Eryc, 2023).. Pertumbuhan jumlah perusahaan di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Perusahaan agar dapat bertahan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Sumber daya manusia adalah harta paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi (Litjan SP., 2016). Jadi peran sumber daya manusia sangat penting karena sumber daya manusia menggambarkan bagaimana keadaan suatu perusahaan dimasa akan datang. Sumber daya manusia dituntut untuk selalu dapat berinovasi agar terus berkembang dan mampu bertahan dan bersaing (Litjan SP., 2016). Organisasi atau perusahaan dikatakan sukses apabila telah mencapai tujuannya tetapi untuk mencapai kesuksesan tersebut ditentukan dari sumber daya manusianya. Kesuksesan

tersebut ditentukan oleh sumber daya manusia yang efektif sehingga menghasilkan kinerja yang baik (Daulay et al., 2019). Menurut Kepala Dinas Ketenagakerjaan Kota Batam, Rudi Sakyakirti mengatakan bahwa pada masa sekarang ini perusahaan membutuhkan sumber daya manusia yang memiliki terampil dan skil-skil yang mumpuni atau *soft skill*, ini bisa dibuktikan dengan banyaknya orang yang banyak berguguran pada tahap awal dikarenakan tidak memiliki *soft skill* (Ahmadi Sultan, 2022). *Soft skill* memiliki hubungan dengan budaya organisasi dan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Dengan meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) maka *soft skill* pun akan meningkat (Leomar Miano, 2022). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) atau perilaku anggota organisasi bisa meningkatkan kinerja karyawan. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela yang tidak ada unsur paksaan terhadap hal yang berkepentingan perusahaan dan tidak ada berkaitan langsung dengan sistem penghargaan yang formal (Hendrawan et al., 2020). Altruistik di tempat kerja berarti berempati dengan penderitaan orang lain dan secara sukarela bertindak untuk mengurangi rasa sakit mereka (Monica C. Worline & Jane E. Dutton, 2017). Wang tzu kuang menyatakan kasih artinya kebahagiaan, menguntungkan orang tanpa pamrih, tanpa mengharapkan imbalan semesta (Eryc, 2022). Oleh karena itu, kasih bisa dipahami sebagai keadaan afektif yang dapat mengarahkan individu untuk terlibat dalam tindakan-tindakan membantu. Oleh karena itu, kasih dapat dianggap sebagai penyebab dari tindakan membantu orang lain atau altruisme. Gao Shan mengatakan Altruis senantiasa mengutamakan kepentingan orang lain, dalam urusan apapun terlebih dahulu mempertimbangkan kepentingan orang banyak secara seksama, untuk kemudian menyesuaikan diri, jika tidak mendapatkan bagian berkorban pun tidak apa (Eryc, 2022). Altruisme di organisasi termasuk sebagai dimensi penting dari *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). OCB didefinisikan sebagai "perilaku individu yang bersifat sukarela dan tidak diakui secara langsung atau eksplisit oleh sistem penghargaan formal, yang secara keseluruhan, meningkatkan fungsi efisien dan efektif organisasi" (Wagner & Rush, 2000). Dilihat dari berbagai penelitian mengungkapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kaihatu et al. (Kaihatu et al., 2023), Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) karyawan maka akan semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian Willyanto (Willyanto, 2013) mengatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dari 2 kajian tersebut memiliki hasil yang berbeda tentang pengaruh OCB terhadap kepuasan pelanggan. Maka dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) masih belum cukup untuk meningkatkan

kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu peneliti ingin meneliti *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di UKM LN Fortunate Coffee.

KAJIAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior (OCB) pertama kali disampaikan oleh Bateman dan organ pada tahun 1983 (Purwanti et al., 2020). Definisi *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) fokus pada perilaku setiap individu yang melakukan tugasnya yang melebihi dari deskripsi kerjanya. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dipahami sebagai perilaku sukarela yang ditunjukkan oleh karyawan selama berada di dalam organisasi, sebagai bagian yang baik dari organisasi (Sari & Wahyuni, 2019). Perilaku ini bersifat sukarela, tidak ada paksaan untuk hal-hal yang menjadi berkepentingan perusahaan dan tidak terkait langsung dengan sistem penghargaan yang formal (Hendrawan et al., 2020). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku individu yang mengerjakan tugas di luar kewajibannya secara ikhlas tanpa paksaan demi kepentingan perusahaan. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, perilaku altruistik merujuk pada tindakan sukarela membantu, berempati, dan peduli terhadap orang lain tanpa mengharapkan imbalan. Secara khusus, dalam konteks organisasi, perilaku ini dianggap sebagai fenomena yang dapat mempengaruhi proses tertentu, termasuk keterbukaan terhadap pendapat orang lain dan partisipasi dalam pengambilan keputusan (Guinot et al., 2016). Pada saat individu menunjukkan perilaku altruistik, yaitu ketika mereka dengan sukarela membantu orang lain dalam menjalankan tugas-tugas, interaksi antara individu-individu tersebut menjadi lebih baik (Loi et al., 2011). Hasilnya adalah terbentuknya proses pengambilan keputusan yang melibatkan partisipasi yang lebih besar serta perilaku mengambil risiko yang terkait dengan berbagai proses dalam organisasi, termasuk kemampuan belajar organisasi. Hal ini berkontribusi pada kelancaran fungsi organisasi secara keseluruhan. (Guinot et al., 2016). Di sisi lain, peneliti seperti Barghouti et al.. (Barghouti et al., 2022) menyatakan bahwa altruisme adalah jenis *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) Dinyatakan bahwa altruisme merupakan salah satu bentuk *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) di dalam organisasi. OCB ini mencakup serangkaian tindakan sukarela yang dilakukan oleh karyawan yang melebihi tugas-tugas pekerjaan mereka yang wajib, tanpa adanya imbalan dari perusahaan (Wagner & Rush, 2000). Fakta ini didukung oleh beberapa penelitian empiris yang menunjukkan hubungan positif antara *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) - yang melibatkan perilaku altruistik di dalam organisasi kemudian berdampak pada pelayanan kepuasan pelanggan. Namun, meskipun penelitian empiris secara umum mendukung hubungan ini, bukti mengenai bagaimana beberapa bentuk OCB yang spesifik terkait

dengan kepuasan pelanggan masih kurang mendapat perhatian penelitian (Guinot et al., 2016). Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Kaihatu et al., 2023), *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen sebab karyawan yang memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) sering menjadi sukarelawan untuk semua pekerjaan yang diperlukan meskipun itu bukan bagian dari deskripsi pekerjaan karyawan, tetapi hasil kerja akan tercermin dalam sikap positif dan proses kerja yang hasilnya akan dirasakan langsung oleh konsumen. Dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan karyawan kepada konsumen, maka konsumen menilai bahwa pelayanan yang didapatkan menghasilkan rasa puas. Dengan melayani dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kepuasan konsumen (Tania et al., 2022). Dari hasil penelitian diatas, peneliti menyimpulkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan perilaku altruistic memiliki hubungan dan berdampak terhadap meningkatnya kepuasan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Penelitian tentang Strategi Penerapan OCB Dalam Peningkatan Kepuasan Pelanggan Di LN Fortunate Coffee menggunakan jenis pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan strategi investigasi yang menekankan pada pencarian makna, pengertian, konsep, ciri, gejala, simbol, dan deskripsi dari suatu fenomena, memusatkan perhatian dan menggunakan berbagai metode, alami dan menyeluruh, mengutamakan kualitas, menggunakan berbagai metode dan disajikan secara naratif (Miftachul, 2019). Metode kualitatif adalah salah satu metode yang berfokus pada pengamatan mendalam. Oleh karena itu, penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menciptakan kajian yang lebih komprehensif terhadap suatu fenomena. Penelitian kualitatif menggunakan pertanyaan mengapa suatu fenomena itu terjadi, bagaimana prosesnya, sehingga butuh jawaban yang lebih detail yang memerlukan penelusuran mendalam sehingga data yang digunakan kualitatif berupa pernyataan narasumber (Firmansyah et al., 2021). Denzin dan Lincoln (Miftachul, 2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar belakang alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus merupakan pemahaman yang mendalam tentang alasan suatu fenomena atau suatu kasus yang terjadi dan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya. Jenis penelitian ini dapat digunakan untuk menghasilkan dan menguji proposisi. Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di LN Coffee Orchard Batam di Kota Batam Dalam penelitian ini, teknik

pengumpulan data menggunakan 3 metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data dapat dikatakan sebagai kunci utama dalam suatu penelitian dikarenakan dengan teknik yang benar baru mendapatkan hasil penelitian sebagai suatu laporan ilmiah yang dapat diambil manfaatnya. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisa model miles dan huberman. Menurut Miles dan Huberman (Miftachul, 2019) ada tiga jenis kegiatan dalam analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. 1; *Data Reduction* (Reduksi Data), adalah sesuatu yang terpisah dari analisis. Ini adalah bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir. 2; *Data Display* (Penyajian Data), adalah model sebagai suatu kumpulan informasi terorganisir yang memungkinkan untuk deskripsi kesimpulan dan untuk mengambil tindakan. 3; *Drawing Conclusions* (Penarikan Kesimpulan), adalah pengambilan keputusan dari mulai pengumpulan data, alur sebab-akibat, dan proporsi-proporsi lain. Triangulasi adalah proses memperkuat bukti dari individu yang sudut pandang yang berbeda jenis data, atau metode pengumpulan data (misalnya, dokumen dan wawancara) dalam deskripsi dan tema dalam penelitian kualitatif (O. Creswell, 2012). Penyelidik memeriksa setiap sumber informasi dan menemukan bukti untuk mendukung suatu penelitian. Teknik ini digunakan untuk mengecek kebenaran data atau informasi dari sumber lain dengan bertujuan untuk membandingkan data atau informasi tentang hal sama yang didapatkan dari berbagai pihak, agar ada jaminan tentang tingkat kepercayaan data (Miftachul, 2019). Dari berbagai macam jenis triangulasi, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber yang digunakan ada tiga yaitu, manajer LN Fortunate Coffee, karyawan LN Fortunate Coffee dan karyawan. Triangulasi metode yang digunakan yaitu wawancara, Observasi dan dokumentasi. Sehingga peneliti dapat memeriksa dan menguji keabsahan data dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian



Gambar 4. 1 Logo LN Fortunate Coffee

LN Fortunate Coffee yang terletak di Orchard park adalah salah satu tempat dimana menyediakan makanan sehat yang menyajikan 100% vegan dan alami tanpa menggunakan perasa seperti MSG. LN Fortunate Coffee yang berpusat di Taiwan memiliki beberapa cabang di Indonesia maupun di luar Indonesia. Café LN Fortunate coffee memiliki konsep cinta alam dan ramah lingkungan. LN Fortunate Coffee adalah sebuah tempat yang menghadirkan rasa bahagia, sukacita dan gembira dalam suasana kekeluargaan. Konsep hidup bahagia yaitu satu keluarga adalah konsep hidup yang meniadakan diskriminasi dan menjunjung martabat hidup setiap manusia sama berharganya, yang artinya pada hakikatnya engkau, aku dan dia berasal dari sang pencipta yang sama. Sesuai dengan konsep budaya kebahagiaan maka sajian dan makanan sehat alami dan aneka roti dan kopi menjadi perhatian khusus bagi LN Fortunate Coffee untuk pelanggan. LN Fortunate Coffee membuat suasana lingkungan yang diibaratkan pulang kembali ke rumah dan berkumpul bersama keluarga. Menurut LN Fortunate Coffee bahwa makanan dan minuman yang dibuat dengan sepenuh hati dan disajikan dengan hati yang tulus dapat membawakan kesehatan bagi tubuh, kedamaian dan sukacita bagi pikiran dan kebahagiaan bagi jiwa.

4.2 Data Informan

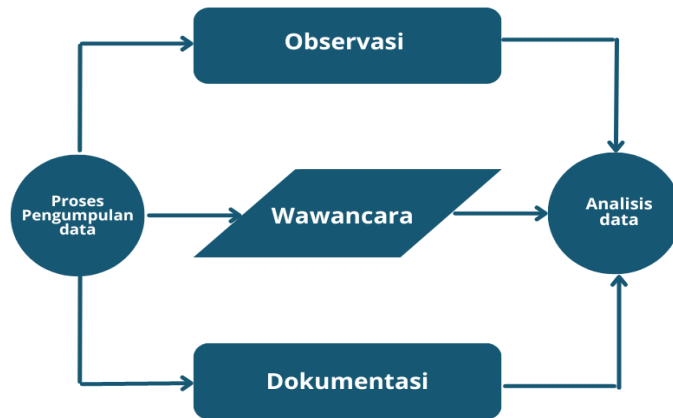
Dalam penelitian ini, ada 5 narasumber yang akan diwawancarai oleh peneliti yang ada di tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 1 Data Informan

No	Nama	Jenis kelamin	Sebagai	Lama bekerja di LN
1	Angelina	Perempuan	Manajer LN	1 tahun
2	Ahmad Rizki	Laki-laki	Karyawan LN	1 tahun
3	Trevina	Perempuan	Karyawan LN	3 tahun
4	Eryc	Laki-laki	Pelanggan	-
5	Arbi	Laki-laki	Pelanggan	-

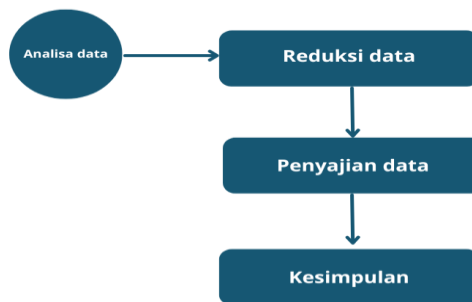
4.3 Proses Penelitian

Proses pengumpulan data dari penelitian ini yaitu menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Berikut adalah *flowchart* dari proses pengumpulan data:



Gambar 4.2 Proses Pengumpulan Data

Proses analisa data dari penelitian ini menggunakan teknik analisa teknik miles dan huberman yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Berikut adalah *flowchart* dari proses analisa data :

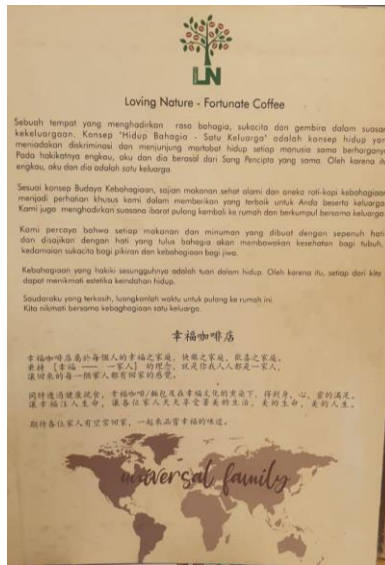


Gambar 4.3 Proses Analisa Data

4.4 Hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi

Di LN Fortunate Coffee menurut Angelina sebagai manajer, misi dan visi dari LN Fortunate Coffee yaitu untuk mewujudkan dan memberikan rasa kekeluargaan kepada pelanggan. Dengan salah satu cara yaitu melewati makanan. Rasa kekeluargaan yaitu memberikan pelanggan kebahagiaan, kenyamanan dan juga dapat saling belajar tentang nilai dari keberadaan manusia itu seperti apa dan bagaimana caranya dengan makanan yang sederhana kita dapat mencintai lingkungan dan mencintai diri sendiri.

Dari hasil observasi yang dilakukan, LN Fortunate banyak meletakkan beberapa kata-kata diatas dinding dan juga ada dalam menu makanan. Kata-kata yang ditunjukkan pelanggan yaitu seperti konsep LN Fortunate itu sendiri. Hal ini sesuai dengan yang di sampaikan oleh Angelina bahwa "saling belajar tentang nilai dari keberadaan manusia itu seperti apa".



Gambar 4.4 Halaman Pertama Buku Menu

Pada gambar 4.4 adalah konsep yang ada di dalam menu halaman pertama. Dalam gambar 4.4 menjelaskan bahwa LN Fortunate Coffee adalah sebuah tempat yang memberikan kebahagiaan, sukacita dan gembira dalam suasana keluarga. Konsep hidup bahagia-satu keluarga adalah konsep yang meniadakan diskriminasi dan menjunjung martabat hidup setiap manusia sama berharganya oleh sebab itu satu keluarga. Kemudian salah satu contoh kata-kata yang berada diatas dinding yaitu pada gambar 4.5.



Gambar 4.5 Kalimat Diatas Dinding

Pada gambar 4.5 menjelaskan bahwa konsep nilai lama adalah waktu adalah uang, sedangkan konsep nilai baru yaitu waktu adalah kebahagiaan, waktu adalah hidup. Konsep hidup baru adalah waktu tak ternilai, kebahagiaan tak ternilai, hidup tak ternilai. Kata-kata yang diberikan LN Fortunate Coffee bukan saja hanya untuk sebagai pemanis ruangan. Tetapi sebagai media untuk memberitahukan kepada karyawan dan pelanggan seperti apa

konsep yang ingin disampaikan oleh LN Fortunate Coffee. Hal tersebut yang membuat LN Fortunate Coffee berbeda dengan yang lain. Kemudian menurut Arbi sebagai pelanggan mengatakan "budaya dan konsep yang ada di LN juga termasuk unik, jarang sekali ada café yang menonjolkan budaya dan konsepnya. Jadi gak hanya fokus pada makanan saja melainkan pengalaman yang diberikan". Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan dapat mengetahui hal-hal yang berhubungan dengan budaya dan konsep LN Fortunate Coffee.

Budaya yang ada LN Fortunate Coffee menurut Angelina sebagai manajer yaitu, ketika berhadapan dengan sesama karyawan maupun pelanggan saling memberikan toleransi antar sesama dan juga saling menyemangati. Dengan memberikan rasa kekeluargaan terhadap antar karyawan dan pelanggan. Para karyawan rata-rata merantau ke kota Batam dan jauh dari rumah dan keluarga, maka antar sesama saling menjaga satu sama lain, saling toleransi, saling membantu.

Menurut Angelina, budaya cafe LN ini sendiri agak berbeda dengan cafe lain yang diluar yang istilahnya hanya untuk menjual makanan. Strategi manajer untuk memimpin karyawan yaitu dengan cara memberikan kelas bimbingan. Kelas bimbingan diberikan setiap beberapa bulan sekali. Didalam bimbingan tersebut menjelaskan tentang budaya, konsep dan misi dan visi perusahaan. Tujuan tersebut agar karyawan lebih mengetahui tentang konsep, budaya dan misi dan visi itu sendiri. Selain kelas bimbingan juga terdapat sesi *Sharing* atau saling berbagi pengalaman dan cerita yang juga bertujuan untuk memberitahu kepada karyawan agar dapat lebih mengerti tentang budaya, konsep dan misi dan visi itu. Dengan strategi tersebut, menurut Angelina cukup efektif dilakukan untuk karyawan LN Fortunate Coffee. Kemudian budaya LN Fortunate Coffee, karyawan harus memiliki toleransi tinggi terhadap sesama karyawan maupun terhadap pelanggan. Sesama karyawan LN Fortunate Coffee pun saling menjaga dan membantu satu sama lain.

Karyawan merasa bangga bekerja di LN Fortunate Coffee sebab menurut Ahmad Risky yang bekerja di LN Fortunate Coffee mengatakan bahwa beliau merasakan jika bekerja di LN Fortunate Coffee berbeda dengan tempat dia bekerja sebelumnya. Berbeda dari segi sosial, visi dan misi perusahaan yang lebih jelas dan juga lingkungan yang sangat berbeda. Beliau merasa bahwa banyak sekali yang dapat beliau pelajari di dalam LN Fortunate Coffee. Kemudian menurut Trevina yang bekerja di LN Fortunate Coffee, beliau merasa bangga bekerja di sana sebab beliau mendapatkan pengalaman baru dan diberi kepercayaan. Selain itu, saat bekerja pun antar karyawan saling mendapatkan dukungan satu sama lain.

Ketika sedang sibuk bekerja, menurut Ahmad Risky mendapatkan dukungan dan rasa kekeluargaan antar karyawan. ketika pagi hari sedang piket tidak hanya sibuk urusan masing-masing, melainkan bekerja saling bercanda ria. Menurut Trevina juga mendapatkan

dukungan antar karyawan sebab ketika beliau sedang kesulitan, karyawan lain pun peka dan membantunya. Beliau merasa bahwa bekerja di LN Fortunate Coffee setiap karyawan saling memberikan perhatian dan saling peduli antar sesama. Disaat karyawan lain sedang sibuk atau membutuhkan pertolongan, Ahmad Risky dan Trevina pun pasti langsung mendekati dan membantunya. Tetapi terkadang ada beberapa hal yang memang tidak dapat dibantu.

Dari observasi yang dilakukan, karyawan saat bekerja terlihat terkadang bercanda dengan sesama rekan. dapat dilihat dari raut wajah karyawan yang tersenyum dan tertawa bahagia. Kemudian ketika bekerja pun terlihat saling bekerja sama dan membantu satu sama lain. Selain dengan sesama karyawan, dengan manajer pun juga bercanda ria. Terlihat manajer dan antar karyawan sangat akrab.



Gambar 4.6 Manajer Berdiskusi bersama Karyawan

Pada gambar 4.6 adalah karyawan berdiskusi dengan manajer ketika LN Fortunate Coffee akan tutup. Saat melakukan observasi, karyawan LN dan manajer terlihat sedang berdiskusi diikuti dengan bercanda ria agar mencairkan suasana. Ketika Angelina ingin pulang, manajer pun berpamitan dengan para karyawan dengan mengucap "good night guys, happy holiday byee (kebetulan besok adalah hari libur karyawan LN Fortunate Coffee)" hal ini terlihat bahwa manajer cukup akrab dengan karyawannya.

Selain itu Ahmad Risky dan Trevina bersedia ketika bekerja melebihi waktu yang ditentukan. Sebab memang sudah ada kesepakatan bersama. Bekerja melebihi waktu yang ditentukan dikarenakan memang dari kelalaian karyawan. dan sebagai karyawan pun bertanggung jawab atas kelalaian tersebut.

Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan perilaku altruistic yang dilakukan LN Fortunate Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

Karyawan LN Fortunate Coffee memberikan perhatian ekstra kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan. Mereka melayani dengan baik, keramahan, dan senyuman. Karyawan juga aktif berinteraksi dengan pelanggan, menciptakan hubungan yang akrab. Ketika diperlukan, mereka dengan cepat menawarkan bantuan dengan senyuman. Hasil observasi menunjukkan bahwa karyawan sering membantu membuka pintu, menawarkan pengisian ulang air minum, dan memberikan tempat untuk tas pelanggan. Pelanggan merespons positif terhadap perhatian ini, yang tercermin dalam ekspresi wajah mereka.



Gambar 4.7 Karyawan Menawarkan Air ke pelanggan



Gambar 4.8 Tempat Meletakkan Tas

Pada gambar 4.7 adalah pelayanan yang diberikan oleh karyawan LN Fortunate Coffee ketika karyawan menawarkan *refill* kembali minuman. Pada gambar 4.8 adalah salah satu pelanggan yang membawa tas dan diberikan tempat untuk meletakkan tas.

Menurut Eryc LN Fortunate Coffee memperhatikan kepuasan pelanggan dan tidak hanya fokus pada penjualan semata. Kemudian Eryc terkesan dengan slogan LN Fortunate Coffee yang mengkampanyekan mencintai alam dan membawa kebahagiaan melalui sajian vegan sehat alami. Penampilan karyawan LN Fortunate Coffee sangat baik, bersih dan sopan. Dari awal masuk ke LN Fortunate Coffee sudah disambut baik dengan senyuman dan dibukakan pintu dengan sopan. Hal ini menunjukkan bahwa LN Fortunate Coffee sangat peduli dengan kepuasan pelanggan dalam menjunjung tinggi filosofinya yaitu membawakan kebahagiaan, sukacita, dan keharmonisan bagi semua kalangan menuju dunia satu keluarga. Saat berada di LN Fortunate Coffee merasa ada kekeluargaan.

Menurut pengalaman Arbi, ketika tiba ke lokasi sudah disambut dengan ramah dan penuh senyuman. Kemudian LN Fortunate Coffee sangat memperhatikan pelanggan. Selain memperhatikan pelanggan, LN Fortunate Coffee memenuhi kebutuhan pelanggan seperti menawarkan *refill* air minum dan menyediakan tempat untuk meletakkan tas.

Pada gambar 4.9 adalah salah satu contoh nyata ketika karyawan LN Fortunate Coffee memperhatikan keadaan sekitar. Ketika ada pelanggan yang perlu pertolongan maka karyawan tersebut segera menghampiri.



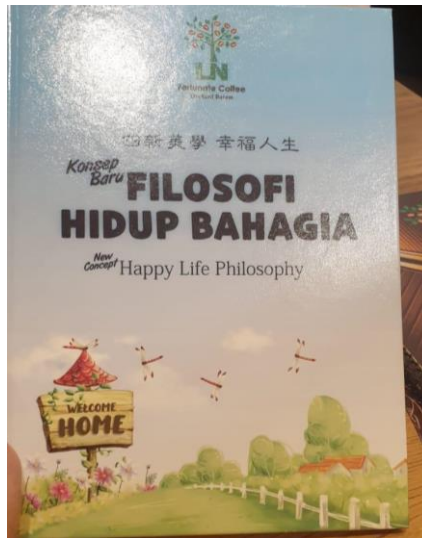
Gambar 4.9 Karyawan memantau keadaan sekitar

Pengalaman pelanggan setelah berada di LN Fortunate Coffee sangat senang dan berbeda. Menu yang ditawarkan sangat menarik sebab yang ditawarkan oleh LN Fortunate Coffee yaitu makanan yang sehat dan lezat tanpa adanya bumbu penyedap seperti MSG yang cocok bagi pelanggan yang peduli dengan kesehatan. Selain makanan yang ditawarkan, suasana di LN Fortunate Coffee sangat nyaman dan tenang yang membuat Eryc merasa berada di rumah sendiri. Suasana seperti itu membuat ada rasa kekeluargaan. Pelayanan yang diberikan juga sangat tulus, bahagia dan penuh dengan sukacita. Hal tersebut membuat pelanggan merasa dihargai dan disambut dengan hangat. Eryc percaya bahwa pengalaman yang diberikan LN Fortunate Coffee akan positif dan pelanggan pasti akan kembali untuk menikmati makan yang dihidangkan dan juga suasana yang nyaman dan tenang.



Gambar 4.10 Suasana LN

Pada gambar 4.10 adalah salah satu contoh LN Fortunate Coffee menunjukkan konsep-konsepnya kepada pelanggan melalui dinding. Selain menjelaskan konsep kepada pelanggan melalui dinding, LN Fortunate Coffee juga ada menyediakan berbagai buku yang menjelaskan konsep-konsep LN Fortunate Coffee. salah satu bukunya ada pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.11 Buku Filosofi Hidup Bahagia

Sumber: Data Primer, 2023

Pada gambar 4.11 adalah salah satu buku yang disediakan LN Fortunate Coffee yang berjudul "Konsep Baru Filosofi Hidup Bahagia". Didalam buku tersebut menjelaskan tentang estetika tiga antusias, estetika tiga kedamaian, estetika tiga kesederhanaan, estetika tiga etika publik, dan lain sebagainya. Dengan demikian pelanggan pun merasa LN Fortunate Coffee cukup unik. Menurut Arbi sebagai pelanggan merasa pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan. Sebab karyawan memberikan perhatian dan kebahagiaan. Sikap karyawan pun saat melayani terlihat tulus dan antusias. Suasana di LN Fortunate Coffee terlihat harmonis sebab antar sesama karyawan pun saling membantu dengan penuh senyuman. Budaya dan konsep yang ada di LN Fortunate Coffee dapat mereka terapkan.

Pembahasan

Dengan penerapan budaya LN Fortunate Coffee yang memiliki konsep satu keluarga atau rasa kekeluargaan antar karyawan dapat menciptakan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan altruistic terhadap karyawan LN Fortunate Coffee. Oleh sebab itu karyawan LN Fortunate Coffee memiliki perilaku *altruism*, *conscientiousness*, *Sportsmanship*, *Courtesy*, dan *Civic Virtue*.

- *Altruism*: Karyawan LN Fortunate Coffee memiliki perilaku saling menolong dan mendukung. Mereka dengan sukarela memberikan pertolongan dan peduli terhadap sesama karyawan. Karyawan merasa peka terhadap kebutuhan satu sama lain, menciptakan suasana kerja yang penuh perhatian dan kepedulian.
- *Conscientiousness*: Karyawan LN Fortunate Coffee bersedia bekerja melebihi jam kerja yang ditentukan jika diperlukan. Mereka bertanggung jawab terhadap pekerjaan

mereka dan berusaha untuk menyelesaikannya dengan baik. Karyawan menunjukkan keseriusan mereka terhadap tugas mereka.

- *Sportsmanship*: Karyawan jarang mengeluh tentang pekerjaan mereka. Mereka menikmati pekerjaan mereka dan mendukung satu sama lain. Ketika ada keluhan, mereka saling mendukung dan memperhatikan satu sama lain.
- *Courtesy*: Karyawan di LN Fortunate Coffee menjaga hubungan baik antara sesama rekan kerja dan atasan. Mereka memiliki kesadaran akan pentingnya hubungan yang baik di lingkungan kerja dan berinteraksi dengan sopan. Hubungan di tempat kerja dianggap seperti keluarga.
- *Civic Virtue*: Karyawan LN Fortunate Coffee mengutamakan kepentingan bersama. Manajemen memberikan kebebasan kepada karyawan untuk berinovasi dan berkontribusi pada perubahan yang lebih baik. Mereka memiliki sikap terbuka untuk berdiskusi tentang masalah organisasi dan mencari solusi bersama.

Tindakan dan sikap karyawan ini mencerminkan budaya organisasi yang positif di LN Fortunate Coffee, di mana kolaborasi, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap sesama sangat ditekankan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan, karyawan dengan perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dan perilaku altruistik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Karyawan LN Fortunate Coffee memberikan perhatian kepada pelanggan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Karyawan LN Fortunate Coffee melayani pelanggan dengan penuh keramahan, penuh bahagia dan senyuman. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan konsumen terpenuhi dari segi kualitas pelayanan. Karyawan LN Fortunate Coffee selalu memperhatikan keadaan sekitar pelanggan, ketika pelanggan membutuhkan pertolongan maka dengan sigap dan tanggap datang untuk menawarkan bantuan. Pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan pelanggan. Sebab karyawan memberikan perhatian dan kebahagiaan. Sikap karyawan pun saat melayani dengan tulus dan antusias. Suasana di LN Fortunate Coffee terlihat harmonis sebab antar sesama karyawan pun saling membantu. Dengan demikian pelanggan merasakan Pelayanan yang memuaskan. Kemudian pelanggan Juga merekomendasikan LN Fortunate Coffee kepada orang lain. Terakhir pelanggan akan menjadi loyalitas dan akan datang kembali. Dengan perilaku karyawan dalam melayani pelanggan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Kaihatu et al., 2023) yang menyatakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Implikasi Teoritis dan Praktis

Dari hasil penelitian ini tentang Strategi Penerapan OCB dan perilaku altruistic berdampak pada kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee dapat dilihat bahwa strategi seperti memberikan kelas bimbingan rutin dan *sharing* yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan tentang nilai budaya perusahaan kepada Karyawan. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap penambahan referensi dalam penelitian dan kontribusi pada pengembangan keilmuan manajemen. Selain itu, penelitian ini juga ingin memberikan kontribusi kepada UKM dan organisasi agar senantiasa meningkatkan kesadaran dan peduli bahwa perilaku OCB dan altruistik. Untuk pelaku usaha UMKM dapat menerapkan perilaku OCB dan altruistic untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

SIMPULAN

Organizational Citizenship Behavior (OCB) dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan melebihi yang diharapkan. Karyawan LN Fortunate memberikan pelayanan dengan penuh perhatian, ramah, bahagia dan senyuman yang membuat pelanggan akan datang kembali dan merekomendasikan kepada orang lain. Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat mengemukakan beberapa saran yang dapat memberikan sumbangsi kepada penelitian selanjutnya yaitu, peneliti dapat menambahkan variabel lain untuk penelitian selanjutnya sebab penelitian ini hanya menggunakan beberapa variabel. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode yang berbeda seperti metode kuantitatif. Dalam penelitian ini memiliki durasi waktu yang singkat, hanya beberapa bulan. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meningkatkan durasi waktu agar dapat menguji konsistensinya.

DAFTAR PUSTAKA

0. Creswell, J. W. (2012). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research. *Educational Research*, 4, 237. <https://drive.google.com/file/d/1d5ZzlgJuCrwAyLpdBeK5dhKMZTpE2HNb/view>
- Ahmadi Sultan. (2022). Batam Butuh Tenaga Kerja yang Memiliki Skill - Metropolis. *Batam Pos*. <https://metro.batampos.co.id/batam-butuh-tenaga-kerja-yang-memiliki-skill/>
- Barghouti, Z., Guinot, J., & Chiva, R. (2022). Compassion and altruism in organizations: a path for firm survival. *International Journal of Manpower*, 44(9), 1–19. <https://doi.org/10.1108/IJM-05-2021-0266>
- Daulay, R., Kurnia, E., & Maulana, I. (2019). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Daerah di Kota Medan. *Prosiding Seminar*

- Nasional Kewirausahaan*, 1(1), 209–218. <https://doi.org/10.30596/snk.v1i1.3612>
- Eryc. (2022). Analisa Peran Social Media Dalam Mengembangkan Altruisme Netizen Instagram Indonesia. *Jurnal Widya*, 3(2), 273–280.
- Eryc, E. (2023). Peran Kasih dan Altruisme terhadap ketahanan keberlanjutan Organisasi. *Trending: Jurnal Manajemen Dan Ekonomi*, 1(4), 143–156. <https://doi.org/https://doi.org/10.30640/trending.v1i4.1459>
- Eryc, E., & Cindy. (2023). Adoption of Eco-Innovation and Digitalization Influence on the Business Performance of Umkm in Batam City. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 14(1), 67–77. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v14i1.468>
- Firmansyah, M., Masrun, M., & Yudha S, I. D. K. (2021). Esensi Perbedaan Metode Kualitatif Dan Kuantitatif. *Elastisitas - Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 3(2), 156–159. <https://doi.org/10.29303/e-jep.v3i2.46>
- Guinot, J., Chiva, R., & Mallén, F. (2016). Linking Altruism and Organizational Learning Capability: A Study from Excellent Human Resources Management Organizations in Spain. *Journal of Business Ethics*, 138(2), 349–364. <https://doi.org/10.1007/s10551-015-2603-7>
- Hendrawan, A., Laras, T., Sucahyowati, H., & Cahyandi, K. (2020). Peningkatan Kepemimpinan Transformasional dengan Organizational Citizenship Behavior (OCB). *Proceeding of The URECOL*, 78–89. <http://repository.urecol.org/index.php/proceeding/article/view/949>
- Kaihatu, T. S., GS, A. D., & Istanti, E. (2023). Organizational Citizenship Behavior (OCB) yang Berpengaruh terhadap Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen (Sebuah Studi Kasus pada Perawat Rumah Sakit Swasta di Kota Surabaya). *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(1), 4753–4761.
- Leomar Miano. (2022). Relationship of Organizational Culture and Citizenship Behavior on Soft Skills as Mediated by Transformational Leadership: The Case of Philippine State Universities. *8ISC Proceedings: Business*, 147–163. <http://ejournal.unklab.ac.id/index.php/8ISCBU/article/view/656%0Ahttp://ejournal.unklab.ac.id/index.php/8ISCBU/article/download/656/621>
- Litjan SP. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Membangun Tim Kerja yang Solid Untuk Membangun Kinerja. *Jakarta: Bumi Aksara*.
- Loi, R., Ngo, H. Y., Zhang, L., & Lau, V. P. (2011). The interaction between leader-member exchange and perceived job security in predicting employee altruism and work performance. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 84(4), 669–685. <https://doi.org/10.1348/096317910X510468>

- Miftachul, C. U. S. & M. (2019). Metode Penelitian Kualitatif di Bidang Pendidikan. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 228. [http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN.pdf](http://repository.iainponorogo.ac.id/484/1/METODE_PENELITIAN_KUALITATIF_DI_BIDANG_PENDIDIKAN.pdf)
- Monica C. Worline, & Jane E. Dutton. (2017). 17 How Leaders Shape Compassion Processes in Organizations. *The Oxford Handbook of Compassion Science*.
- Purwanti, R. S., Martono, S. ., Putri, V. W., & Wijaya, A. P. (2020). Factors for enhancing OCB (Organizational Citizenship Behavior). *Al Tijarah*, 6(3), 43. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5606>
- Sari, A. D. K., & Wahyuni, S. (2019). Effect of Employee Resilience against OCB : The Role of Organizational Commitment Mediation. *International Journal of Education and Social Science Research*, 2(06), 27–38. <http://ijessr.com>
- Tania, A. C., Hafizah, & Aditi, B. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Minat Membeli Ulang, dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Konsumen di Cafe n2 Foodcourt Tanjung Morawa). *Jamek (Jurnal Akutansi Manajemen Ekonomi Dan*, 2(1), 16–32.
- Wagner, S. L., & Rush, M. C. (2000). Altruistic organizational citizenship behavior: Context, disposition, and age. *Journal of Social Psychology*, 140(3), 379–391. <https://doi.org/10.1080/00224540009600478>
- Willyanto, M. Y. and H. P. . (2013). Organization Citizenship Behavior Yang Berpengaruh Pada Kualitas Layanan Dan Kepuasan Konsumen Di Hotel JW Marriott Surabaya. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*.