

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Keberhasilan dalam mencapai target perusahaan sangat ditentukan oleh kualitas tenaga kerja yang dimilikinya. SDM unggul dan kompeten memiliki peran aktif mendukung keberhasilan organisasi, sebab bertindak sebagai perencana, pelaksana, dan pengambil keputusan dalam mewujudkan visi dan tujuan yang dimiliki perusahaan. Melalui usaha serta keahlian yang karyawan miliki, perusahaan mampu menghasilkan produk atau jasa yang bernilai dan berkualitas. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar kontribusi yang diberikan tetap optimal terhadap keberlangsungan operasional perusahaan. Upaya peningkatan kemampuan dan profesionalisme karyawan dapat diwujudkan dengan mengelola SDM secara efektif melalui program pelatihan serta pengembangan SDM. (Siregar dalam Suryani et al., 2023).

Pengelolaan SDM merupakan upaya strategis perusahaan dalam memperoleh tenaga kerja yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan produktivitas organisasi maupun perusahaan. Pengelolaan SDM yang efektif dapat memberikan pengetahuan kepada karyawan agar dapat menyelesaikan berbagai masalah yang ada secara tepat dan efisien, dengan adanya pengelolaan SDM ini juga dapat membantu karyawan guna beradaptasi terhadap adanya perubahan internal maupun eksternal perusahaan. SDM yang tidak dikelola dengan optimal, menyebabkan karyawan mengalami kesulitan dalam mengembangkan potensi yang

dimiliki sehingga menurunkan tingkat kepuasan kerja dan berdampak pada kinerja kerja yang mereka hasilkan. (Susan dalam Yuwono, 2023).

Menurut Rachmawati et al (2024), Pengelolaan sumber daya manusia mencakup berbagai upaya ketika melakukan pengelolaan individu beserta seluruh potensi yang dimiliki secara efektif, sehingga perusahaan dapat memperoleh sumber daya manusia yang merasa puas (*satisfied*) sekaligus mampu menunjukkan kinerja memuaskan (*satisfactory*) untuk perusahaan. Tenaga kerja yang puas dengan pekerjaannya cenderung akan bersedia melakukan pekerjaan di luar dari tanggungjawab atau kewajibannya secara sukarela, namun tetap memberikan kontribusi positif bagi perusahaan. Selanjutnya, Lestari & Sujono (2021) mengemukakan bahwa organisasi yang berhasil ditentukan keberadaan tenaga kerja yang tak hanya menyelesaikan pekerjaan pokoknya, namun memiliki kemauan untuk bekerja sama, saling membantu, berpartisipasi secara aktif, serta memanfaatkan waktu kerja yang dimilikinya secara efektif. Perilaku di luar peran formal (*extra-role*) yang dimiliki oleh karyawan memberikan manfaat bagi perusahaan dalam menunjang keberlangsungan dan pencapaian tujuan perusahaan.

Organizational Citizenship Behavior (OCB) merupakan tindakan sukarela karyawan dalam bekerja, melampaui *jobdesc* yang diberikan, namun mampu memberikan kontribusi positif dalam meningkatkan efektivitas perusahaan dan tidak berhubungan langsung dengan mekanisme pemberian insentif. OCB dipengaruhi berbagai faktor, antara lain budaya dan iklim organisasi, jenis kelamin, karakteristik individu dan pekerjaan, kepemimpinan, kepercayaan, kepribadian, kepuasan kerja, komitmen organisasi, kualitas interaksi atasan-bawahan, masa

kerja, dan suasana hati (Agustina & Umiyati dalam Sisko & Yuliaty, 2024). OCB sangat penting bagi perusahaan karena rendahnya tingkat OCB yang dimiliki karyawan dapat menimbulkan dampak negatif bagi perusahaan, seperti meningkatnya keluhan konsumen yang ditujukan kepada perusahaan dan berakibat pada menurunnya loyalitas pelanggan, tingginya tingkat *turnover* yaitu pekerja yang memiliki kecenderungan untuk meninggalkan perusahaan (*resign*) karena rendahnya komitmen karyawan terhadap perusahaan serta penurunan produktivitas unit kerja (Lestari & Sujono, 2021).

Kepuasan kerja juga menjadi salah satu pengaruh terbentuknya OCB di dunia kerja. Dapat diperhatikan dari sikap positif terhadap organisasi yang muncul ketika karyawan puas dengan pekerjaannya, yang pada akhirnya memperkuat komitmen mereka terhadap perusahaan tempat bekerja. Karyawan yang kepuasan kerjanya tinggi cenderung lebih menghargai pekerjaannya, merasa nyaman dan menunjukkan perasaan senang saat menjalankan kewajibannya terhadap pekerjaan. (Priyadi *et al.* dalam Muliani 2023).

Selanjutnya, Setiono & Sustiyatik dalam Sisko & Yuliaty (2024), menjelaskan bahwa kepuasan kerja merupakan kondisi dan kecenderungan perilaku seseorang yang tercermin melalui hasil kerja yang dicapai. Karyawan yang menyelesaikan pekerjaan dengan optimal didasari oleh besarnya kepuasan kerja sehingga kepuasan kerja perlu diperhatikan sebagai faktor pendukung dalam meningkatkan produktivitas kerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tidak terbatas pada fokus penyelesaian pekerjaan, tetapi juga mampu menghadapi berbagai macam situasi kerja, seperti menciptakan hubungan yang rukun dengan

sesama karyawan, menyesuaikan diri dengan kebijakan atasan, menerima imbalan kerja secara adil, serta memanfaatkan peluang pengembangan dan promosi yang tersedia. Temuan ini mendukung penelitian Muliani & Perkasa (2023), yang mengungkap adanya pengaruh signifikan antara kepuasan kerja dan OCB pada pegawai PPSU Kantor Kelurahan Pejagalan.

Faktor lain yang memengaruhi OCB adalah Efikasi Diri yaitu keyakinan seseorang terhadap kemampuannya menghadapi serta menyelesaikan berbagai permasalahan diberbagai situasi, serta memutuskan tindakan yang tepat guna menuntaskan tugas atau tantangan tertentu. Keyakinan tersebut memungkinkan individu guna mengatasi hambatan yang muncul dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Ikaningtyas (2023), Efikasi diri tinggi pada karyawan mendorong munculnya semangat dalam bekerja dan peningkatan usaha dalam mencapai hasil kinerja yang optimal. Rasa percaya diri terhadap kemampuan yang dimiliki, disertai keyakinan akan keberhasilan dalam menyelesaikan pekerjaan, membuat karyawan bekerja lebih tekun, konsisten, dan mampu menghasilkan hasil kerja terbaik bagi perusahaan (Budiyanto dalam Purnami, 2025). Hasil ini sesuai dengan penelitian Haj *et al.* (2023), Efikasi diri memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap OCB karyawan Hotel di Bekasi Barat dibuktikan karyawan dengan efikasi diri tinggi cenderung sukarela membantu rekan kerja turut aktif menyusun prosedur organisasi.

Objek penelitian ini adalah Karyawan Outlet Belikopi di Surabaya. Belikopi merupakan salah satu usaha minuman kopi yang bergerak pada sektor *food and beverage* (F&B). Belikopi menjadi salah satu kedai kopi dengan harga relatif murah

dan ramah kantong sehingga digemari oleh berbagai kalangan, khususnya generasi muda. Sebagai bagian dari industri F&B, belikopi bergantung pada kinerja sumber daya manusia terutama karyawan outlet seperti barista dan kasir yang berinteraksi langsung dengan konsumen. Dalam konteks tersebut, keberhasilan operasional outlet tidak hanya ditentukan oleh pemenuhan tugas pokok, tetapi juga perilaku sukarela karyawan di luar tuntutan tugas formalnya seperti membantu rekan kerja, menjaga hubungan kerja yang harmonis, serta peduli dengan kelancaran operasional outlet. Pada tahun 2026, belikopi telah memiliki sebanyak 185 outlet yang berlokasi di berbagai wilayah di Indonesia dengan jumlah outlet terbanyak ada di Provinsi Jawa Timur yaitu sebanyak 87 Outlet seperti pada tabel 1.1 di bawah ini :

Tabel 1.1 Jumlah Outlet Belikopi Jawa Timur

No.	Wilayah	Jumlah	No.	Wilayah	Jumlah	No.	Wilayah	Jumlah
1.	Bojonegoro	3	10.	Lamongan	5	19.	Ngawi	1
2.	Blitar	1	11.	Lumajang	1	20.	Probolinggo	1
3.	Madiun	2	12.	Batu	1	21.	Sidoarjo	7
4.	Bojonegoro	3	13.	Trenggalek	1	22.	Situbondo	1
5.	Gresik	6	14.	Magetan	1	23.	Bondowoso	1
6.	Jember	3	15.	Malang	7	24.	Surabaya	18
7.	Jombang	3	16.	Mojokerto	3	25.	Tuban	2
8.	Kediri	3	17.	Pasuruan	3	26.	Nganjuk	2
9.	Tulungagung	3	18.	Ponorogo	1	27.	Madura	4
TOTAL OUTLET JAWA TIMUR :					87 Outlet			

Secara khusus, penelitian ini difokuskan pada outlet Belikopi di Surabaya karena surabaya merupakan kota metropolitan terbesar kedua dan menjadi kota/kabupaten dengan kedai kopi terbanyak di Indonesia pada tahun 2025 yaitu sebanyak 12.510 kedai kopi yang tercantum pada gambar 1.1. Outlet belikopi terbanyak juga terdapat di Kota Surabaya yang menunjukkan bahwa aktivitas

operasional dan penyerapan tenaga kerja di kota Surabaya cukup signifikan, sehingga dengan jumlah outlet yang lebih banyak, variasi karakteristik karyawan dan cara kerja karyawan yang beragam diharapkan penelitian ini memiliki tingkat representasi yang baik.



Sumber: Goodstats, 2025

Gambar 1.1 Kota/Kabupaten Dengan Kedai Kopi Terbanyak di Indonesia

Belikopi dipilih sebagai objek penelitian karena merupakan brand kopi lokal yang memiliki cukup banyak outlet dan sistem kerja yang sudah tertata. Pekerjaan di outlet belikopi bersifat dinamis mengikuti situasi yang ada, membutuhkan kerja sama tim yang baik, dan berfokus pada pelayanan pelanggan. Kondisi ini membuat perilaku OCB penting untuk diteliti. Berdasarkan hasil observasi pada karyawan outlet belikopi, terlihat bahwa sebagian besar karyawan menunjukkan perilaku saling membantu, bersedia menggantikan rekan kerja yang berhalangan, tetap menjaga sikap positif meskipun dalam kondisi outlet sedang ramai, dan menjaga kenyamanan dan kebersihan outlet karena merasa bertanggungjawab atas

kelancaran operasional outlet. Kondisi ini mengindikasikan bahwa tingkat OCB pada karyawan outlet belikopi sudah cukup baik. Namun demikian, kemunculan perilaku tersebut belum secara murni dilandasi oleh rasa sukarela. Perilaku membantu rekan kerja dan menjaga suasana outlet yang kondusif dilakukan sebagai strategi untuk mempertahankan pekerjaan di tengah persaingan yang ketat. Selain itu, budaya kerja yang terbentuk sejak awal dan menekankan pentingnya solidaritas tim memengaruhi perilaku karyawan. Nilai kebersamaan tersebut berkembang menjadi norma tidak tertulis sehingga setiap anggota tim merasa perlu menampilkan sikap kooperatif. Jika tidak berpartisipasi dalam pola kerja yang saling membantu, karyawan akan dinilai kurang solid dan mendapat tekanan sosial dari tim sehingga berdampak pada penilaian positif dari atasan.

Urgensi penelitian ini dilakukan guna mengkaji faktor-faktor yang berpengaruh pada OCB karyawan outlet Belikopi sehingga dapat memberikan gambaran kepada pengelola outlet mengenai pentingnya membangun efikasi diri dan kepuasan kerja yang dimiliki karyawan sebagai upaya mempertahankan dan meningkatkan perilaku positif di tempat kerja. Karena tingkat OCB yang mengalami penurunan akan berdampak pada stabilitas operasional outlet, terutama dalam industri F&B yang sangat bergantung pada kerjasama tim dan kualitas pelayanan. Oleh sebab itu, penelitian ini menjadi sangat krusial guna memastikan OCB yang berkembang memiliki dasar yang kokoh sehingga dapat secara konsisten mendukung peningkatan kinerja perusahaan dalam jangka panjang melalui kontribusi sukarela karyawan..

Oleh karena itu, penulis memutuskan untuk membngkar lebih mendalam mengenai Pengaruh Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja Terhadap Organizational Citizenship Behavior. Dengan demikian, penulis tertarik untuk meneliti karyawan outlet belikopi di Surabaya dan mengangkat judul **“Pengaruh Efikasi Diri dan Kepuasan Kerja Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (Studi pada karyawan outlet belikopi di Surabaya)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah efikasi diri dan kepuasan kerja berpengaruh secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya?
2. Apakah efikasi diri berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya?
3. Apakah kepuasan kerja berpengaruh secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilakukannya penelitian ini ialah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efikasi diri dan kepuasan kerja secara simultan terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh efikasi diri secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepuasan kerja secara parsial terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan outlet belikopi di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan tercipta nilai guna yang dapat dirasakan oleh berbagai pihak terkait. Secara khusus, manfaat yang dapat diperoleh adalah:

1. Sebagai tambahan sumber informasi ilmiah bagi peneliti di masa mendatang yang mengkaji topik serupa.
2. Memberikan perspektif baru mengenai hubungan antara efikasi diri, kepuasan kerja dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*