



Peran Mediasi *Employee Engagement* dalam Pengaruh Efikasi Diri dan *Perceived Organizational Support* terhadap *Organizational Citizenship Behavior*

(Studi pada Karyawan Coffee Shop di Tangerang Selatan)

Calvin Winata Santoso^{1*}, Zulvia Khalid²

¹⁻²Manajemen, Universitas Budi Luhur, Indonesia

*Penulis Korespondensi: calvinf1s2017@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze the effect of self-efficacy and perceived organizational support on organizational citizenship behavior with employee engagement as a mediating variable in Coffee Shop employees in Alam Sutera, Pinang District, South Tangerang City. This study uses a quantitative approach with a total of 99 employees and is analyzed using SEM-PLS with SmartPLS application version 4.1. The sampling technique used is non-probability sampling with a purposive sampling approach. The research variables used. Self-efficacy and perceived Organizational Support were determined as independent exogenous variables, Employee Engagement as mediating variables and Organizational Citizenship Behavior was determined as dependent endogenous variables. The results of the study show that self-efficacy has a significant effect on organizational citizenship behavior, but it does not affect employee engagement. Perceived organizational support has no effect on organizational citizenship behavior, but it has a significant effect on employee engagement. Employee engagement has a significant effect on organizational citizenship behavior. In addition, employee engagement does not mediate the effect of self-efficacy on organizational citizenship behavior, but is able to mediate the influence of perceived organizational support on organizational citizenship behavior.*

Keywords: *Employee Engagement; Organizational Citizenship Behavior; Perceived Organizational Support; Self-Efficacy; SEM-PLS.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efikasi diri dan perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior dengan employee engagement sebagai variabel mediasi pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Kecamatan Pinang, Kota Tangerang Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jumlah responden sebanyak 99 karyawan dan dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan aplikasi *SmartPLS* versi 4.1. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling*. Variabel penelitian yang digunakan. Efikasi Diri dan Perceived Organizational Support ditetapkan sebagai variabel eksogen independen, Employee Engagement sebagai variabel mediasi dan Organizational Citizenship Behavior ditetapkan sebagai variabel endogen dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efikasi diri berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior, namun tidak berpengaruh terhadap employee engagement. Perceived organizational support tidak berpengaruh terhadap organizational citizenship behavior, tetapi berpengaruh signifikan terhadap employee engagement. Employee engagement berpengaruh signifikan terhadap organizational citizenship behavior. Selain itu, employee engagement tidak memediasi pengaruh efikasi diri terhadap organizational citizenship behavior, tetapi mampu memediasi pengaruh perceived organizational support terhadap organizational citizenship behavior.

Kata Kunci: Dukungan Organisasi yang Dirasakan; Employee Engagement; Organizational Citizenship Behavior; Self-Efficacy; SEM-PLS.

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan salah satu aset terpenting dalam suatu organisasi karena berperan langsung dalam menentukan keberhasilan pencapaian tujuan perusahaan. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang baik menjadi hal yang sangat penting bagi setiap organisasi. Hal ini semakin terlihat pada industri food and beverage (F&B) seperti Coffee Shop yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pelanggan. Industri Coffee Shop dalam sektor food and beverage (F&B) memiliki tingkat persaingan yang tinggi serta menuntut pelayanan yang cepat, konsisten, dan berkualitas, sehingga perilaku

karyawan yang proaktif dan melebihi standar pekerjaan menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan serta loyalitas pelanggan. Karyawan yang memiliki kesadaran untuk melakukan lebih dari sekadar tugas formal biasanya akan lebih peka terhadap kebutuhan pelanggan maupun rekan kerja di sekitarnya (Ersianti & Wicaksari, 2025). Sikap seperti ini tidak hanya membantu menciptakan suasana kerja yang lebih nyaman, tetapi juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan pelanggan. Pada akhirnya, hal tersebut dapat memberikan dampak positif bagi citra Coffee Shop dan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

Namun demikian, tidak semua karyawan menunjukkan perilaku tersebut. Masih banyak karyawan yang bekerja hanya sebatas menjalankan tugas sesuai dengan job description, tanpa adanya inisiatif untuk membantu rekan kerja atau mengambil peran tambahan ketika dibutuhkan. Fenomena tersebut juga terlihat pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Berdasarkan observasi awal yang dilakukan pada salah satu Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan, yaitu Lids Café, serta interaksi langsung dengan karyawan, perilaku OCB di lingkungan kerja belum sepenuhnya optimal.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Organizational Citizenship Behavior (Y)

Organizational citizenship behavior (OCB) dapat dipahami sebagai perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan di luar tugas dan tanggung jawab formal yang tercantum dalam deskripsi pekerjaan (Robbins & Judge, 2024). OCB juga mencerminkan keterikatan emosional serta rasa tanggung jawab karyawan terhadap organisasi, yang terlihat dari kesadaran individu dalam menunjukkan inisiatif, kepedulian, dan kontribusi terhadap keberhasilan bersama. Perilaku ini tidak selalu tampak secara formal maupun memperoleh pengakuan langsung, namun tetap memberikan dampak nyata terhadap stabilitas operasional serta terciptanya hubungan kerja yang harmonis di dalam organisasi (Su & Hahn, 2025). Organizational citizenship behavior dapat diartikan sebagai perilaku sukarela yang ditunjukkan karyawan di luar tanggung jawab formalnya tanpa mengharapkan imbalan secara langsung, namun tetap memiliki peran penting bagi organisasi.

Dimensi dan indikator OCB menurut Organ (1998) dalam Chaerunisa & Khalid, (2024) ialah sebagai berikut:

- a. Altruism yaitu perilaku sukarela dalam membantu rekan kerja, baik yang berkaitan langsung dengan tugas pekerjaan maupun di luar pekerjaan, seperti menggantikan tugas rekan yang berhalangan hadir atau membantu menyelesaikan pekerjaan yang mengalami kesulitan.

- b. Conscientiousness (hati nurani) yaitu perilaku individu yang menunjukkan kedisiplinan dan tanggung jawab yang ditetapkan organisasi, seperti mematuhi aturan kerja, menggunakan waktu secara efektif, serta datang tepat waktu atau lebih awal untuk mempersiapkan pekerjaan.
- c. Sportsmanship (sportivitas) yaitu sikap positif karyawan dalam menghadapi kondisi organisasi dengan tidak mudah mengeluh, mampu menerima keadaan, serta menghindari membesar-besarkan masalah.
- d. Civic virtue (kebajikan sipil) yaitu bentuk partisipasi aktif dan kepedulian karyawan terhadap keberlangsungan organisasi.
- e. Courtesy (sopan santun) yaitu perilaku menjaga hubungan baik dengan rekan kerja melalui sikap sopan santun dan saling menghargai.

Efikasi Diri (X1)

Menurut Bandura (1997), efikasi diri merupakan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas atau menghadapi situasi tertentu. Dalam konteks organisasi modern, efikasi diri sering dikaitkan dengan berbagai hasil positif, seperti peningkatan kinerja, keterlibatan kerja (employee engagement), serta perilaku ekstra peran seperti OCB (Nur et al., 2025).

Dimensi dan indikator yang dikemukakan oleh Albert Bandura dalam (Schunk & Dibenedetto, 2023), di antaranya:

- a. Level (tingkat kesulitan tugas) yaitu sejauh mana individu merasa mampu menyelesaikan tugas dengan berbagai tingkat kesulitan.
- b. Strength (kekuatan keyakinan) yaitu tingkat kekuatan keyakinan individu terhadap kemampuannya dalam menyelesaikan tugas.
- c. Generality (generalisasi) yaitu sejauh mana keyakinan diri individu dapat diterapkan pada berbagai situasi atau jenis pekerjaan yang berbeda.

Perceived Organizational Support (X2)

Perceived Organizational Support dapat dipahami sebagai sejauh mana karyawan merasakan bahwa organisasi benar-benar peduli terhadap kebutuhan serta kesejahteraan mereka. Dalam konteks organisasi yang adaptif dan berorientasi pada masa depan, POS terbukti berhubungan dengan berbagai hasil positif seperti meningkatnya keterlibatan karyawan, kinerja, komitmen organisasi, serta perilaku extra-role seperti organizational citizenship behavior (Hanum & Wijayanto, 2025). Dukungan organisasi mencerminkan tingkat kepercayaan karyawan terhadap kepedulian organisasi terhadap kehidupan kerja mereka secara keseluruhan (Dwi et al., 2025). POS merupakan tingkat persepsi karyawan terhadap perhatian

dan penghargaan yang diberikan organisasi atas kontribusi mereka. Organisasi yang mampu memberikan dukungan secara konsisten akan membuka peluang bagi karyawan untuk berkembang dan meningkatkan kompetensinya.

Menurut Eisenberger et al., (2020). POS terdiri dari tiga dimensi utama, yaitu:

- a. Fairness (Keadilan): menjelaskan sejauh mana organisasi menegakkan prinsip keadilan dalam kebijakan dan proses pengambilan keputusan.
- b. Leader Support (Dukungan Pimpinan): menjelaskan sejauh mana pimpinan menunjukkan perhatian, kepedulian, dan dukungan terhadap kesejahteraan serta kinerja karyawan.
- c. Human Resource Practices and Work Conditions (Praktik SDM dan Kondisi Kerja): menjelaskan bagaimana praktik manajemen sumber daya manusia dan kondisi kerja yang diterapkan organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

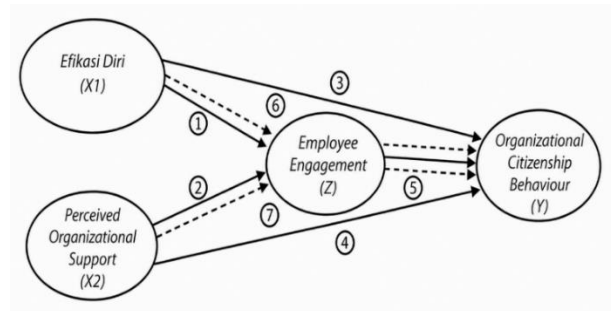
Employee Engagement (Z)

Keterikatan karyawan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) dapat dipahami sebagai tingkat komitmen tenaga kerja, baik secara emosional maupun intelektual, dalam melaksanakan tugas yang selaras dengan visi dan misi organisasi. Employee engagement juga dapat diartikan sebagai kondisi ketika individu bekerja secara sukarela tanpa tekanan, baik secara fisik maupun mental, serta merasakan semangat dan kepuasan dalam menjalankan pekerjaannya (Zakaria et al., 2025). Selain itu, keterlibatan karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan organisasi (Gunawan & Hartati, 2025). Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa employee engagement merupakan sikap positif yang dimiliki karyawan berupa keterlibatan aktif dalam kegiatan organisasi, ketertarikan terhadap pekerjaan dan organisasi, keinginan untuk memberikan kontribusi terbaik, serta adanya rasa memiliki terhadap organisasi tempat mereka bekerja.

Wilmar Schaufeli & Arnold Bakker (2004) menyampaikan bahwa employee engagement dapat dilihat dari tiga dimensi utama yaitu;

- a. Vigor atau kekuatan ditandai dengan tingginya tingkat kekuatan dan resiliensi (kemampuan untuk beradaptasi) mental dalam bekerja, keinginan untuk bersungguh-sungguh di dalam pekerjaan, gigih dalam menghadapi kesulitan.
- b. Dedication atau dedikasi ditandai oleh suatu perasaan yang penuh makna, antusias, inspirasi, kebanggaan dan menantang dalam pekerjaan.
- c. Absorption atau penyerapan ditandai dengan adanya konsentrasi dan minat yang mendalam, waktu terasa berlalu begitu cepat dan individu sulit melepaskan diri dari pekerjaan dan melupakan segala sesuatu di sekitarnya.

Kerangka pemikiran berfungsi sebagai model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berinteraksi dengan berbagai komponen yang telah ditentukan sebagai masalah penting. Dalam penelitian ini sebuah kerangka pemikiran dibuat untuk membantu peneliti memahami dan menguraikan variabel penelitian yang digunakan. Efikasi Diri dan Perceived Organizational Support ditetapkan sebagai variabel eksogen independen, Employee Engagement sebagai variabel mediasi dan Organizational Citizenship Behavior ditetapkan sebagai variabel endogen dependen.



Gambar 1. Kerangka Teoritis.

Pengembangan Hipotesis

H₁: Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

H₂: Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap Employee Engagement

H₃: Perceived Organizational Support berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

H₄: Perceived Organizational Support berpengaruh signifikan terhadap Employee Engagement.

H₅: Employee Engagement berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior.

H₆: Efikasi Diri berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Employee Engagement.

H₇: Perceived Organizational Support berpengaruh signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior melalui Employee Engagement.

3. METODOLOGI PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian eksplanatori (explanatory research), yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji teori atau hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak temuan penelitian sebelumnya (Sekaran & Bougie, 2016). Data yang digunakan berupa data kuantitatif yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner yang berkaitan dengan variabel penelitian.

Populasi, Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan Coffee Shop yang berada di wilayah Alam Sutera Kec. Pinang Kota Tangerang Selatan. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, yaitu penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian, seperti karyawan yang bekerja pada Coffee Shop di wilayah Alam Sutera Kec. Pinang Tangerang Selatan.

Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer melalui pengamatan terhadap karyawan di Coffee Shop Alam Sutera Tangerang Selatan, pengumpulan data ini dilakukan melalui kegiatan survei dan penyebaran kuesioner kepada responden. Dan data skunder melalui studi pustaka serta dokumen dari perusahaan, seperti profil organisasi, struktur organisasi, dan berbagai sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, proses analisis dilakukan dengan menggunakan metode Partial Least Square (PLS) melalui bantuan perangkat lunak SmartPLS versi 4.1. Dalam pendekatan PLS, model jalur terdiri dari dua bagian utama, yaitu model struktural dan model pengukuran. Model struktural menggambarkan hubungan antar variabel laten yang biasanya direpresentasikan dalam bentuk lingkaran atau oval, serta menunjukkan arah pengaruh antar variabel tersebut. Sementara itu, model pengukuran menjelaskan hubungan antara variabel laten dengan indikator-indikator yang digunakan untuk mengukurnya (Hair et al., 2021).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Statistik Deskriptif

Data yang diperoleh melalui kuesioner yang telah dijawab oleh 99 responden dikonversikan kedalam data kuantitatif dengan skor skala 1 sampai 5 (Hair et al., 2021). Untuk memberikan penjelasan rinci tentang tanggapan responden terhadap item pernyataan, maka digunakan rumus kelas interval sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Panjang interval} &= \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Banyak Kelas Interval}} \\ &= \frac{5-1}{5} = \frac{4}{5} = 0,8 \quad (i) \end{aligned}$$

Tabel 1. Interpretasi Nilai Variabel Efikasi Diri.

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kesimpulan
1	Level		
	ED1	4,16	Baik
	ED2	4,19	Baik
	ED3	4,34	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>level</i>	4,23	Sangat Baik
2	Strength		
	ED4	4,32	Sangat Baik
	ED5	4,27	Sangat Baik
	ED6	4,41	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Strength</i>	4,33	Sangat Baik
3	Generality		
	ED7	4,25	Sangat Baik
	ED8	4,28	Sangat Baik
	ED9	4,28	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Generality</i>	4,27	Sangat Baik
	Total nilai rata-rata indikator variabel Efikasi Diri	12,83	
	Nilai rata-rata indikator variabel Efikasi Diri	4,27	Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 1 diatas secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa Efikasi Diri di *Coffee Shop* Alam Sutera Tangerang Selatan tergolong sangat baik, yang dicerminkan dari rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,27

Tabel 2. Interpretasi Nilai Variabel Perceived Organizational Support.

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kesimpulan
1	Fairness		
	POS1	4,22	Sangat Baik
	POS2	4,23	Sangat Baik
	POS3	4,09	Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Fairness</i>	4,18	Baik
2	Leader Support		
	POS4	4,15	Baik
	POS5	4,20	Baik
	POS6	4,14	Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Leader Support</i>	4,16	Baik
3	Human Resource Practices and Work Conditions		
	POS7	4,32	Sangat Baik
	POS8	4,24	Sangat Baik
	POS9		
	Nilai rata-rata indikator <i>Human Resource Practices and Work Conditions</i>	4,29	Sangat Baik
	Total nilai rata-rata indikator variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	12,63	
	Nilai rata-rata indikator variabel <i>Perceived Organizational Support</i>	4,21	Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 2 diatas secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa *Perceived Organizational Support* di *Coffee Shop* Alam Sutera Tangerang Selatan tergolong sangat baik, yang dicerminkan dari rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,21.

Tabel 3. Interpretasi Nilai Variabel Employee Engagement.

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kesimpulan
1	Vigor		
	EE1	4,23	Sangat Baik
	EE2	4,20	Sangat Baik
	EE3	4,18	Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Vigor</i>	4,20	Baik
2	Dedication		
	EE4	4,27	Sangat Baik
	EE5	4,26	Sangat Baik
	EE6	4,26	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Dedication</i>	4,26	Sangat Baik
3	Absorption		
	EE7	4,21	Sangat Baik
	EE8	4,20	Baik
	EE9	4,25	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Absorption</i>	4,22	Sangat Baik
	Total nilai rata-rata indikator variabel <i>Employee Engagement</i>	12,68	
	Nilai rata-rata indikator variabel <i>Employee Engagement</i>	4,22	Sangat Baik

Berdasarkan data pada tabel 3 diatas secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa *Employee Engagement* di *Coffee Shop* Alam Sutera Tangerang Selatan tergolong sangat baik, yang dicerminkan dari rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,22.

Tabel 4. Interpretasi Nilai Variabel Organizational Citizenship Behavior.

No	Indikator Pernyataan	Rata-rata	Kesimpulan
1	Altruism		
	OCB1	4,24	Sangat Baik
	OCB2	4,25	Sangat Baik
	OCB3	4,28	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Altruism</i>	4,25	Sangat Baik
2	Conscientiousness		
	OCB4	4,33	Sangat Baik
	OCB5	4,17	Baik
	OCB6	4,39	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Conscientiousness</i>	4,29	Sangat Baik
3	Sportmanship		
	OCB7	4,20	Baik
	OCB8	4,31	Sangat Baik
	OCB9	4,29	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Sportmanship</i>	4,26	Sangat Baik
4	Civic virtue		
	OCB10	4,31	Sangat Baik
	OCB11	4,34	Sangat Baik
	OCB12	4,32	Sangat Baik
	Nilai rata-rata indikator <i>Civic virtue</i>	4,32	Sangat Baik
5	Courtesy		
	OCB13	4,43	Sangat Baik
	OCB14	4,42	Sangat Baik
	OCB15	4,39	Sangat Baik

Nilai rata-rata indikator <i>Courtesy</i>	4,41	Sangat Baik
Total nilai rata-rata indikator variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	21,53	
Nilai rata-rata indikator variabel <i>Organizational Citizenship Behavior</i>	4,30	Sangat Baik

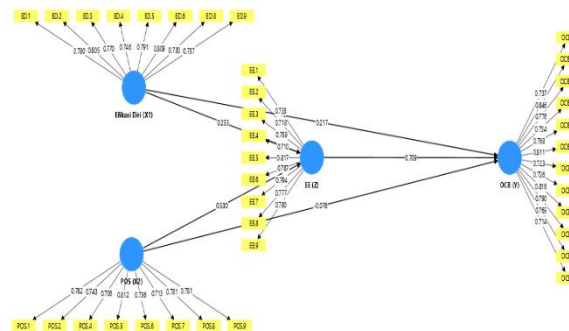
Berdasarkan data pada tabel 4 diatas secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* di *Coffee Shop* Alam Sutra Tangerang Selatan tergolong sangat baik, yang dicerminkan dari rata-rata yang dihasilkan sebesar 4,30.

Hasil Pengujian Outer Model

Hasil Uji Validitas

Factor Loading

Standar dari pengukuran *factor loading* yaitu nilai *loading* >0,6 dinyatakan cukup dan >0,7 dinyatakan tinggi (Hair *et al.*, 2021).



Gambar 2. Model Outer Loading.

Tabel 5. Nilai Outer Loading.

Outer Loading	Efikasi Diri	POS	EE	OCB	Keterangan
ED.1	0,780				Valid
ED.2	0,805				Valid
ED.3	0,770				Valid
ED.4	0,746				Valid
ED.5	0,791				Valid
ED.6	0,809				Valid
ED.8	0,730				Valid
ED.9	0,737				Valid
POS.1		0,782			Valid
POS.2		0,743			Valid
POS.4		0,706			Valid
POS.5		0,812			Valid
POS.6		0,736			Valid
POS.7		0,713			Valid
POS.8		0,781			Valid
POS.9		0,781			Valid
EE.1			0,733		Valid
EE.2			0,718		Valid
EE.3			0,759		Valid
EE.4			0,710		Valid
EE.5			0,817		Valid

EE.6	0,787	Valid
EE.7	0,794	Valid
EE.8	0,777	Valid
EE.9	0,780	Valid
OCB.1	0,737	Valid
OCB.3	0,723	Valid
OCB.4	0,726	Valid
OCB.6	0,816	Valid
OCB.7	0,790	Valid
OCB.8	0,765	Valid
OCB.9	0,714	Valid
OCB.10	0,846	Valid
OCB.12	0,776	Valid
OCB.13	0,734	Valid
OCB.14	0,768	Valid
OCB.15	0,811	Valid

Berdasarkan Tabel 5 nilai *outer loading* terlihat bahwa masing-masing butir instrumen memiliki nilai *loading factor* > 0,7, dimana instrumen pernyataan yang memiliki nilai > 0,7 dinyatakan memiliki validasi tinggi. Maka semua instrumen diatas dinyatakan valid.

Average Variance Extracted (AVE)

Average Variance Extracted (AVE) digunakan untuk mengukur interkorelasi internal yaitu korelasi antar instrumen didalam model. Standar dari pengukuran AVE yaitu nilai koefisien > 0,5 (Hair *et al.*, 2021). Berikut merupakan nilai AVE pada Tabel 4.6 dibawah ini:

Tabel 6. Nilai Average Variance Extracted (AVE).

Variabel	Nilai AVE	Keterangan
Efikasi Diri	0,595	Valid
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,574	Valid
<i>Employee Engagement</i>	0,585	Valid
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,590	Valid

Fornell-Larcker Criterion

Fornell-Larcker Criterion merupakan pengujian di mana nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk laten harus lebih tinggi dari nilai kuadrat dari korelasi tertinggi dengan konstruk laten lainnya. Berikut merupakan nilai Fornell-Larcker pada Tabel 7 dibawah ini:

Tabel 7. Interpretasi Hasil Fornell-Larcker.

Variabel	Efikasi Diri	<i>Perceived Organizational Support</i>	<i>Employee Engagement</i>	<i>Organizational Citizenship Behavior</i>
Efikasi Diri	0,772		0,645	
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,777	0,758	0,712	0,597
<i>Employee Engagement</i>			0,765	
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,616		0,795	0,768

Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 8. Interpretasi Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Efikasi Diri	0,903	0,922	Reliabel
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,894	0,915	Reliabel
<i>Employee Engagement</i>	0,911	0,927	Reliabel
<i>Organizational Citizenship Behavior</i>	0,937	0,945	Reliabel

Berdasarkan Tabel 8 dapat dilihat bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach alpha* > 0,7 dan seluruh variabel memiliki nilai *composite variable* > 0,7. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian telah memenuhi *composite reliability* dan memiliki nilai reliabilitas yang tinggi

Hasil Pengujian Inner Model

Hasil Uji R-Square

Tabel 9. Tabel R-Square.

Variabel	R-square	R-square Adjusted
<i>Employee Engagement</i> (Z)	0,528	0,518
<i>Organization Citizenship Behavior</i> (Y)	0,652	0,641

Berdasarkan Tabel 9 *r-square* dapat dijelaskan bahwa efikasi diri dan *perceived organizational support* mempunyai pengaruh moderat (sedang) terhadap variabel mediasi *employee engagement* yaitu sebesar 0,528.

Hasil Uji F-Square

Tabel 10. Tabel F-Square.

Variabel	F-square
Efikasi Diri	0,051
<i>Perceived Organizational Support</i>	0,005
<i>Employee Engagement</i>	0,682

Berdasarkan Tabel 10 *f-square* dapat disimpulkan hasil pengujian efek sebagai berikut:

- Variabel Efikasi Diri memiliki dampak yang kecil pada nilai *f-square* variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 0,051.
- Variabel *Perceived Organizational Support* memiliki dampak yang kecil pada nilai *f-square* variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 0,005.
- Variabel *Employee Engagement* memiliki dampak yang tinggi pada nilai *f-square* variabel *Organizational Citizenship Behavior* yaitu sebesar 0,682

Hasil Uji Goodness of Fit (GoF)

Tabel 11. Goodness of Fit.

Variabel	Nilai AVE	R Square Adjusted
Efikasi Diri	0,595	
Perceived Organizational Support	0,574	
Employee Engagement	0,585	0,518
Organizational Citizenship Behavior	0,590	0,641
Rata-rata	0,586	0,579

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bahwa nilai rata-rata AVE adalah 0,586 dan nilai *r-square adjusted* adalah 0,579. Maka nilai GoF sebesar:

$$\text{GoF} = \sqrt{\text{AVE} \times R^2}$$

$$\text{GoF} = \sqrt{0,586 \times 0,579} \quad (\text{ii})$$

$$\text{GoF} = 0,582$$

Nilai *Goodness of Fit* (GoF) pada penelitian ini adalah sebesar 0,582 yang berarti tingkat kesesuaian dan kelayakan model penelitian ini dinyatakan besar karena mencapai > 0,38.

Hasil Uji Hipotesis dan Pembahasan

Untuk menguji hipotesis dengan *PLS*, dapat dengan melihat *t*-statistik atau *p-value* yang terdapat pada setiap variabel untuk melihat pengaruh serta tingkat signifikansinya. Hasil uji hipotesis yang menunjukkan hasil pengujian tingkat signifikansi yang dilihat melalui *t*-statistik atau *p-value* disajikan pada Tabel 12 dan Tabel 13 dibawah ini:

Tabel 12. Tabel Uji Hipotesis Pengaruh Langsung.

Variabel	T-Tabel	T-Statistik	P-Value
Efikasi Diri -> OCB		2,011	0,044
Efikasi Diri -> Employee Engagement	1,96	1,802	0,072
POS -> OCB		0,738	0,461
POS -> Employee Engagement		4,400	0,000
Employee Engagement -> OCB		8,477	0,000

Dalam penelitian ini, kriteria pengujian signifikansi mengacu pada pendekatan *PLS-SEM*, yaitu apabila nilai *t*-statistik > 1,96 (*two-tailed*, $\alpha = 0,05$) maka pengaruh dinyatakan signifikan (Hair *et al.*, 2021). Selanjutnya, berdasarkan nilai *p-value*, apabila nilai *p-value* pada setiap variabel < 0,05 maka H_0 ditolak.

Tabel 13. Tabel Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung.

Variabel	T-Tabel	T-Statistik	P-Value
Efikasi Diri -> Employee Engagement -> OCB		1,751	0,080
POS -> Employee Engagement -> OCB	1,96	3,512	0,000

Uji mediasi (*indirect effect*) digunakan untuk menguji hubungan tidak langsung antara variabel independen dan variabel dependen melalui variabel mediasi dalam model penelitian dengan melihat nilai t-statistik dan *p-value* (Hair *et al.*, 2021). berdasarkan nilai *p-value*, apabila nilai *p-value* pada setiap variabel $< 0,05$ maka H_0 ditolak. Pengaruh positif dapat dilihat melalui original sampel.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Efikasi Diri dan Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior dengan Employee Engagement sebagai variabel mediasi. Maka hasil analisis data dan pengujian hipotesis dalam penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut. Efikasi Diri berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Efikasi Diri tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Employee Engagement pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Perceived Organizational Support tidak berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Perceived Organizational Support berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Employee Engagement pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan.

Employee Engagement berpengaruh langsung secara signifikan terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Employee Engagement tidak memediasi secara signifikan pengaruh Efikasi Diri terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa Employee Engagement tidak berperan sebagai variabel mediasi (no mediation) dalam hubungan tersebut, sehingga pengaruh Efikasi Diri terhadap Organizational Citizenship Behavior terjadi secara langsung tanpa melalui Employee Engagement. Employee Engagement secara signifikan memediasi pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior pada karyawan Coffee Shop di Alam Sutera Tangerang Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa Employee Engagement berperan sebagai variabel mediasi penuh (full mediation), dimana pengaruh Perceived Organizational Support terhadap Organizational Citizenship Behavior hanya dapat terjadi melalui Employee Engagement sebagai variabel perantara.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbariansyah, Ilhaq, M., Triningsih, Hidayatullah, S. P., & Jamilah. (2026). Internal engagement of members of the Palembang City Arts Council and its implications for traditional arts management. *International Journal of Education, Information Technology and Others (IJEIT)*, 9(January), 153–160.
- Anggawa, D., & Wartini, S. (2026). *Self-efficacy job performance: Peran mediasi work engagement pada lingkungan kerja berbasis proyek*. In *Book Chapter Manajemen SDM* (Jilid 2, pp. 1–38).
- Bambang, Elfiswandi, & Yulasmi. (2026). Pengaruh dukungan organisasi dan iklim organisasi terhadap *organizational citizenship behavior* (OCB) dengan komitmen organisasi sebagai variabel intervening pada dinas tanaman pangan.
- Cecilia, F., Hayati, S., & Aditya, A. M. (2025). Peran *employee engagement* dan budaya organisasi dalam meningkatkan *organizational citizenship behavior* (OCB) karyawan. *Jurnal Psikologi Karakter*, 5(1), 111–119. <https://doi.org/10.56326/jpk.v5i1.5831>
- Chaerunisa, S., & Khalid, Z. (2024). Peran mediasi motivasi kerja dalam pengaruh *perceived organizational support* dan *employee engagement* terhadap *organizational citizenship behaviour* (Studi pada pegawai Pusat Jasa Kearsipan, Arsip Nasional Republik Indonesia). *Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 2(5), 392–417.
- Dwi, H., Adolf, B., & Afriana, M. R. (2025). Pengaruh *perceived organizational support* terhadap kinerja melalui budaya organisasi. *Jurnal Tajam Akuntansi, Pajak dan Manajemen*, 8, 85–107.
- Eisenberger, R., Shanock, L. R., & Wen, X. (2020). *Perceived organizational support: Why caring about employees counts*.
- Elwahdiyah, A., & Hartono. (2025). Jenis data dan skala pengukuran: Mengenal klasifikasi data, skala pengukuran, dan implikasinya dalam analisis. *Didaktik: Jurnal Ilmiah PGSD FKIP Universitas Mandiri*, 11, 223–238.
- Ersianti, H. Z., & Wicaksari, E. A. (2025). *Organizational citizenship behaviour: Meningkatkan efektivitas dalam organisasi secara menyeluruh*. In *Book Chapter Manajemen SDM* (pp. 455–482).
- Gunawan, A., & Hartati, L. (2025). *Jurnal Astina Mandiri*, 4, 65–88.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using R*. Springer.
- Hanum, S. A., & Wijayanto, A. (2025). Peran *perceived organizational support* dalam hubungan antara *work-life*. In *Book Chapter Manajemen SDM* (Jilid 1, pp. 380–410).
- Jehanzeb, K., & Bashir, N. A. (2025). Does psychological contract fulfillment mediate the relationship between organizational culture and affective commitment? Leader–member exchange as moderator. *SAGE Open*, 15(1), 1–16. <https://doi.org/10.1177/21582440251328705>
- Nur, M., Rahmat, A., Oemar, F., & Siswanto, D. (2025). The influence of public values on work engagement with self-efficacy as a mediating variable. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 6(4), 4738–4750.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2024). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

- Schunk, D. H., & DiBenedetto, M. K. (2023). Albert Bandura's legacy in education. *Theory Into Practice*, 62(3), 205–206. <https://doi.org/10.1080/00405841.2023.2226560>
- Su, W., & Hahn, J. (2025). Promoting employee *organizational citizenship behavior* (OCB) in small- and medium-sized enterprises: A cognitive and affective perspective on ethical leadership. *Behavioral Sciences*, 15, 1–18.
- Zakaria, M., Ismail, A., Hendratni, T. W., Putrianti, F. G., Soeprapto, A., & Lubis, F. M. (2025). Analisis pengaruh *self-leadership*, *workplace well-being*, dan pengembangan karir terhadap *employee engagement* pada industri jasa. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 1953–1962. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1550>