

DAMPAK GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MENUNJANG *ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB)* DI SERUPUT COFFEE COMPANY

THE IMPACT OF THE SERVANT LEADERSHIP STYLE IN SUPPORTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) AT SERUPUT COFFEE COMPANY

Geraldi I. J. Manoppo¹, Yantje Uhing², Genita G. Lumintang³

¹²³Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen, Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail: geraldimanoppo@gmail.com¹, yantje_uhing@unsrat.ac.id², genitagracia73@gmail.com³

Abstrak: Coffee shop sebagai salah satu bentuk usaha di sektor industri Food & Beverage saat ini berkembang pesat dan menjadi bagian penting dalam gaya hidup masyarakat kekinian. Dalam lingkungan kerja yang dinamis dan penuh interaksi seperti di coffee shop, dibutuhkan model kepemimpinan yang mampu membangun hubungan interpersonal yang kuat serta mendorong perilaku positif karyawan secara sukarela. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam dampak model kepemimpinan *Servant Leadership* dalam menunjang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan Seruput Coffe Company. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Servant Leadership* di Seruput Coffe Company berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan *OCB* karyawan. Kepemimpinan yang berorientasi pada pelayanan mendorong rasa kepedulian, kerja sama, serta tanggung jawab sosial dalam tim. Selain itu, hubungan yang lebih erat antara pemimpin dan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif dan suportif. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa tantangan dalam penerapan *Servant Leadership* dapat muncul ketika pemimpin kurang konsisten dalam memberikan dukungan kepada karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pemimpin, manajer, karyawan dan pelanggan Seruput Coffe Company yang dipilih secara purposive. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis tematik yang mengidentifikasi pola dan hubungan antara *Servant Leadership* dan *OCB* dalam lingkungan kerja.

Kata kunci: *Servant Leadership*, *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

Abstract: Coffee shops as a form of business in the Food & Beverage industry sector are currently growing rapidly and have become an important part of the lifestyle of today's society. In a dynamic and interactive work environment such as in a coffee shop, a leadership model is needed that is able to build strong interpersonal relationships and encourage positive employee behavior voluntarily. This study aims to examine in depth the impact of the *Servant Leadership* model in supporting *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* in Seruput Coffe Company employees. The results of the study show that the

Article history

Received: Mei 2025

Reviewed: Mei 2025

Published: Mei 2025

Plagiarism checker no 657

Doi : prefix doi :

10.8734/musytari.v1i2.359

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

implementation of Servant Leadership in Seruput Coffe Company contributes significantly to improving the OCB of employees. Service-oriented leadership encourages a sense of care, cooperation, and social responsibility in the team. Additionally, a closer relationship between leaders and employees creates a more positive and supportive work environment. But, The study also found that challenges in implementing Servant Leadership can arise when leaders are less consistent in providing support to employees. This study uses a qualitative method with a case study approach. Data was collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation. The research informants consisted of purposively selected leaders, managers, employees and customers of Seruput Coffe Company. The data obtained were analyzed using thematic analysis techniques that identified patterns and relationships between Servant Leadership and OCB in the work environment.

Keywords: Servant Leadership, Organizational Citizenship Behavior (OCB)

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Di tengah persaingan bisnis yang semakin kompetitif, khususnya dalam konteks kafe. Saat ini, banyak kafe shop yang mulai beradaptasi dalam mengembangkan keunggulan masing-masing mereka untuk menunjang efektivitas Perusahaan, industri kafe menjadi salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap tempat yang nyaman untuk berkumpul, bekerja, atau menikmati waktu senggang, kafe-kafe di berbagai kota besar berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Namun, tidak hanya aspek pelayanan kepada pelanggan yang harus diperhatikan, melainkan juga pengelolaan sumber daya manusia yang efektif guna memastikan karyawan dapat bekerja secara optimal dan memberikan kinerja terbaiknya.

Kemampuan perusahaan untuk mengelola karyawan dengan baik dapat mendorong peningkatan produktivitas serta menciptakan suasana kerja yang positif. Dalam konteks ini, kepemimpinan memegang peranan penting dalam mempengaruhi perilaku dan kinerja karyawan. Salah satu gaya kepemimpinan yang semakin mendapat perhatian adalah *Servant leadership*, di mana pemimpin mengutamakan pelayanan kepada karyawan untuk menciptakan organisasi yang lebih harmonis dan produktif.

Seruput Coffee Company, sebagai perusahaan yang bergerak di industri *food and beverage F&B*), terlebih khususnya *Coffe shop* juga menghadapi tantangan dalam mengelola karyawan terkait mempertahankan kinerja yang optimal di tengah persaingan bisnis, Berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti, saat adanya penerapan *Servant leadership* yang menekankan pada nilai-nilai seperti empati, komitmen terhadap pertumbuhan individu, dan pembangunan komunitas. Pemimpin yang menganut gaya kepemimpinan ini berusaha memenuhi kebutuhan karyawan dengan cara mendengarkan dan memahami tantangan yang mereka hadapi. Dengan demikian, pendekatan ini dianggap dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dan mendorong perilaku positif di luar tugas utama, yang dikenal sebagai *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Dalam konteks ini, kepemimpinan yang efektif menjadi faktor kunci dalam mendorong karyawan untuk berperilaku sesuai dengan *OCB*. Karyawan yang bekerja di bawah kepemimpinan *servant* juga cenderung lebih memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Mereka tidak hanya melakukan tugas yang

diwajibkan, tetapi juga bersedia memberikan kontribusi lebih yang pada akhirnya mendukung kesuksesan coffee shop secara keseluruhan. Dengan suasana kerja yang positif dan kolaboratif, pelanggan juga merasakan dampak langsung dari tingginya OCB yang dipicu oleh gaya kepemimpinan ini, seperti pelayanan yang lebih ramah dan cepat, serta pengalaman yang lebih memuaskan.

Penerapan gaya kepemimpinan *servant leadership* di coffee shop dapat menjadi fondasi penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif. *Servant leadership* berfokus pada pemimpin yang mengutamakan kebutuhan dan kesejahteraan karyawannya. Alih-alih sekadar memerintah, pemimpin bertindak sebagai pelayan bagi timnya, mendukung perkembangan pribadi dan profesional mereka. Sehingga memicu adanya penerapan Organizational Citizenship Behavior (OCB) pada karyawan dalam hal ini Pendekatan tersebut menciptakan suasana yang inklusif, di mana setiap karyawan merasa dihargai dan didengar yang Dimana peran tersebut berdampak pada efektivitas perusahaan yang lebih baik.

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni untuk memahami dan menganalisis sejauh mana penerapan gaya kepemimpinan *Servant leadership* dapat mempengaruhi *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) adalah suatu proses strategis dalam organisasi yang bertujuan untuk mengelola, memelihara, dan mengembangkan tenaga kerja agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan. MSDM mencakup berbagai fungsi seperti rekrutmen, seleksi, pelatihan, penilaian kinerja, pengelolaan kompensasi, dan hubungan kerja. Tujuannya adalah untuk memastikan bahwa karyawan dapat bekerja secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi, kesejahteraan serta kepuasan karyawan dalam lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

Menurut Malayu S.P Hasibuan (2019:15), manajemen sumber daya manusia (MSDM) adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Definisi Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses di mana seseorang memengaruhi, membimbing, dan mengarahkan individu atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu. Menurut Nandasinghe dalam Abdul (2024) menyatakan bahwa kinerja sebuah kelompok atau organisasi dipengaruhi positif oleh kepemimpinan yang efektif. Kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan posisi atau jabatan, tetapi juga dengan kemampuan untuk menginspirasi, memotivasi, dan menciptakan perubahan dalam suatu organisasi atau komunitas.

Servant Leadership

Servant leadership atau kepemimpinan yang melayani adalah filosofi kepemimpinan yang mengutamakan kebutuhan orang lain di atas kepentingan diri sendiri. Filosofi ini berlandaskan pada gagasan bahwa pemimpin sejati melayani pengikutnya dengan menempatkan kebutuhan mereka sebagai prioritas utama, menciptakan lingkungan yang memungkinkan setiap orang berkembang pesat. Pemimpin yang melayani tidak termotivasi oleh kekuasaan atau status; sebaliknya, mereka didorong oleh keinginan tulus untuk membuat perbedaan positif dalam kehidupan orang lain.

Dalam Siahaan (2024:6) Kepemimpinan yang melayani (*servant leadership*) merupakan suatu tipe atau gaya kepemimpinan yang dikembangkan untuk mengatasi krisis kepemimpinan yang dialami oleh suatu masyarakat atau bangsa. Para pemimpin pelayan (*servant leader*)

mempunyai kecenderungan lebih mengutamakan kebutuhan, kepentingan dan aspirasi orang-orang yang dipimpinnya di atas dirinya.

Organizational Citizenship Behavior (OCB)

OCB adalah singkatan dari *Organizational Citizenship Behavior*, yang jika diterjemahkan secara bebas berarti Perilaku Kewarganegaraan Organisasi. Menurut Robbins dalam Setiawan, R (2022:39). OCB adalah perilaku individu yang bebas, tidak secara langsung atau eksplisit diakui dalam sistem pemberian penghargaan dan dalam mempromosikan fungsi efektif organisasi.

Penelitian Terdahulu

Ali H & Sastrodiharjo, I (2022)

Penelitian yang berjudul Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (*Studi Literature Review*) Artikel *Literature Review* Gaya Pengukuran *Organizational Citizenship Behavior*: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi adalah artikel ilmiah yang bertujuan untuk membangun hipotesis riset pengaruh antar variabel yang akan digunakan pada riset selanjutnya, dalam ruang lingkup ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia. Metode penulisan artikel *Literature Review* ini adalah dengan metode *library research*, yang bersumber dari media online seperti *Google Scholar*, *Mendeley* dan media online akademik lainnya. Hasil artikel *Literature Review* ini adalah bahwa: 1) Beban Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*; 2) Budaya Kerja berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*; dan 3) Motivasi berpengaruh terhadap *Organizational Citizenship Behavior*. Selain dari 3 variabel exogen ini yang mempengaruhi variabel endogen *Organizational Citizenship Behavior* masih banyak faktor lain di antaranya adalah variabel Karakteristik Individu, Kepemimpinan dan Pendidikan.

Penelitian Ferdinandito, A, & Haryani T.N. (2021)

Penelitian yang berjudul Gaya Kepemimpinan *Servant leadership* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik bertujuan untuk menganalisis pengaruh gaya kepemimpinan *Servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah literature review dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa gaya kepemimpinan *Servant leadership* cenderung berkaitan secara tidak langsung dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Terdapat beberapa faktor seperti komitmen organisasi dan kinerja pegawai yang harus dilalui seorang pemimpin dengan gaya *Servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Penelitian Subhan, M Efendi, J., & Febriani, E. (2022).

Penelitian yang berjudul *Study of Servant leadership in Building Educational Organizational Commitment at SDIT ABFA* menyoroti hubungan antara gaya kepemimpinan dan komitmen organisasi. Komitmen ini berkembang ketika seorang pemimpin mampu memberikan pelayanan yang baik kepada bawahannya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh dari informan di SDIT ABFA Pamekasan melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan kepala sekolah memberikan dampak positif terhadap komitmen guru dan tenaga kependidikan di sekolah tersebut. Praktik *Servant leadership* yang diterapkan meliputi pelayanan akademik, pengawasan, dan administrasi di lingkungan sekolah. Selain itu, upaya untuk meningkatkan komitmen kerja dilakukan melalui komunikasi persuasif, penciptaan suasana harmonis di sekolah, dan pemberian penghargaan kepada bawahan atas prestasi mereka.

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif.

Populasi dan Besaran Sampel

Penelitian ini menggunakan populasi yang merupakan karyawan di Seruput Coffee Company. Besaran sampel merupakan jumlah informan yang akan diambil dari populasi untuk dijadikan sampel penelitian (Haryoko, Bahartiar, & Arwadi, 2020). Penentuan besaran sampel dapat dilakukan berdasarkan pertimbangan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* dalam pemilihan sampel (Sugiyono, 2019). Sampel, yang disebut sebagai Informan Kunci, terdiri dari 9 Orang karyawan Seruput Coffee company.

Jenis dan Sumber Data

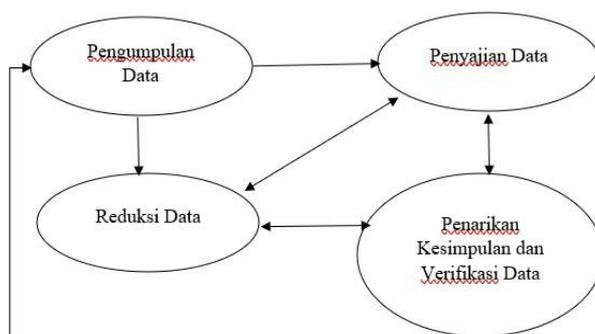
Adapun Jenis data dalam studi ini adalah sumber data primer. Dalam penelitian ini, subjek penelitian adalah karyawan (Sugiyono, 2019). Oleh karena itu, sumber utama data primer adalah Karyawan Seruput Coffee Company.

Teknik Pengumpulan Data

Terdapat empat teknik pengumpulan data yang penting untuk dilakukan dalam penelitian ini, sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai, yaitu: wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi

Teknik Analisis

Metode penelitian ini menggunakan analisis Kualitatif, Setelah selesai melakukan wawancara dan menganalisis data primer dan sekunder langkah berikutnya adalah melakukan analisis dan pembahasan terhadap temuan dari hasil wawancara dan pengujian data.



Gambar Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif
Sumber: Miles and Huberman dalam Sugiono (2019)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Objek Penelitian

Seruput Coffee Company adalah sebuah Cafe Shop yang telah berdiri sejak tahun 2016 di Manado. Seruput Coffee Company berfokus pada penyediaan berbagai varian kopi lokal berkualitas tinggi dan produk-produk lain yang mendukung kebutuhan konsumsi para pelanggan setianya. Seruput Coffee Company memiliki 4 cabang yang berada 1 di tomohon dan 3 di manado, yang dikelola oleh tim karyawan yang cukup solid. Seruput Coffe Company

memiliki 2 orang owner beserta 12 orang karyawan. perusahaan ini terus berkembang dalam menghadirkan inovasi dan pelayanan terbaik bagi konsumennya.

Seruput Coffee Company menjual minuman panas dan dingin dalam bentuk coffee dan non-coffee, beserta makanan ringan berupa aneka chesecake. Seruput Coffee Company memiliki menu yang menjadi best seller yaitu signature yellow mellow (Mocktail Coffee) dan juga brown coffee (Milk based), harga-harga item yang dijual pun sangat terjangkau sehingga mencakup semua kalangan mulai dari anak sekolah sampai orang dewasa. Tempatnya sangat nyaman karena memiliki area yang luas sehingga pelanggan dapat merasa nyaman saat berada dan bersantai di Seruput Coffee Company.

Deskripsi Informan

Menggunakan metode *purposive sampling*, penelitian ini secara hati-hati menetapkan informan yang tepat dan relevan untuk memastikan keakuratan dan keberdayaan temuan. 7 informan kunci yang terlibat dalam penelitian ini dipilih dengan cermat karena mereka merupakan *Owner* dan Karyawan kafe Seruput Coffee Company. Dengan demikian, ketujuh informan ini dianggap sebagai pemegang pengetahuan yang kritis dan berkompeten untuk memberikan kontribusi yang berharga terhadap pemahaman yang lebih baik tentang tema penelitian ini.

Berikut deskripsi informan kunci penelitian sebagaimana ditampilkan pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 1 Deskripsi Informan

No	Nama Informan	Keterangan	Jabatan
1	Victor Waloni	Informan Kunci	<i>Owner</i>
2	Migel Elming	Informan I	<i>Manager</i>
3	David Ricard	Informan II	<i>Manager</i>
4	Patricia Momongan	Informan III	<i>HeadBar</i>
5	Johanes Takasiaeng	Informan IV	<i>HeadBar</i>
6	Brenda Paulus	Informan V	<i>Customer</i>
7	Javier Cumentas	Informan VI	<i>Customer</i>

Sumber : Hasil Penelitian 2024

Komitmen Pemimpin terhadap Pengembangan Individu

Kesimpulan dari wawancara ini menunjukkan bahwa pemimpin di Seruput Coffee Company berperan aktif dalam membantu karyawan berkembang, baik secara profesional maupun pribadi. Para karyawan merasa bahwa mereka tidak hanya diberikan tugas, tetapi juga bimbingan, pelatihan, dan kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka. Dukungan yang diberikan oleh pemimpin sangat beragam, mulai dari pelatihan teknis seperti teknik pembuatan kopi dan *service excellence*, hingga pengembangan keterampilan manajerial dan komunikasi. Selain itu, pemimpin juga memberikan umpan balik yang membangun, kesempatan untuk belajar dari senior, serta dorongan agar karyawan lebih percaya diri dalam menjalankan tugas mereka. Tidak hanya dalam aspek profesional, pemimpin juga menunjukkan kepedulian terhadap keseimbangan kerja dan kehidupan pribadi karyawan. Mereka memberikan motivasi, apresiasi, serta saran dalam mengelola waktu dan meningkatkan efisiensi kerja. Suasana kerja yang penuh dukungan ini menciptakan lingkungan yang kondusif bagi karyawan untuk terus berkembang dan merasa dihargai.

Transparansi Pemimpin

Kesimpulan dari jawaban para informan menunjukkan bahwa pemimpin di Seruput Coffee menerapkan transparansi dalam menyampaikan informasi penting kepada karyawan.

Keterbukaan ini dirasakan dalam berbagai aspek, seperti kebijakan perusahaan, perubahan jadwal, target kerja, hingga kendala operasional. Para karyawan mengapresiasi pendekatan ini karena membantu mereka memahami situasi perusahaan dengan lebih baik, menghindari kesalahpahaman, serta memberikan rasa kepercayaan yang lebih tinggi terhadap manajemen.

Dampak dari transparansi ini sangat positif bagi para karyawan. Mereka merasa lebih dihargai dan memiliki rasa kepemilikan terhadap pekerjaan mereka. Kejelasan informasi juga membantu mereka dalam menyesuaikan diri dengan perubahan, meningkatkan motivasi kerja, dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta harmonis. Selain itu, transparansi kepemimpinan juga memperkuat loyalitas karyawan terhadap perusahaan, karena mereka merasa dipercaya dan dianggap sebagai bagian penting dalam tim. Dengan adanya keterbukaan ini, hubungan antara pemimpin dan karyawan semakin erat, serta mendukung terbentuknya *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* yang lebih kuat. Karyawan yang merasa dihargai cenderung lebih berinisiatif, lebih peduli terhadap rekan kerja, dan lebih proaktif dalam membantu kelancaran operasional. Transparansi dalam kepemimpinan menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif.

Lingkungan Kerja dan OCB

Kesimpulan Dari jawaban para informan, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja sama di Seruput Coffee sangat kuat. Karyawan merasa didukung oleh rekan kerja mereka dan memiliki kesadaran untuk saling membantu dalam pekerjaan sehari-hari. Tidak ada sikap individualistis, melainkan semangat kebersamaan untuk mencapai tujuan bersama.

Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa budaya kerja yang positif di Seruput Coffee tidak hanya menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, tetapi juga meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*. Karyawan yang merasa nyaman dan dihargai akan lebih bersemangat dalam bekerja serta lebih loyal terhadap perusahaan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kesuksesan Seruput Coffee secara keseluruhan.

Inisiatif Karyawan dalam Bekerja

Kesimpulan dari jawaban para karyawan menunjukkan bahwa kepemimpinan *Servant leadership* di Seruput Coffee Company berhasil menciptakan lingkungan kerja yang mendorong inisiatif karyawan tanpa perlu adanya perintah langsung. Para karyawan merasa diberi kebebasan untuk berkreasi dan mengambil keputusan dalam pekerjaannya, baik dalam meningkatkan efisiensi operasional, memberikan pelayanan yang lebih baik, maupun menciptakan inovasi baru. Dari wawancara ini, dapat disimpulkan bahwa *servant leadership* tidak hanya menciptakan hubungan kerja yang harmonis, tetapi juga meningkatkan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dengan mendorong karyawan untuk secara sukarela mengambil inisiatif dalam pekerjaan mereka. Hal ini berkontribusi pada peningkatan produktivitas, kualitas layanan, serta kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya berdampak positif pada keseluruhan operasional bisnis.

Dukungan rekan kerja memiliki peran yang sangat signifikan dalam meningkatkan produktivitas dan motivasi karyawan di Seruput Coffee Company. Karyawan merasa bahwa ketika mereka saling membantu dan bekerja sebagai tim, beban kerja terasa lebih ringan, pekerjaan menjadi lebih efisien, dan suasana kerja menjadi lebih nyaman. Dengan adanya dukungan yang kuat antar rekan kerja, karyawan menjadi lebih termotivasi untuk menjalankan tugas mereka dengan optimal, menjaga kualitas pelayanan, dan menciptakan suasana kerja yang lebih positif. Hal ini juga berdampak langsung pada peningkatan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, di mana karyawan secara sukarela membantu satu sama lain tanpa harus diminta, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan operasional Seruput Coffee secara keseluruhan.

Kepedulian terhadap Keseimbangan Kerja-Kehidupan

Kesimpulan jawaban dari para karyawan menunjukkan bahwa pemimpin di Seruput Coffee memiliki kepedulian yang tinggi terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi karyawan. Mereka memahami bahwa karyawan tidak hanya memiliki tanggung jawab di tempat kerja, tetapi juga dalam kehidupan pribadi mereka. Salah satu bentuk perhatian yang diberikan adalah dengan menyusun jadwal kerja yang fleksibel, memungkinkan karyawan untuk menyesuaikan waktu kerja dengan kebutuhan pribadi mereka. Selain itu, pemimpin juga memberikan kemudahan dalam pengajuan cuti atau izin, terutama untuk keperluan mendesak seperti urusan keluarga atau kesehatan. Pendekatan ini mencerminkan bahwa pemimpin di Seruput Coffee tidak hanya fokus pada produktivitas, tetapi juga pada kesejahteraan fisik dan mental karyawan. Dengan adanya perhatian terhadap keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi, karyawan menjadi lebih loyal, produktif, dan memiliki semangat kerja yang tinggi. Hal ini juga berkontribusi pada peningkatan Organizational Citizenship Behavior (OCB), di mana karyawan lebih bersedia membantu rekan kerja dan memberikan pelayanan terbaik tanpa merasa terbebani oleh tekanan kerja yang berlebihan.

Kemimpin di Seruput Coffee memiliki peran yang sangat penting dalam menyelesaikan konflik antar karyawan. Pendekatan yang digunakan cenderung bersifat adil, terbuka, dan solutif, di mana pemimpin tidak langsung menyalahkan salah satu pihak, tetapi lebih dulu mendengarkan semua sudut pandang sebelum mengambil keputusan. Salah satu hal yang menonjol dari cara pemimpin menyelesaikan konflik adalah dengan memfasilitasi komunikasi antar karyawan. Mereka mendorong diskusi terbuka untuk mencari solusi terbaik, sehingga konflik dapat diselesaikan tanpa menimbulkan ketegangan lebih lanjut. Selain itu, pemimpin juga mencegah konflik sejak dini dengan selalu memperhatikan dinamika kerja tim dan memastikan bahwa setiap karyawan merasa dihargai dan didukung. Dengan pendekatan yang humanis dan proaktif, pemimpin di Seruput Coffee tidak hanya berperan sebagai penyelesai masalah, tetapi juga sebagai pembangun budaya kerja yang harmonis. Hal ini menciptakan lingkungan yang nyaman bagi karyawan, meningkatkan kerja sama tim, serta mendukung berkembangnya Organizational Citizenship Behavior (OCB), di mana karyawan lebih peduli terhadap rekan kerja dan organisasi secara keseluruhan.

Kepemimpinan di Seruput Coffee menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan aman bagi karyawan. Mereka merasa dihargai, didukung, dan memiliki kebebasan untuk berkembang tanpa rasa takut akan tekanan yang berlebihan. Faktor utama yang mempengaruhi perasaan nyaman dan aman ini adalah kepemimpinan yang suportif dan adil, di mana pemimpin tidak hanya memberikan instruksi tetapi juga membimbing, mendengarkan, dan memberikan apresiasi terhadap usaha karyawan. Komunikasi yang terbuka juga menjadi elemen penting, karena karyawan merasa lebih percaya diri untuk menyampaikan pendapat atau kendala tanpa khawatir mendapat perlakuan negatif. Dengan kondisi ini, karyawan tidak hanya bekerja sesuai tugas utama mereka, tetapi juga memiliki inisiatif dan kepedulian lebih terhadap rekan kerja serta operasional bisnis secara keseluruhan. Kepemimpinan berbasis servant leadership yang diterapkan di Seruput Coffee terbukti berperan besar dalam meningkatkan kenyamanan kerja sekaligus mendorong Organizational Citizenship Behavior (OCB) di antara karyawan.

Kesediaan untuk Membantu Rekan

Kesimpulan dari wawancara ini menunjukkan bahwa karyawan di Seruput Coffee memiliki tingkat kepedulian dan kerja sama yang tinggi dalam lingkungan kerja mereka. Mayoritas karyawan mengaku sering membantu rekan kerja meskipun tugas tersebut bukan bagian dari tanggung jawab utama mereka. Hal ini dilakukan bukan karena kewajiban, melainkan karena rasa solidaritas, kepedulian, dan keinginan untuk menjaga kelancaran operasional serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman. Budaya saling membantu ini terbentuk karena

adanya kepemimpinan yang mendukung dan mengutamakan kerja tim. Para karyawan merasa dihargai dan didorong untuk bekerja sama, sehingga mereka secara sukarela membantu satu sama lain tanpa menunggu perintah. Dengan adanya kebiasaan ini, suasana kerja menjadi lebih harmonis, efisien, dan menyenangkan. Selain itu, perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) karyawan semakin berkembang, di mana mereka menunjukkan inisiatif dan tanggung jawab yang lebih besar dalam pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa penerapan servant leadership di Seruput Coffee berkontribusi besar dalam membentuk budaya kerja yang positif. Ketika pemimpin memberikan contoh kepedulian dan dukungan terhadap timnya, karyawan pun merasa terdorong untuk melakukan hal yang sama kepada rekan-rekan mereka. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas, tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan penuh kebersamaan.

Pandangan terhadap dampak gaya kepemimpinan

Gaya kepemimpinan yang diterapkan di Seruput Coffee Company, khususnya *servant leadership*, memiliki dampak positif yang signifikan terhadap motivasi dan kinerja karyawan. Para karyawan merasa lebih dihargai, didukung, dan diberikan bimbingan yang jelas, sehingga mereka dapat bekerja dengan lebih nyaman dan percaya diri. Dengan adanya kepemimpinan yang suportif dan inklusif, motivasi karyawan meningkat secara signifikan, yang pada akhirnya berdampak langsung pada peningkatan kinerja dan produktivitas. Karyawan yang merasa dihargai cenderung lebih loyal, lebih proaktif, dan lebih berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, baik kepada rekan kerja maupun pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa servant leadership tidak hanya memperkuat hubungan antara pemimpin dan karyawan, tetapi juga berkontribusi pada kesuksesan operasional perusahaan secara keseluruhan.

Pembahasan

Dampak gaya kepemimpinan Servant leadership dalam menunjang Organizational Citizenship Behavior (OCB) di Seruput Coffee Company

Berdasarkan wawancara serta observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat dilihat bahwa gaya kepemimpinan servant leadership yang diterapkan di Seruput Coffee Company memiliki dampak positif terhadap kinerja dan motivasi karyawan dalam bekerja. Para karyawan merasa bahwa kepemimpinan yang diterapkan tidak hanya berfokus pada hasil kerja semata, tetapi juga memperhatikan kesejahteraan dan perkembangan mereka secara individu. Salah satu aspek yang paling menonjol adalah perasaan dihargai dan didukung oleh pemimpin, yang memberikan dampak signifikan terhadap motivasi karyawan. Beberapa karyawan menyatakan bahwa kepemimpinan yang diterapkan membuat mereka lebih percaya diri dalam menjalankan tugas dan lebih bersemangat untuk bekerja. Dukungan dan arahan yang diberikan oleh pemimpin juga dianggap membantu karyawan dalam mengatasi tantangan sehari-hari di tempat kerja. Selain itu, kepemimpinan yang peduli terhadap kesejahteraan karyawan menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan harmonis. Hal ini terlihat dari bagaimana karyawan merasa lebih mudah beradaptasi, lebih produktif, dan lebih termotivasi untuk memberikan kontribusi lebih bagi perusahaan. Tidak hanya karyawan dengan posisi strategis, tetapi juga karyawan dengan tugas sederhana, seperti staf kebersihan, merasakan dampak positif dari kepemimpinan yang menghargai dan tidak membedakan posisi. Dengan adanya kepemimpinan yang suportif dan menghargai setiap individu, karyawan tidak hanya bekerja untuk menyelesaikan tugas mereka tetapi juga menunjukkan sikap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)*, seperti membantu rekan kerja, memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, dan menjaga suasana kerja yang positif.

Hasil dari pembahasan ini menunjukkan bahwa penerapan *servant leadership* di Seruput Coffee Company berhasil meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan. Para karyawan merasa lebih percaya diri, lebih bersemangat, dan lebih produktif dalam menjalankan tugas mereka sehari-hari. Lingkungan kerja yang nyaman dan hubungan kerja yang baik antara

pemimpin dan karyawan menciptakan suasana yang kondusif bagi perkembangan individu maupun tim.

Dampak positif dari kepemimpinan ini juga terlihat pada peningkatan perilaku OCB di kalangan karyawan, di mana mereka tidak hanya menjalankan tugas utama tetapi juga memiliki kepedulian terhadap rekan kerja dan perusahaan secara keseluruhan. Dengan demikian, gaya kepemimpinan *servant leadership* terbukti tidak hanya efektif dalam meningkatkan kinerja individu, tetapi juga dalam membangun budaya kerja yang lebih kolaboratif dan produktif.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa gaya kepemimpinan *Servant Leadership* memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* di Seruput Coffee Company. *Servant leadership*, yang berfokus pada pelayanan dan pemberdayaan karyawan, terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif, di mana karyawan merasa lebih dihargai, didukung, dan termotivasi untuk memberikan kontribusi terbaiknya. Kepemimpinan yang mengedepankan kerendahan hati (*humility*), empati (*empathy*), pemberdayaan (*empowerment*), serta kepemimpinan yang bertanggung jawab (*stewardship*) berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Karyawan yang bekerja di bawah kepemimpinan *servant leader* cenderung memiliki sikap yang lebih peduli terhadap rekan kerja, bersedia membantu dalam pekerjaan di luar tugas utama mereka, serta memiliki rasa kepemilikan yang tinggi terhadap organisasi. Dengan kata lain, *servant leadership* mampu mendorong OCB karyawan, yang tercermin dalam perilaku kerja ekstra yang bermanfaat bagi perusahaan, seperti kesediaan membantu kolega, kepedulian terhadap pelanggan, serta keterlibatan aktif dalam kegiatan organisasi.

Selain itu, penelitian ini juga menunjukkan bahwa ketika pemimpin di Seruput Coffee Company menerapkan prinsip *servant leadership* dengan baik, karyawan merasakan adanya hubungan yang lebih harmonis dengan atasan mereka. Kepercayaan yang terjalin antara pemimpin dan bawahan menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, sehingga karyawan merasa lebih terdorong untuk bekerja secara sukarela demi kepentingan perusahaan. Hal ini tidak hanya berdampak positif pada individu karyawan, tetapi juga terhadap efektivitas tim dan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi penerapan *servant leadership* dalam perusahaan, semakin tinggi pula tingkat OCB karyawan. Hal ini menegaskan bahwa kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan dan kesejahteraan karyawan bukan hanya memberikan dampak positif terhadap individu, tetapi juga mampu meningkatkan produktivitas, loyalitas, dan kinerja perusahaan dalam jangka panjang.

Saran

1. Bagi Manajemen Seruput Coffee Company

Untuk meningkatkan efektivitas kepemimpinan *servant leadership*, manajemen disarankan untuk terus mendorong pemimpin di setiap tingkatan agar lebih aktif dalam mendengarkan kebutuhan karyawan, memberikan dukungan moral maupun profesional, serta menciptakan lingkungan kerja yang lebih terbuka dan inklusif. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah kepemimpinan dapat lebih berfokus pada pengembangan keterampilan *servant leadership*, seperti meningkatkan empati, kemampuan komunikasi, serta keterampilan dalam memberikan umpan balik yang membangun. Selain itu, manajemen perlu menerapkan kebijakan yang mendukung budaya *servant leadership*, seperti menciptakan sistem penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan perilaku OCB, serta menyediakan program *mentorship* di mana pemimpin dapat secara aktif membimbing dan

mendukung pertumbuhan profesional karyawan. Dengan cara ini, diharapkan gaya kepemimpinan servant leadership dapat diterapkan secara konsisten dan menjadi bagian dari budaya kerja perusahaan.

2. Bagi Karyawan

Karyawan juga memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Oleh karena itu, disarankan agar karyawan lebih proaktif dalam menjalin komunikasi dengan pimpinan, menyampaikan aspirasi, serta memberikan masukan yang konstruktif bagi perkembangan perusahaan. Selain itu, sikap peduli terhadap rekan kerja dan keterlibatan dalam tugas-tugas di luar tanggung jawab utama dapat semakin ditingkatkan agar tercipta budaya kerja yang lebih kolaboratif. Karyawan juga dapat mengambil inisiatif untuk mengembangkan keterampilan pribadi mereka melalui pelatihan dan pembelajaran mandiri. Dengan meningkatkan kompetensi dan sikap profesionalisme, karyawan dapat memberikan kontribusi yang lebih besar kepada perusahaan serta memperkuat hubungan kerja yang harmonis antara sesama anggota tim.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini memiliki keterbatasan, terutama dalam lingkup kepemimpinan dan perilaku karyawan yang diteliti. Oleh karena itu, bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memperkuat pemahaman mengenai hubungan antara servant leadership dan OCB, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, budaya organisasi, atau kesejahteraan psikologis karyawan. Dengan menambahkan variabel-variabel ini, penelitian selanjutnya dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan perilaku kerja ekstra karyawan.

Selain itu, metode penelitian juga dapat diperluas dengan pendekatan yang lebih beragam, seperti wawancara mendalam atau studi longitudinal. Pendekatan ini dapat membantu memahami dampak jangka panjang dari servant leadership terhadap OCB karyawan serta melihat bagaimana perubahan dalam gaya kepemimpinan memengaruhi dinamika kerja dalam perusahaan seiring waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, H., Sastrodiharjo, I., & Saputra, F. (2022). Pengukuran Organizational Citizenship Behavior: Beban Kerja, Budaya Kerja dan Motivasi (Studi Literature Review). *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 1(1), 83-93. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi*.
<https://doi.org/10.38035/jim.v1i1.16>
- Adiarsi, G. R., & Wakas, J. E. (2019). Komunikasi Vertikal dalam Servant Leadership Kadis Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tomohon. *Jurnal Komunikasi Global*, 7(1), 105-119.
<https://doi.org/10.24815/jkg.v7i1.10871>
- Fathurrahman, F., Asmoni, A., & Al Faruq, M. S. (2022). *Servant leadership* dalam Program Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan Guru Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan di Era Digital. *Ilmu Pendidikan: Jurnal Kajian Teori dan Praktik Kependidikan*, 7(2), 51-60. <https://doi.org/10.17977/um027v7i22022p51-60>
- Ferdinandito, A., & Haryani, T. N. (2021). Gaya kepemimpinan *Servant leadership* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Mahasiswa Wacana Publik*, 1(1), 190-202. <https://doi.org/10.20961/wp.v1i1.53145>
- Gofur, Senoaji, Shafariah & Samsudin. (2024) BUKU REFERENSI PEMIMPIN DAN KEPEMIMPINAN Dasar Kepemimpinan dalam Manajemen Organisasi: PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Gunawan, A., Sutawidjaya, A. H., & Tjhin, I. (2022). *Servant leadership*, spiritualitas tempat kerja, dan employee engagement di fakultas liberal arts universitas x [*Servant leadership*, workplace spirituality and employee engagement in the faculty of liberal arts, university x]. *Polyglot: Jurnal Ilmiah*, 18(1), 151-168.
<http://dx.doi.org/10.19166/pji.v18i1.4263>

- Haryoko, S., Bahartiar, & Arwadi, F. (2020). Analisis Data Kualitatif. Makassar: Badan Penerbit UNM.
- Hasibuan, H. M. (2019). Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ilmih, A. A. (2019). Peran *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dan budaya organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan di ukm snak makroni cap bintang desa mutih wetan, kabupaten demak. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 6(2), 17-29. Dari <http://dx.doi.org/10.21043/bisnis.v6i2.4566>
- Irfan, A., Irwan, A., & Alim, A. (2021). Pengaruh *Servant leadership* dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Maros. *Jurnal Administrasi dan Manajemen*, 11(2), 201-211. <https://doi.org/10.52643/jam.v11i2.1272>
- Komala, I., Nursifa, D., Khodijah, S., Mardhotillah, A., & Setyaningrum, R. P. (2023). Pengaruh *Servant leadership*, Organizational Commitment Terhadap Employee Performance Serta Work Life Balance Sebagai Mediator Pada Universitas Pelita Bangsa. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 8(02), 166-175. <https://doi.org/10.37366/jespb.v8i02.814>
- Manembu, L. C., Tewal, B., & Uhing, Y. (2024). PENGARUH WORK LIFE BALANCE, EMOTIONAL INTELLIGENCE DAN WORK ENVIRONMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR PADA BIRO ADMINISTRASI PIMPINAN SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI SULAWESI UTARA. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 12(03), 302-312. <https://doi.org/10.35794/emba.v12i03.56783>
- Mufassir, M., Muhamad, R., & Mala, A. (2019). Gaya kepemimpinan yang melayani dalam meningkatkan mutu pendidikan: Studi *Servant leadership* kepala Madrasah Aliyah Muhammadiyah kota Gorontalo. *Al-Minhaj: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 38-56. [Vol. 1 No. 2 \(2019\): Jurnal al-Minhaj](https://doi.org/10.30605/alminhaj.v1i2.1)
- Mulyo, T., Murniati, N. A. N., & Prayito, M. (2024). STRATEGI PENGEMBANGAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) GURU DALAM PENINGKATAN PROFESIONALITAS GURU. *Jurnal Manajemen Pendidikan (JMP)*, 13(2). <https://doi.org/10.26877/jmp.v13i2.18975>
- Patmasari, E., & Anugrah, A. (2022). Analisis Pelayanan Publik Perspektif *Servant leadership* Pada Kantor Kecamatan Sabbangparu. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 8(1), 43-57 <https://doi.org/10.25157/moderat.v8i1.2593>
- Resdiana, E., & Maryono, A. H. (2024, January). GAYA *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MEWUJUDKAN TATA KELOLA PEMERINTAHAN DESA PAKANDANGAN SANGRA. In *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* (Vol. 1, No. 1, pp. 82-97). https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/SEMNASFISIP/issue/view/2_49
- Ramdhan, M. (2021). Metode Penelitian. Surabaya: Cipta Media Nusantara.
- Ratag, K. F., Dotulong, L. O., & Lumintang, G. G. (2023). PENGARUH KEPEMIMPINAN TRANSFORMASIONAL DAN KUALITAS KEHIDUPAN KERJA TERHADAP ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) PADA ANGGOTA KEPOLISIAN DI SATUAN RESERSE KRIMINAL POLRESTA SAMARINDA. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(3), 1293-1304. <https://doi.org/10.35794/emba.v11i3.50699>
- Safitri, A., Halim, A. K., & Nuraeni, H. (2023). GAYA KEPEMIMPINAN *SERVANT LEADERSHIP* DALAM MEMBERDAYAKAN MASYARAKAT MELALUI PELATIHAN TANAMAN HIDROPONIK. *Jurnal Obor Penmas: Pendidikan Luar Sekolah*, 6(2), 110- 124. https://ejournal.uikabogor.ac.id/index.php/OBORPENMAS/article/view/1_5496
- Sari, M. P. (2021). PENGARUH *SERVANT LEADERSHIP* DAN KOMUNIKASI KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN MOTIVASI KERJA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PT. PERMATA HIJAU PASAMAN (PHP) (Doctoral dissertation, Universitas Putra Indonesia YPTK). <https://doi.org/10.29407/jsp.v4i1.17>
- Setiawan, R (2022). *Servant leadership*. CV. AZKA PUSTAKA

- Setyowati, T (2023). *Perilaku Organisasi & Organizational Citizenship Behavior (Teori dan Konsep)*. UM JEMBER PRESS.
- Siahaan, M (2024). *INSPIRASI SERVANT LEADERSHIP*. PT. Pena Persada Kerta Utama
- Subhan, M., Efendi, J., & Febriani, E. (2022). Study of *Servant leadership* in Building Educational Organizational Commitment at SDIT ABFA. *TADRIS: Jurnal Pendidikan Islam*, 17(1), 32-42. <https://doi.org/10.19105/tjpi.v17i1.5960>
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widjaja, Y. R. (2024). Kepemimpinan *Servant leadership* dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan. *Arus Jurnal Sosial dan Humaniora*, 4(2), 986-993. <https://doi.org/10.57250/ajsh.v4i2.594>
- Warman, W., Kadori, K., & Lorensius, L. (2024). Eksplorasi Kepemimpinan Kepala Sekolah Berbasis *Servant leadership* dalam Membangun Budaya Positif di Lingkungan Sekolah. *Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 9(1), 1359-1371. <https://doi.org/10.23969/jp.v9i1.12547>
- Wisudasari, I. Z., Mas' ud, F., & Rahardja, E. (2021). Membedah *Servant leadership* Personal Kefarmasian (Sebuah Studi Kasus Apoteker PT. Kimia Farma Apotek UB Semarang). *Jurnal Bisnis Strategi*, 26(1), 1-12. <https://doi.org/10.14710/jbs.26.1.1-12>