

Pengaruh *Servant Leadership* Terhadap *Self Efficacy*, *Trust in Leader* dan *Benevolence Values* Pada *Coffee Shop* di Kota Bekasi Timur

Haykal Fadhly Hermawan¹, Deasy Asseanty²

^{1,2} Faculty Of Economics and Business, Universitas Trisakti, Jakarta

Email : Haykallfh@gmail.com¹, deasy_aseanty@yahoo.com²

Abstrak

Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Self efficacy*, *Trust in leader*, *Benevolence values* pada karyawan *coffee shop* di Bekasi timur. Pengumpulan data penelitian ini diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 65 responden yang diambil dari 6 *Coffee shop* di daerah Bekasi Timur. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan *probability sampling* dan rancangan penelitian yang digunakan adalah pengujian hipotesis. Program yang digunakan untuk mengolah data dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif *Servant Leadership* terhadap *Self Efficacy*, *Trust In Leader* dan *Benevolence Values*. Implikasi yang dihasilkan dalam penelitian ini, agar terciptanya *Self Efficacy*, *Trust In Leader* dan *Benevolence Values* pada karyawan *Coffee Shop* di Bekasi Timur pemimpin menerapkan *Servant Leadership* yang baik, dengan cara pemimpin dapat mendengarkan perkataan orang lain dengan baik, pemimpin juga dapat memahami setiap individu.

Kata Kunci: *Servant Leadership*, *Self efficacy*, *Trust in leader*, *Benevolence values*

Abstract

The aim of the research is to analyze the effect *Servant Leadership*, *Self efficacy*, *Trust in leader*, *Benevolence values* on *coffee shop* employees in East Bekasi. The data used in this study were obtained by distributing questionnaires to 65 respondents taken from 6 *coffee shop* employees in the East Bekasi area. The sampling technique in this study used *probability sampling*, and the design used in this study was hypothesis testing. The program used to process data in this study uses SPSS. The results of hypothesis testing in this study, it shows that there is an influence positive of *Servant Leadership* on *Self Efficacy*, *Trust In Leader* and *Benevolence Values*. The implications generated in this study, in order to create *Self Efficacy*, *Trust In Leaders* and *Benevolence Values* for *Coffee Shop* employees in East Bekasi, leaders implement good *Servant Leadership*, by means of which leaders can listen to other people's words well, leaders can also understand each individual.

Keywords: *Servant Leadership*, *Self efficacy*, *Trust in leader*, *Benevolence values*

PENDAHULUAN

Saat ini salah satu segmen bisnis yang mengalami perkembangan yang pesat dan sangat diminati oleh masyarakat di Indonesia yaitu industry *Food and Beverage*, khususnya segmen *coffee shop* yang telah mempengaruhi gaya hidup masyarakat yang begitu cepat. Kedai kopi merupakan peluang bisnis yang sangat menjanjikan seiring semakin banyaknya masyarakat pecinta kopi yang menjadikan kopi sebagai kebutuhan dan tuntutan gaya hidup (Maulana et al., 2021), sehingga banyak pelaku bisnis yang terjun ke dunia usaha *coffee shop*, baik sebagai bisnis utama maupun pengembangan bisnis alternatif. Fadzil et al., (2019) menyatakan bahwa kondisi tersebut akan menciptakan persaingan yang semakin meningkat.

Untuk itu, setiap organisasi maupun pelaku usaha harus dapat beradaptasi untuk menjaga eksistensinya dalam jangka waktu yang panjang melalui strategi untuk mencapai sebuah keberhasilan sehingga tetap tumbuh dan berkembang.

Gupta et al., (2017) berpendapat salah satu peran penting yang akan mempertahankan eksistensi dan menentukan keberhasilan sebuah organisasi atau badan usaha yaitu sumber daya manusia yang memiliki peran kompetitif. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya selain dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia juga sangat tergantung pada kemampuan dan sikap para pemimpin. Salah satu gaya kepemimpinan yang banyak dikembangkan saat ini yaitu *servant leadership*. Rule model kepemimpinan ini ditandai dengan lebih mengedepankan keinginan untuk dapat melayani sebelum adanya keinginan untuk menjadi pemimpin (Purba & Fawzi, 2019)

Keinginan untuk dapat melayani ini berupa seorang pimpinan dapat memberikan bimbingan serta motivasi kepada pengikutnya; memperhatikan para karyawannya dan menghargai pengikutnya serta memiliki kebajikan dan moral yang membentuk pandangan, karakter, dan perilaku (Ji & Yoon, 2021). Kerendahan hati adalah dasar dari *servant leadership* untuk melayani bawahannya dan selalu menjadi penebar kebaikan di lingkungan kerja maupun di lingkungan tempat tinggalnya (Mujeeb et al., 2021).

Selain gaya kepemimpinan, faktor lain yang sangat penting dan harus diperhatikan untuk mendukung keberhasilan suatu organisasi atau bisnis adalah sumber daya manusia, khususnya karyawan. Karyawan adalah faktor utama dalam suatu perusahaan, sehingga sukses atau tidaknya suatu perusahaan tergantung kepada kualitas karyawan yang dimilikinya. (Agustyna & Prasetyo, 2020). Mengingat pentingnya peran sumber daya manusia bagi keberhasilan sebuah organisasi, maka Peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana suatu gaya kepemimpinan akan mempengaruhi terhadap kualitas dan motivasi kerja para bawahan atau karyawan dalam suatu perusahaan dengan menggunakan variabel-variabel yaitu *servant leadership* sebagai parameter gaya kepemimpinan dan *self efficacy*, *trust in leader*, *benevolence values* sebagai parameter dari kualitas karyawan.

Menurut Kreitner dan Kinicki (Ji & Yoon, 2021) *self efficacy* merupakan suatu keyakinan seseorang mengenai bagaimana peluangnya untuk mencapai keberhasilan dalam tugas tertentu. Setiap karyawan perlu memiliki *self efficacy* untuk menambah dan meningkatkan kemampuannya dalam mengerjakan setiap tugas yang diberikan sehingga mampu memberikan kontribusi yang positif terhadap pencapaian tujuan perusahaan. *Self efficacy* sangat mempengaruhi setiap individu dalam menentukan pilihan, tujuan, reaksi emosional, usaha, mengatasi masalah dan ketekunan. Penelitian yang dilakukan (Ji & Yoon, 2021) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *servant leadership* terhadap *self efficacy* pada karyawan.

Trust in leader atau kepercayaan terhadap pimpinan sangat dibutuhkan dalam rangka meningkatkan produktivitas, kreatifitas serta kualitas karyawan yang dapat memotivasi mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih dari kewajiban mereka (Mujeeb et al., 2021). Pemimpin yang melayani memiliki latar belakang yang sangat kuat serta memiliki integritas dan nilai-nilai yang tinggi sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan menjadi panutan para pengikutnya (Ortan et al., 2021). Pemimpin harus memperhatikan hal-hal yang diperlukan untuk memperoleh kepercayaan dari para pengikutnya atau bawahannya sehingga mereka mampu memberikan respon yang kritis ketika terjadi suatu permasalahan. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Joseph and Winston (2005) terhadap beberapa pemimpin yang bekerja pada suatu organisasi nirlaba atau perusahaan-perusahaan di Eropa, menunjukkan adanya pengaruh positif antara *servant leadership* dengan *trust in leader*.

Benevolence Values atau kebaikan hati adalah nilai-nilai individu yang menarik dan dapat mencerminkan apa yang dianggap penting dalam hidup (Mujeeb et al., 2021). Berbagai penelitian empiris mendukung hubungan kepemimpinan yang melayani terhadap nilai-perilaku karyawan, perubahan dalam ukuran hubungan tersebut di ruang nilai yang berbeda menunjukkan bahwa kualitasnya mungkin dipengaruhi oleh faktor pendorong atau penghambat (Ortan et al., 2021).

Kota Bekasi merupakan kota padat penduduk yang terletak di Kecamatan Bekasi Timur perkembangan usaha *coffee shop* dari hari ke hari semakin marak. Berdasarkan data yang penulis peroleh dari Dinas Koperasi dan UMKM Kecamatan Bekasi Timur, perkembangan usaha kedai kopi di wilayah Bekasi Timur menunjukkan *trend* pertumbuhan yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Perkembangan jumlah kedai kopi di Bekasi Timur meningkat sejak tahun 2017 dengan peningkatan yang signifikan terjadi pada tahun 2020 dan 2021. Semakin banyaknya jumlah *coffee shop* atau kedai kopi di wilayah Bekasi Timur mengakibatkan tingkat persaingan usaha *coffee shop* semakin ketat. Pada umumnya, para konsumen kopi menginginkan adanya suasana dan pelayanan yang baik dari para pemilik kedai kopi sehingga tidak heran apabila banyak *coffee shop* di Bekasi Timur mengalami fluktuasi, bahkan mengalami keterpurukan atau gulung tikar karena mereka tidak sanggup untuk bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap para konsumen.

Penelitian dilakukan terhadap 6 (enam) *coffee shop* yang menjadi objek penelitian dengan kriteria yang digunakan yaitu lama waktu berdiri dan jarak dari *coffee shop* tersebut. Untuk kriteria lama waktu berdiri dari 6 objek penelitian tersebut mulai dari 2 tahun sampai dengan 6 tahun, yaitu Nirbana Saestu (2 tahun), Digerati House (3 tahun), Lovesick Coffee (4 tahun), Kopi Maning (6 tahun), Dawen Coffee (4 tahun) dan Omah Coffee (6 tahun). Untuk jarak lokasi dari 6 objek penelitian yang diambil, 5 diantaranya memiliki jarak yang cukup berdekatan yaitu Lovesick Coffee, Kopi Maning, Nirbana Saestu, Dawen Coffe dan Omah Coffee, sedangkan 1 objek lainnya memiliki jarak yang relatif jauh yaitu Digerati House. Berdasarkan variable-variabel tersebut di atas dan penelitian terdahulu serta maraknya *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur, penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai bagaimana gaya kepemimpinan pengaruh *servant leadership* terhadap *self efficacy*, *trust in leader* dan *benevolence values* pada karyawan *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya bagi manajemen *coffee shop* untuk memberi masukan kepada pihak pimpinan perusahaan agar dapat digunakan sebagai informasi kepada perusahaan untuk pengembangan, kemajuan, dan perbaikan perusahaan terutama dengan hal yang berkaitan dengan *servant leadership*. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada bidang atau industri yang berbeda.

METODE

Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan modifikasi dari penelitian-penelitian yang dilakukan oleh Ji dan Yoon, (2021); Ortan, et al., (2021) dan penelitian yang dilakukan oleh Mujeeb, et al., (2021). Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis dan jenis penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan cara melakukan survey *research* terhadap 6 *coffee shop* di daerah Bekasi Timur. Obyek penelitian yang dilakukan pada penelitian ini adalah individu, yang merupakan karyawan yang bekerja di *coffee shop* tersebut. Pengambilan data dalam penelitian dilakukan menggunakan cara *cross sectional* karena menggunakan data melalui penyebaran kuesioner terhadap karyawan dalam jangka waktu dan periode waktu yang telah ditentukan. Seluruh variabel *servant leadership*, *self efficacy*, *trust in leader* dan *benevolence values* diadaptasi Ji dan Yoon, (2021) dan diukur dengan Skala Likert yaitu dari 1 sampai dengan 5, "Sangat Tidak Setuju" sampai dengan "Sangat Setuju".

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dengan data primer yang merupakan data yang diperoleh secara langsung ke tempat yang menjadi objek penelitian melalui kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada responden untuk dimintakan jawaban dengan jangka waktu yang singkat dan sudah ditentukan (Sekaran & Bougie, 2021). Penyebaran kuesioner dilakukan kepada karyawan *coffee shop* di Bekasi Timur. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *quota sampling* yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan jumlah sampel yang ada (Sugiyono, 2017). Pada penelitian ini sampel yang digunakan adalah karyawan *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur dengan populasi sebanyak 65 karyawan dari 6 *coffee shop* di Bekasi

timur yang terdiri dari 12 karyawan lovesick coffee, 10 karyawan coffee ommah, 10 karyawan digerati house, 11 karyawan nirbana saestu, 11 karyawan kopi maning dan 11 karyawan dawned coffee. Dalam penelitian ini, menggunakan cara sensus dari jumlah sampel yang digunakan 65 karyawan.

Tabulasi karakteristik responden yang disebarakan sebanyak 65 responden berdasarkan umur, menunjukkan bahwa karyawan pada *coffee shop* di Bekasi Timur lebih banyak karyawan yang berusia 23 tahun sebanyak 24 orang (36,9%), dengan lama bekerja antara 2 tahun sampai dengan 3 tahun sebanyak 31 orang (47,7%). Pemilik *coffee shop* di Bekasi Timur lebih banyak mempekerjakan karyawan pria sebanyak 42 orang (64,6%) dibanding wanita, dengan pertimbangan faktor keamanan dan fleksibilitas dengan jam operasional *coffee shop* yang rata-rata beroperasi sampai larut malam bahkan dini hari.

Tabel 1. Karakteristik Responden

Umur	Frekuensi	Presentase (%)
s.d 21 tahun	5	7.7
>21 s.d 22 tahun	16	24.6
>22 s.d 23 tahun	24	36.9
>23 s.d 24 tahun	17	26.2
>24 s.d 25 tahun	3	4.6
Total	65	100
Lama bekerja		
1 - 2 tahun	20	30.8
>2 - 3 tahun	31	47.7
>3 tahun	14	21.5
Total	65	100
Jenis Kelamin		
Perempuan	24	35,4
Laki-Laki	42	64,6
Total	65	100

Sumber: Hasil pengolahan data

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas ini dilakukan menggunakan analisis *Product Moment Pearson Correlation*, dengan pertimbangan nilai *Corected Item Total correlation* > 0.317. Hasil pengujian dari seluruh atau 26 item pernyataan dalam variabel *servant leadership*, *self efficacy*, *trust in leader* dan *benevolence values* telah dinyatakan valid. Sedangkan dasar pengambilan keputusan uji reabilitas ini adalah jika koefisien *Cronbach's alpha* \geq 0,60 maka dinyatakan realibel. Hasil pengujian uji reabilitas dari variabel *servant leadership* sebesar 0.763; variabel *self efficacy* memiliki koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0.751, variabel *trust in leader* memiliki koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0.710; dan variabel *benevolence values* memiliki koefisien *Cronbach's alpha* sebesar 0.770. Maka seluruh variabel *servant leadership*, *self efficacy*, *trust in leader* dan *benevolence values* dinyatakan realibel, yang berarti pertanyaan dalam penelitian ini menghasilkan jawaban yang konsisten dari waktu ke waktu dan setiap pertanyaan tersebut dapat digunakan dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisa Data

Analisa data dapat ditunjukkan dengan statistik deskriptif, yang merupakan gambaran data dari penilaian ataupun tanggapan dari responden mengenai variabel-variabel penelitian berdasarkan skala likert yang telah ditentukan, dengan mempertimbangkan nilai mean (rata-rata). Hasil deskriptif statistik untuk variabel *servant leadership*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 4.48. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada *coffee shop* di Bekasi Timur mendukung penerapan *servant leadership* di tempat mereka bekerja. Hasil deskriptif statistik untuk variabel *self efficacy*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 4.44. Hal ini menunjukkan

bahwa karyawan pada *coffee shop* di Bekasi Timur menyatakan setuju perlunya *self efficacy* untuk mendukung peningkatan kinerja di tempat mereka bekerja. Kemudian hasil deskriptif statistik untuk variabel *trust in leader*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 4.43. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada *coffee shop* di Bekasi Timur menyatakan perlunya *trust in leader* dalam meningkatkan kinerja dan efektifitas pelaksanaan tugas. Hasil deskriptif statistik untuk variabel *benevolence values*, diketahui bahwa nilai rata-rata sebesar 4.40. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan pada *coffee shop* di Bekasi Timur menyatakan setuju perlu adanya *benevolence values* sebagai bagian upaya meningkatkan kinerja.

Tabel 2.Statistik Deskriptif

No	Variabel dan Item Pernyataan	Mean
<i>Servant Leadership</i>		4.48
1.	Pemimpin saya akan mengetahui apabila ada sesuatu yang salah dalam pekerjaan.	4.71
2.	Pemimpin saya menjadikan pengembangan karier saya sebagai prioritas	4.43
3.	Saya akan mencari bantuan dari pemimpin saya jika memiliki masalah pribadi	4.37
4.	Pemimpin saya menekankan pentingnya peduli kepada komunitas.	4.71
5.	Pemimpin saya menempatkan kepentingan terbaik saya di atas kepentingannya sendiri.	4.43
6.	Pemimpin memberi saya kebebasan untuk menangani situasi sulit dengan cara terbaik saya.	4.37
7.	Pemimpin saya sangat tegas dalam menjalankan prinsip-prinsip untuk mencapai kesuksesan.	4.37
<i>Self Efficacy</i>		4.44
1	Dalam pekerjaan, saya yakin dapat menyelesaikan konflik yang mungkin terjadi dengan rekan kerja.	4.71
2	Dalam pekerjaan, saya yakin bisa tetap dalam suasana hati yang baik, bahkan dalam situasi tegang.	4.43
3	Dalam pekerjaan, saya yakin dapat membela hak saya ketika diperlakukan tidak adil.	4.37
4	Dalam pekerjaan, saya yakin bisa mendapatkan penghargaan dari semua rekan saya.	4.37
5	Dalam pekerjaan, saya yakin bisa Tetap tenang dalam situasi yang sangat menegangkan.	4.34
6	Dalam pekerjaan, saya yakin dapat mengatasi semua frustrasi yang terkait dengan kegagalan saya.	4.46
7	Dalam pekerjaan, saya yakin dapat pulih dengan cepat setelah periode aktivitas yang intens	4.38
<i>Trust In Leader</i>		4.43
1	Saya memiliki kesetiaan yang besar terhadap atasan saya.	4.28
2	Jika saya berbagi masalah dengan atasan, dia akan menanggapi dengan baik dan kepedulian.	4.71
3	Saya percaya bahwa atasan memiliki integritas yang tinggi.	4.43
4	Atasan saya selalu jujur dan benar.	4.37
5	Saya percaya jika atasan saya memiliki cara yang baik dalam bekerja.	4.45
6	Saya mempercayai atasan saya sepenuhnya.	4.35
<i>Benevolence Values</i>		4.40
1	Dia sangat setia kepada orang-orang yang dekat denganya.	4.29

No	Variabel dan Item Pernyataan	Mean
	<i>Servant Leadership</i>	4.48
2	Dia berusaha keras untuk menjadi teman yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya.	4.57
3	Dia ingin orang-orang yang menghabiskan waktu bersamanya dapat mengandalkannya sepenuhnya.	4.37
4	Penting baginya untuk membantu orang-orang yang dia sayang.	4.38
5	Menjagat kesejahteraan orang-orang yang dekat dengannya adalah penting baginya.	4.43
6	Ia berusaha untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan keluarga dan teman-temannya	4.38

Sumber: Hasil pengolahan data

Hasil Uji Hipotesis

Adapun dasar pengambilan keputusan uji hipotesis adalah jika $\text{sig} \leq 0.05$ maka H_0 tidak didukung dan H_a didukung (terdapat pengaruh). Sedangkan jika $\text{sig} \geq 0.05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak (tidak terdapat pengaruh).

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Koefisien	P-Value	Keputusan
Terdapat pengaruh positif <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Self Efficacy</i> .	0.486	0.000	H_{a1} Didukung
Terdapat pengaruh positif <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Trust In Leader</i> .	0.555	0.000	H_{a2} Didukung
Terdapat pengaruh positif <i>Servant Leadership</i> terhadap <i>Benevolence Values</i> .	0.512	0.000	H_{a3} Didukung

Sumber: Hasil pengolahan data

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *Servant Leadership* terhadap *Self efficacy* diperoleh nilai P Value sebesar 0.000 dengan nilai koefisien sebesar 0.486. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *self efficacy*. Hal ini menunjukkan bahwa pemimpin memiliki keyakinan dengan kemampuannya untuk mengatasi masalah yang dihadapi pada situasi tertentu, mampu menilai seseorang terhadap dirinya sendiri atau tingkat keyakinan mengenai seberapa besar kemampuannya dalam mengerjakan suatu tugas tertentu untuk mencapai hasil tertentu, memiliki keyakinan atau kemampuan yang dimiliki tentang tugas apa yang dikerjakan, dan mampu melakukan sesuatu untuk mengubah kejadian-kejadian disekitarnya. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tian *et al.* (2018) dan Elliker (2016) diketahui bahwa *servant leadership* memiliki pengaruh secara langsung dan tidak langsung terhadap *self efficacy* pada karyawan dapat mendukung individu dalam menyampaikan saran yang terbaik untuk organisasi dalam peningkatan kinerja organisasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership* berpengaruh positif terhadap *self efficacy*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *servant leadership* terhadap *trust in leader* diperoleh nilai p value sebesar 0.000 dengan nilai koefisien sebesar 0.555. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *trust in leader*. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki kesetiaan yang besar terhadap atasannya, mereka bersedia berbagi masalah dengan atasannya, dan yakin akan ditanggapi dengan baik dan kepedulian, percaya bahwa atasannya memiliki integritas yang tinggi, mereka mempercayai atasannya sepenuhnya. Penelitian ini sesuai dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Joseph

and Winston (2005) yang melakukan penelitian dari beberapa pemimpin yang bekerja di dalam organisasi nirlaba di Amerika dan Hindia Barat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *trust in leader*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat diketahui bahwa nilai signifikan untuk pengujian pengaruh *servant leadership* terhadap *benevolence values* diperoleh nilai p value sebesar 0.000 dengan nilai koefisien sebesar 0.512. Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif *servant leadership* terhadap *benevolence values*. Hal ini menunjukkan bahwa penting bagi karyawan untuk setia kepada orang-orang yang dekat dengannya, akan berusaha keras untuk menjadi teman yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya, memiliki keinginan untuk membantu orang-orang yang dia sayangi, dapat merawat kesejahteraan orang-orang yang dekat dengannya, dan berusaha untuk selalu tanggap terhadap kebutuhan keluarga dan teman-temannya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mujeeb, et al., (2021) yang melakukan penelitian mengenai hubungan *servant leadership* dengan *benevolence values* dalam kaitannya terhadap kinerja karyawan pada beberapa bank swasta di Pakistan pasca *covid-19*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel *servant leadership* memiliki pengaruh positif terhadap *benevolence values*.

SIMPULAN

Hasil analisis terhadap masing-masing variabel yaitu *servant leadership*, *self efficacy*, *trust in leader*, *benevolence values* pada karyawan *coffee shop* di Bekasi timur sudah dinyatakan dalam kategori baik. Sedangkan hasil pengujian hipotesis disimpulkan bahwa *Servant leadership* berpengaruh positif terhadap *self efficacy* karyawan pada *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur. Dengan demikian, semakin baik penerapan *servant leadership* maka *self efficacy* karyawan akan semakin meningkat. *Servant leadership* juga berpengaruh positif terhadap *trust in leader* karyawan pada *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur. Dengan demikian, semakin baik penerapan *servant leadership* maka *trust in leader* karyawan akan semakin meningkat. *Servant leadership* berpengaruh positif terhadap *benevolence values* karyawan pada *coffee shop* di wilayah Bekasi Timur. Dengan demikian, semakin baik penerapan *servant leadership* maka *benevolence values* karyawan akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustha, Y., Prabowo, B., & Perdhana, M. S. (2018). Servant Leadership pada Organisasi Volunteering (Studi Mix Method pada Alumni Leadership Development Model AIESEC UNDIP). *Diponegoro Journal of Management*, 7(1997), 1–11.
- Ajis, S. A., Adda, H. W., & Wirastuti, W. (2020). Pengaruh servant leadership dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai pada kantor pelayanan pajak pratama palu (kpp pratama palu). *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 3(3). <https://doi.org/10.22487/jimut.v3i3.89>
- Al-Jabi, S. W., Dalu, A. A., Koni, A. A., Khdour, M. R., Taha, A. A., Amer, R., & Zyoud, S. H. (2022). The relationship between self-efficacy and treatment satisfaction among patients with anticoagulant therapy: a cross-sectional study from a developing country. *Thrombosis Journal*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12959-022-00374-2>.
- Agustyna, A. & Arif Partono Prasetio. (2020). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Great Citra Lestari. *Jurnal Mitra Manajemen*, 4(1), 28–38. <https://doi.org/10.52160/ejmm.v4i1.319>
- Fadzil, A., Hashim, U., ... M. Y.-J. of, & 2019, undefined. (2019). Entrepreneurial psychology and competencies: some perspectives from E-Commerce Entrepreneurs in Malaysia. *Scientificia.Com*, 7(2).
- Gupta, M., Shaheen, M., & Reddy, P. K. (2017). Impact of psychological capital on organizational citizenship behavior: Mediation by work engagement. *Journal of Management Development*, 36(7). <https://doi.org/10.1108/JMD-06-2016-0084>
- Ji, Y., & Yoon, H. J. (2021). The effect of servant leadership on self-efficacy and innovative behaviour: Verification of the moderated mediating effect of vocational calling.

- Administrative Sciences*, 11(2). <https://doi.org/10.3390/admsci11020039>
- Liu, X., & Ren, X. (2022). Analysis of the Mediating Role of Psychological Empowerment between Perceived Leader Trust and Employee Work Performance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(11). <https://doi.org/10.3390/ijerph19116712>
- Maulana, R. R., Cahyono, U. J., & Muqoffa, M. (2021). Spatial distribution in the emergence of coffee shops in Surakarta. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 778(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/778/1/012031>
- Mujeeb, T., Khan, N. U., Obaid, A., Yue, G., Bazkiaei, H. A., & Samsudin, N. A. (2021). Do servant leadership self-efficacy and benevolence values predict employee performance within the banking industry in the post-covid-19 era: Using a serial mediation approach. *Administrative Sciences*, 11(4). <https://doi.org/10.3390/admsci11040114>
- Nguyen, N. (2016). Reinforcing customer loyalty through service employees' competence and benevolence. *Service Industries Journal*, 36(13–14). <https://doi.org/10.1080/02642069.2016.1272595>
- Ortan, F., Simut, C., & Simut, R. (2021). Self-efficacy, job satisfaction and teacher well-being in the K-12 educational system. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23). <https://doi.org/10.3390/ijerph182312763>
- Perdana, I. K. H., & Surya, I. B. K. (2017). Pengaruh Servant Leadership Dan Trust in Leadership Terhadap Organizational Citizenship Behaviour. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(6).
- Phong, L. B., Hui, L., & Son, T. T. (2018). How leadership and trust in leaders foster employees' behavior toward knowledge sharing. *Social Behavior and Personality*, 46(5). <https://doi.org/10.2224/sbp.6711>
- Purba, D. E., & Fawzi, A. R. (2019). The Effects of Perceived Supervisor Support and Servant Leadership on Voluntary Turnover. *Humaniora*, 10(3). <https://doi.org/10.21512/humaniora.v10i3.5818>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). (2021). Research methods for bussines. *Nuevos Sistemas de Comunicación e Información*.
- Sugiyono. (2017). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Umam,. <https://Medium.Com/>.