

TUGAS AKHIR

STRATEGI PENERAPAN OCB MELALUI IKLIM ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN DI LN FORTUNATE COFFEE DI KOTA BATAM



Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
pendidikan program sarjana

Disusun oleh:

Derry Richmond

2019121010

Pembimbing:

Antoni Suparno, S.I. Kom., M.I. Kom

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS UNIVERSAL
BATAM
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Derry Richmond

NIM : 2019121010

Program Study : Manajemen

Judul Tugas Akhir : STRATEGI PENERAPAN OCB MELALUI IKLIM ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN DI LN FORTUNATE COFFEE DI KOTA BATAM

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini adalah benar-benar karya saya sendiri, bukan hasil jiplakan (plagiat), belum pernah diterbitkan atau dipublikasikan dimanapun atau dalam bentuk apapun, serta belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi.

Atas pernyataan ini, saya siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap tugas akhir saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Batam, 18 Juli 2023

Yang membuat pernyataan

DERRY RICHMOND

2019121010

LEMBARAN PENGESAHAN

**STRATEGI PENERAPAN OCB MELALUI IKLIM
ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI SERTA
DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN DI LN
FORTUNATE COFFEE DI KOTA BATAM**

Disusun oleh :

DERRY RICHMOND

2019121010

Pembimbing

Antoni Suparno, S.I.Kom., M.I.Kom

Tanggal: 18 Juli 2023

Batam, 18 Juli 2023

Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis

Universitas Universal

Koordinator Program Studi

Mochammad Nugraha Reza Pradana ,S.E.,M.M

Abstrak

Pertumbuhan jumlah perusahaan di Indonesia membuat persaingan semakin ketat. Perusahaan agar dapat bertahan harus memiliki sumber daya manusia yang berkualitas. Salah satu untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas adalah Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* OCB merupakan perilaku yang mengerjakan tugas diluar kewajibannya tanpa paksaan demi kepentingan perusahaan. Perilaku ini timbul disebabkan beberapa faktor salah satunya yaitu iklim organisasi dan budaya organisasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui iklim organisasi dan budaya organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee dan mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan LN Fortunate Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Iklim organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan LN Fortunate Coffee dan Budaya Organisasi dapat meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan LN Fortunate Coffee. Adanya Kelas bimbingan dan saling *sharing* dapat membuat Karyawan memahami lebih dalam tentang Budaya, misi dan visi LN Fortunate Coffee. Dengan budaya yang diterapkan oleh LN Fortunate Coffee seperti menciptakan rasa kekeluargaan yang membuat Iklim organisasi menjadi lebih positif dapat membuat karyawan LN Fortunate Coffee memiliki perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). *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.

Kata kunci: *Organizational Citizenship Behavior*, Iklim Organisasi, Budaya Organisasi, kepuasan pelanggan

PRAKATA

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat kasih dan rahmat-Nya tugas akhir dengan judul: “STRATEGI PENERAPAN OCB MELALUI IKLIM ORGANISASI DAN BUDAYA ORGANISASI SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN PELANGGAN DI LN FORTUNATE COFFEE DI KOTA BATAM” dapat diselesaikan. Tugas akhir ini merupakan persyaratan untuk meraih gelar Manajemen pada Program Studi Manajemen Universitas Universal.

Tugas akhir ini dapat diselesaikan dibantu dari berbagai macam pihak. Oleh sebab itu, dengan segenap rasa hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Universal yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Program Studi Manajemen Universitas Universal,
2. Dr. Didi Sundiman, S.T., M.M. sebagai Dekan Fakultas Bisnis Universitas Universal yang telah dengan penuh ketulusan memberikan bimbingan, semangat dan petunjuk dalam mengikuti pendidikan Program Studi Manajemen Universitas Universal.
3. Mochammad Nugraha Reza Pradana, SE., M.M sebagai Koordinator Program Studi Manajemen Universitas Universal yang telah memberikan perhatian dan kesempatan untuk mengikuti pendidikan Program Studi Manajemen Universitas Universal.
4. Antoni Suparno, S.I.Kom., M.I.Kom sebagai Pembimbing telah membimbing saya dengan kesabaran, perhatian dan juga menyediakan waktu untuk memberikan arahan, diskusi, dan nasihat yang berharga selama proses penyelesaian tugas akhir ini.
5. Para dosen Progran Studi Manajemen Universitas Universal yang telah membantu sebagai pemateri dan penyalur ilmu yang dapat berkontribusi dalam pembuatan tugas akhir peneliti.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan doa, dukungan, dan motivasi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu.
7. Teman-teman dan pacar penulis yang sudah sangat memberikan banyak dukungan dan bantuan yang sangat berarti bagi penulis.

8. Saya sendiri yang sudah berjuang untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa selalu melimpahkan berkah karunia atas segala kebaikan yang telah Bapak/Ibu, kawan-kawan berikan.

Peneliti menyadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, walaupun telah dikerahkan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Batam, 18 July 2023

Penulis

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	vi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Fokus Penelitian	5
1.3 Pertanyaan Penelitian	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2.....	7
KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Iklim Organisasi	11
2.2.2 Budaya Organisasi.....	13
2.2.3 Kepuasan Konsumen	14
2.2.4 Organizational Citizenship Behavior (OCB)	15
2.3 Kerangka Konseptual Penelitian	17
2.4 Proposisi	18
2.4.1 Karyawan yang menerapkan Iklim Organisasi dan budaya organisasi dapat meningkatkan <i>Organizational Citizenship Behavior</i> OCB	18
2.4.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> OCB LN Fortunate Coffee dapat meningkatkan kepuasan pelanggan	19
BAB 3.....	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan dan Metode Penelitian.....	21
3.2 Lokasi dan Waktu penelitian	22
3.3 Teknik Pengumpulan Data	22
3.4 Teknik Analisis Data	23
3.5 Teknik Keabsahan Data.....	23
BAB 4.....	25
PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	25

4.2 Data Informan.....	26
4.3 Proses Penelitian.....	26
4.4 Paparan Data.....	27
4.4.1 Data Wawancara.....	27
4.4.2 Hasil Wawancara, Observasi dan Dokumentasi.....	39
4.5 Pembahasan.....	51
4.5.1 Strategi penerapan OCB melalui iklim organisasi dan budaya organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee	51
4.5.2 <i>Organizational Citizenship Behavior</i> (OCB) yang dilakukan LN Fortunate Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.....	55
4.6 Implikasi.....	57
4.6.1 Implikasi Teoritis	57
4.6.1 Implikasi Praktis.....	57
4.7 Keterbatasan Penelitian	57
Bab 5.....	59
Kesimpulan dan saran	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	66

DAFTAR TABEL

TABEL 1 PENELITIAN TERDAHULU	7
TABEL 2 DATA INFORMAN.....	26

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 KERANGKA KONSEPTUAL PENELITIAN	18
GAMBAR 4. 1 LOGO LN FORTUNATE COFFEE	25
GAMBAR 4.2PROSES PENGUMPULAN DATA	26
GAMBAR 4.3 PROSES ANALISA DATA	27
GAMBAR 4.4 HALAMAN PERTAMA BUKU MENU.....	40
GAMBAR 4.5 KALIMAT DIATAS DINDING	41
GAMBAR 4.6 MANAJER BERDISKUSI BERSAMA KARYAWAN.....	44
GAMBAR 4.7 KARYAWAN MENAWARKAN AIR KE PELANGGAN ...	45
GAMBAR 4.8 TEMPAT MELETAKKAN TAS	46
GAMBAR 4.9 KARYAWAN MEMANTAU KEADAAN SEKITAR	47
GAMBAR 4.10 SUASANA LN	49
GAMBAR 4.11 BUKU FILOSOFI HIDUP BAHAGIA.....	50
GAMBAR 4.12 ILUSTRASI HASIL PEMBAHASAN.....	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 (Sinambela, 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. Kunci keberhasilan suatu perusahaan sangat bergantung pada sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan. Didalam suatu organisasi atau perusahaan manusia menjadi aset yang berharga dan dapat membawa dampak yang signifikan bagi perusahaan tersebut. Sumber manusia juga membantu organisasi atau perusahaan mencapai tujuannya.

Organisasi atau perusahaan dikatakan sukses apabila telah mencapai tujuannya tetapi untuk mencapai kesuksesan tersebut ditentukan dari sumber daya manusianya. Maka dari itu sumber daya manusia yang ada didalam suatu organisasi atau perusahaan harus meningkatkan kinerja perusahaan agar perusahaan dapat bertahan dan mampu bersaing. Kesuksesan tersebut ditentukan oleh sumber daya manusia yang efektif sehingga menghasilkan kinerja yang baik (Daulay et al., 2019).

Sumber daya manusia yang baik yaitu memiliki kemampuan atau *skill* yang baik. Perkembangan persaingan dalam bisnis secara global semakin kompleks, dan membuat perusahaan untuk meningkatkan daya saing. Masyarakat berlomba-lomba untuk bersaing mendapatkan pekerjaan, apalagi perusahaan sekarang selektif dalam memilih karyawan untuk dipekerjakan demi menjaga kualitas perusahaannya. Pada bulan february tahun 2022 Badan

Pusat Statistik (BPS) mencatat ada terdapat sekitar 8,4 juta orang yang menjadi pengangguran. Menurut Jannah Tingkat pengangguran terbuka disebabkan oleh tidak adanya keterampilan dan *soft skill* yang dapat mendukung tenaga kerja di dunia kerja (Jannah et al., 2022). Jika *soft skill* karyawan baik maka kinerja karyawan juga akan meningkat, semakin besar *soft skill* maka semakin meningkat juga kinerja yang dihasilkan (Rasid et al., 2018). *Soft skill* di dalam dunia pekerjaan sangat dibutuhkan karena perusahaan memandang bahwa karyawan yang memiliki *soft skill* dipercayai dapat meningkatkan kinerja yang dihasilkan.

Soft skill adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu secara alami yang mencakup kecerdasan, baik emosional maupun sosial, komunikasi atau berinteraksi dengan individu lain, dan sebagainya (Aurellia Nur Talitha Tasya, 2022). Organisasi atau perusahaan ingin Sumber daya manusia mereka memiliki kinerja yang baik. Maka *soft skill* mempengaruhi kinerja perusahaan. Betapa pentingnya *Soft skill* bagi perusahaan yang memiliki manfaat dalam kinerja. 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). Perusahaan pada masa sekarang mencari calon karyawan yang memiliki *soft skill* yang baik. Seseorang yang memiliki *soft skill* yang baik maka kinerja karyawan akan semakin meningkat (Rasid et al., 2018). *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 C. 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). *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja kerja dan berkontribusi pada hubungan positif didalam perusahaan atau dengan pelanggan. Menurut Abrar dan Isyanto (2019), mengatakan bahwa perilaku OCB memiliki pengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Karena perilaku ini sebagai “pelumas” dari mesin sosial dalam organisasi dengan kata lain, adanya perilaku ini interaksi antar setiap individu di perusahaan menjadi lancar, mengurangi perselisihan, dan meningkatkan efisiensi (Kusumajati, 2014).

Perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat muncul karena terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, salah satu faktornya yaitu budaya organisasi dan iklim organisasi (Soegandhi et al., 2013). Menurut Udayani dan Sunariani (2018) berpendapat bahwa budaya organisasi merupakan kondisi awal utama yang paling penting yang dapat memicu munculnya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan, sehingga budaya organisasi dapat berperan besar dalam terciptanya OCB yang baik pada setiap individu. Iklim organisasi juga perlu diperhatikan, apabila iklim organisasi didalam organisasi baik maka dapat membuat karyawan semangat kerja dan juga akan berdampak pada terciptanya *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan (Apriana, 2021). Dengan budaya organisasi dan iklim organisasi dapat menciptakan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) pada karyawan yang dapat berdampak pada kinerja karyawan. Dengan karyawan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) dapat meningkatkan kinerja dalam perusahaan atau organisasi yang berdampak pada kepuasan terhadap pelanggan. Dengan kinerja karyawan yang berkualitas yang memberikan terbaik agar pelanggan merasa nyaman dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Maimunah, 2020).

Dilihat dari berbagai penelitian mengungkapkan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) mempengaruhi kepuasan pelanggan. Menurut Kaihatu et al. (2023), Semakin baik *Organizational Citizenship Behavior*

(OCB) karyawan maka akan semakin meningkat juga kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian Willyanto & Hartawan (2020) 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 café LN Fortunate Coffee.

Pada era globalisasi semakin banyak usaha coffee shop mulai eksis di Indonesia. Bisnis coffee shop setiap tahun selalu bertambah terus. Hal ini terlihat dari riset yang dilakukan Toffin (2020) menunjukkan coffee shop pada tahun 2019 mencapai lebih dari 2.950 gerai, ini meningkat daripada tahun 2016 yang hanya sekitar 1.000 gerai. Hal ini akan terus meningkat seiring berjalannya waktu. Menurut Alfirahmi (2019) berdasarkan Data *Internasional Coffee Organization* konsumsi kopi Indonesia sepanjang tahun dari 2016 sampai 2021 diprediksikan mengalami peningkatan rata-rata 8,22 persen per tahun dan kenaikan 6,3 persen dalam waktu 5 tahun terakhir. Maka dari itu kenapa setiap tahun *coffee shop* selalu bertambah terus dan keberadaan *coffee shop* sangat mudah kita jumpai. Selain masyarakat yang suka mengkonsumsi kopi, ada juga yang mempengaruhi peningkatan gerai coffee shop yaitu gaya hidup nongkrong di kafe. Gaya hidup nongkrong di café sudah lumrah dilakukan dikalangan masyarakat yang bertujuan untuk bersantai menghilangkan jenuh setelah bekerja dan sebagai media sarana untuk berkumpul atau bersosialisasi dengan orang lain (Abdusshomad, 2021). Nongkrong di café juga sebagai tren anak muda sekarang untuk menghilangkan rasa jenuh (Andini Dwi Hasanah, 2022). Riset yang dilakukan Tim Research dan Alanytics KG Media, bekerja sama dengan Litbang Kompas yang bertajuk “Aspirasi Anak muda Indonesia”, riset tersebut membuktikan bahwa café menjadi tempat nongkrong yang paling digemari anak muda sekarang (Alifah, 2022).

Ada sebuah café yang memiliki diferensiasi dan tujuan visinya yaitu LN (Loving Nature) Fortunate Coffee. LN Fortunate Coffee adalah salah satu

tempat dimana menyediakan makanan sehat yang menyajikan 100% vegan dan alami. Café LN Fortunate coffee memiliki konsep cinta alam atau ramah lingkungan, salah satu contoh nyata yaitu menggunakan kemasan khusus yang terbuat dari kertas karton untuk *takeaway* (Suciati, 2019). LN Fortunate Coffee adalah salah satu platform dari International Nature Loving Association (INLA) yang didirikan di Hongkong pada tahun 2006. INLA memiliki misi melindungi kehidupan, mencintai kehidupan dan memuliakan kehidupan dan visinya adalah dunia satu keluarga. Bisa dikatakan bahwa LN Fortunate Coffee adalah salah satu café yang memiliki konsep sustainable. Hal ini menarik bagi peneliti untuk meneliti LN Fortunate Coffee.

1.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian yaitu bagaimana Strategi penerapan OCB dalam peningkatan kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee

1.3 Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimana Strategi penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui iklim organisasi dan budaya organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee?
2. Bagaimana *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan LN Fortunate Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Strategi penerapan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) melalui iklim organisasi dan budaya organisasi dalam peningkatan kepuasan pelanggan di LN Fortunate Coffee
2. Untuk mengetahui *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) yang dilakukan LN Fortunate Coffee untuk meningkatkan kepuasan pelanggan

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

- a. Penelitian ini dapat dijadikan bahan referensi dalam penelitian manajemen dan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
 - b. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen
2. Manfaat Praktis
 - a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman terkait penerapan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* didalam dunia kerja
 - b. Penelitian ini dapat dijadikan pembelajaran bagi yang melakukannya
3. Manfaat Umum
 - a. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*
 - b. Penelitian ini dapat menjelaskan tentang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di LN Fortunate Coffee