

IMPLEMENTASI BUDAYA ORGANISASI 'UKHUWAH FIL QOHWA' DI KAFE KANCAH ANYAR JEMBER

Lina Oktafiana¹, Putri Zaimah Afrija², Ayu Sifriatul Imania³, Aprilya Fitriani, S.M.B., M.M.⁴
Manajemen Dakwah, Universitas Islam Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jember, Indonesia
linaoktafiana2005@gmail.com, putrizaimahafrija@gmail.com, ayusifriatul@gmail.com

Abstract

This study examines the implementation of the organizational culture "Ukhuwah Fil Qohwa" at Café Kancan Anyar Jember, a culinary business managed by a student-santri community. Using a descriptive qualitative approach, the research explores underlying values, norms, practices, and cultural symbols through interviews, observations, and documentation. The findings reveal that the "Ukhuwah Fil Qohwa" culture fosters a harmonious and family-oriented work environment, where kinship values guide employee behavior and strengthen teamwork. Human resource practices including shift scheduling, cross-role rotation, open evaluation, and the use of digital systems enhance discipline, collaboration, and collective responsibility. This culture also reinforces the café's identity as a value-based enterprise grounded in religiosity and social empowerment, contributing to improved service quality, employee loyalty, and operational sustainability. Overall, the study underscores the essential role of organizational culture in shaping hospitality businesses that prioritize not only profitability but also kinship and social commitment.

Keywords: *Ukhuwah Fil Qohwa, Organizational Culture, Hospitality Industry, Islamic Values, Café Kancan Anyar*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi budaya organisasi "Ukhuwah Fil Qohwa" pada Café Kancan Anyar Jember sebagai usaha kuliner yang dikelola oleh komunitas mahasiswa-santri. Menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini menggali nilai, norma, kebiasaan, serta simbol budaya kerja melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya "Ukhuwah Fil Qohwa" membentuk iklim kerja yang harmonis, dan penuh rasa persaudaraan, di mana nilai kekeluargaan menjadi landasan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas. Pengelolaan SDM yang menerapkan sistem shift, rotasi kerja lintas posisi, evaluasi terbuka, serta penggunaan teknologi digital terbukti mampu meningkatkan disiplin, kolaborasi, dan rasa tanggung jawab bersama. Selain itu, budaya ini memperkuat identitas café sebagai usaha berbasis nilai religius dan pemberdayaan sosial, sehingga berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, loyalitas karyawan, dan keberlanjutan operasional café. Dengan demikian, budaya organisasi berperan penting dalam membentuk karakter usaha hospitality yang tidak hanya berorientasi profit, tetapi juga mengedepankan nilai kekeluargaan dan pengabdian.

Kata Kunci: *Ukhuwah Fil Qohwa, Budaya Organisasi, Hospitality, Café Kancan Anyar, Nilai Islami*

Article history

Received: November 2025

Reviewed: November 2025

Published: November 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

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/)

1. Pendahuluan

Dalam era persaingan industri kuliner yang semakin dinamis, khususnya pada sektor kafe di daerah Jember dan sekitarnya, muncul berbagai usaha baru dengan konsep dan model bisnis yang beragam. Di tengah persaingan tersebut, keberhasilan sebuah kafe tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk dan layanan, tetapi juga oleh faktor internal seperti budaya organisasi. Budaya organisasi berperan penting dalam membentuk perilaku, loyalitas, serta kinerja karyawan yang pada akhirnya berpengaruh terhadap citra dan keberlanjutan usaha.

Berbagai penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat dan positif mampu meningkatkan rasa memiliki (*sense of belonging*), memperkuat proses pengambilan keputusan yang partisipatif, serta menciptakan komunikasi internal yang harmonis. Dalam konteks industri pelayanan (*hospitality*), budaya organisasi tidak hanya mencerminkan nilai-nilai yang tertulis dalam visi dan misi, tetapi juga bagaimana nilai-nilai tersebut dihidupi secara nyata dalam interaksi sehari-hari antara pengelola, karyawan, dan pelanggan.

Namun demikian, pada banyak usaha kafe dan restoran di Indonesia masih ditemukan sejumlah permasalahan terkait penerapan budaya organisasi. Tantangan tersebut antara lain adalah belum terbentuknya struktur manajerial yang jelas, tingginya tingkat perputaran karyawan (*turnover*), relasi kerja yang bersifat hierarkis dan kaku, serta belum optimalnya integrasi nilai-nilai organisasi dalam aktivitas operasional.

Dalam konteks ini, Kafe Kancan Anyar (sebelumnya bernama Pakde Sae), yang diambil alih pada tahun 2023 oleh kelompok mahasiswa-santri dari Forum Komunikasi Mahasiswa Santri Banyuwangi (FKMSB), menjadi contoh menarik untuk dikaji. Kafe ini menerapkan nilai dan filosofi “Ukhuwah Fil Qohwa” yang berarti persaudaraan dalam kopi sebagai dasar budaya organisasinya. Nilai tersebut menekankan prinsip kesetaraan, kekeluargaan, dan tanggung jawab bersama antara seluruh pihak yang terlibat dalam operasional kafe. Struktur manajerial yang terdiri dari seorang manajer (Makmun) dan supervisor (Nurul Hidayah) berfungsi tidak sekadar sebagai hierarki formal, tetapi sebagai sistem kepemimpinan partisipatif yang menumbuhkan rasa kebersamaan dan solidaritas.

Keunikan Café Kancan Anyar terletak pada upaya integratif antara nilai-nilai budaya organisasi (seperti ukhuwah, amanah, keadilan, dan musyawarah) dengan praktik manajemen kafe *modern*. Budaya ini juga diperluas melalui kegiatan sosial, misalnya distribusi dana hasil penjualan kepada pondok pesantren setiap bulan sehingga menciptakan harmoni antara aspek ekonomi dan pengabdian sosial. Pendekatan manajemen berbasis “persaudaraan” tersebut menjadikan hubungan kerja tidak sekadar relasi atasan-bawahan, tetapi hubungan antarsaudara yang berlandaskan kepercayaan dan tanggung jawab moral.

Kajian sebelumnya telah menyoroti bahwa budaya organisasi yang berlandaskan nilai-nilai Islam seperti amanah, kejujuran, tanggung jawab, dan ukhuwah memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja individu maupun organisasi (Mustari, 2022). Selain itu internalisasi nilai Islami dalam budaya organisasi mampu menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan kedisiplinan, serta memperkuat identitas kelembagaan, (Yuli, 2021). Namun, belum banyak penelitian yang secara spesifik menelaah implementasi budaya *ukhuwah* dalam konteks usaha kafe yang dikelola oleh komunitas mahasiswa-santri, yang memadukan orientasi bisnis, nilai religius, dan misi sosial. Dengan demikian, penelitian ini menawarkan ruang baru dalam pengembangan literatur budaya organisasi di sektor *hospitality* berbasis nilai keislaman dan kekeluargaan khas Indonesia.

Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk: (1). Menganalisis penerapan nilai-nilai budaya organisasi “Ukhuwah Fil Qohwa” di Café Kancan Anyar dalam sistem pengambilan keputusan, sistem kerja, dan interaksi antara pengelola dan karyawan. (2). Mengetahui mekanisme pengelolaan sumber daya manusia (SDM), termasuk sistem shift, evaluasi, absensi

dan pemberian penghargaan kepada karyawan. (3). Menganalisis Nilai (*values*), Norma (*norms*), Kebiasaan (*Practices*), Simbol dan artefak.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya kajian budaya organisasi Islami dalam konteks usaha kecil-menengah sektor hospitality. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi rujukan bagi pelaku usaha kafe dan organisasi sosial yang ingin mengembangkan model manajemen berbasis nilai kekeluargaan dan persaudaraan untuk meningkatkan kinerja dan loyalitas karyawan.

2. Tinjauan Pustaka

Budaya Organisasi

Budaya organisasi merupakan sistem nilai, keyakinan, dan norma yang dianut bersama oleh anggota organisasi yang berfungsi sebagai pedoman dalam berperilaku dan berinteraksi di tempat kerja. Robbins dan Judge mendefinisikan budaya organisasi sebagai “*a system of shared meaning held by members that distinguishes the organization from other organizations*”, yakni suatu sistem makna bersama yang dianut anggota organisasi dan membedakannya dari organisasi lain (Robbins & Judge 2017, 512).

Edgar H. Schein (2010) menjelaskan bahwa budaya organisasi terbentuk melalui proses pembelajaran kelompok yang panjang dan berulang, yang kemudian diinternalisasikan menjadi tiga tingkatan, yaitu: artefak, nilai-nilai yang diakui (*espoused values*), dan asumsi dasar yang tak disadari (*basic underlying assumptions*). Artefak adalah simbol-simbol yang dapat dilihat, seperti tata ruang, pakaian, atau slogan organisasi; nilai-nilai adalah prinsip yang diucapkan dan dijadikan pedoman perilaku; sedangkan asumsi dasar adalah keyakinan terdalam yang membentuk pola pikir dan tindakan anggota organisasi.

Budaya organisasi berfungsi membentuk perilaku kerja, meningkatkan loyalitas, serta memperkuat identitas dan citra organisasi. Menurut Kotter dan Heskett (1992), budaya organisasi yang kuat mampu menjadi pendorong kinerja jangka panjang karena menumbuhkan kesamaan visi, kepercayaan, dan komitmen di antara anggota organisasi. Oleh karena itu, pemahaman terhadap budaya organisasi menjadi penting dalam konteks organisasi kecil seperti kafe, di mana hubungan interpersonal yang intens dan nilai kekeluargaan berperan besar dalam keberhasilan operasional.

Budaya Organisasi dalam Industri Hospitality

Industri *hospitality* (perhotelan, restoran, dan kafe) merupakan sektor yang menempatkan manusia sebagai inti layanan. Dalam konteks ini, budaya organisasi memainkan peran penting dalam membentuk perilaku pelayanan (*service behavior*) dan iklim kerja yang mendukung pengalaman pelanggan yang positif. Baum (2007) menegaskan bahwa di sektor *hospitality*, budaya organisasi bukan sekadar sistem nilai internal, tetapi juga menjadi *service culture* yang menentukan standar perilaku dan interaksi antara karyawan dan tamu (Baum 2007, 46).

Brotherton (2008) menambahkan bahwa budaya organisasi yang kuat dalam usaha kuliner atau perhotelan akan memengaruhi *service climate*, yakni persepsi bersama karyawan terhadap prioritas layanan dan standar kualitas yang dijunjung organisasi. Ketika budaya organisasi menekankan nilai-nilai kebersamaan, keterbukaan, dan saling menghargai, maka hubungan kerja antarpegawai akan lebih harmonis, tingkat kepuasan pelanggan meningkat, dan loyalitas organisasi lebih kuat (Brotherton 2008, 121).

Dalam usaha kecil seperti kafe, budaya organisasi sering kali bersifat personalistik, diwarnai oleh nilai-nilai sosial yang dipegang pendirinya, dan lebih cair dalam struktur manajemen. Hal ini sesuai dengan pendapat Schneider, White, dan Paul (1998) bahwa dalam bisnis jasa kecil, keberhasilan budaya organisasi ditentukan oleh kemampuan menciptakan *shared service*

vision—pandangan bersama antara pemilik, karyawan, dan pelanggan terhadap makna layanan yang diberikan. Dengan demikian, penerapan budaya organisasi pada industri kafe bukan hanya membangun citra usaha, tetapi juga menjadi strategi mempertahankan konsistensi pelayanan di tengah dinamika persaingan pasar.

Ukhuwah

Konsep *ukhuwah* (persaudaraan) memiliki makna luas yang tidak hanya bersifat spiritual, tetapi juga sosial dan fungsional dalam hubungan kerja. Nilai *ukhuwah* mencerminkan ikatan emosional, tanggung jawab moral, dan solidaritas antarindividu dalam kelompok. Dalam konteks organisasi, *ukhuwah* berfungsi membangun rasa saling percaya (*trust*), kerja sama, dan kesetaraan yang menjadi fondasi budaya kerja kolektif.

Menurut Quraish Shihab (2007), *ukhuwah* berarti “rasa persaudaraan yang melampaui hubungan darah, didasarkan pada kesamaan tujuan dan tanggung jawab bersama untuk kebaikan.” Dalam perspektif manajemen modern, nilai *ukhuwah* sejalan dengan konsep *clan culture* yang dikemukakan oleh Cameron dan Quinn (2011), di mana organisasi berorientasi pada kekeluargaan, kerja sama tim, dan partisipasi.

Putnam (2000) melalui teorinya tentang *social capital* menjelaskan bahwa nilai seperti *ukhuwah* dapat memperkuat modal sosial organisasi, yaitu kepercayaan dan jaringan relasi yang memungkinkan individu bekerja lebih efektif bersama orang lain. Ketika *ukhuwah* diinternalisasi sebagai budaya organisasi, hubungan kerja tidak lagi hanya bersifat transaksional, melainkan transformasional—karena didasarkan pada komitmen moral dan rasa memiliki terhadap organisasi.

Dalam konteks Café Kancah Anyar Jember, nilai “*Ukhuwah Fil Qohwa*” atau “persaudaraan dalam kopi” menjadi contoh penerapan konsep tersebut. Nilai ini diwujudkan dalam bentuk kesetaraan antara pemilik, manajer, dan karyawan, komunikasi terbuka, serta tanggung jawab kolektif dalam menjalankan kegiatan operasional dan sosial. Budaya ini menciptakan iklim organisasi yang hangat, partisipatif, dan berorientasi pada pelayanan serta pengabdian sosial.

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif karena pendekatan ini peneliti dapat menggali makna, nilai, serta praktik budaya organisasi yang hidup dalam lingkungan alami Kafe Kancah Anyar. Pendekatan kualitatif membantu memahami secara mendalam bagaimana konsep “*Ukhuwah Fil Qohwa*” diimplementasikan sebagai budaya organisasi yang tidak hanya membentuk perilaku kerja, tetapi juga menanamkan nilai persaudaraan dan profesionalitas di antara pengelola dan karyawan (Creswell, 2016).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan secara komprehensif praktik budaya kerja yang berlandaskan nilai *ukhuwah* atau persaudaraan di Kafe Kancah Anyar, serta bagaimana nilai tersebut memengaruhi sistem manajerial, interaksi sosial, dan produktivitas kerja. Budaya “*Ukhuwah Fil Qohwa*” dipahami sebagai bentuk budaya organisasi yang menekankan kesetaraan, kebersamaan, dan tanggung jawab moral dalam menjalankan usaha.

Lokasi penelitian ini adalah Café Kancah Anyar, yang terletak di Perum Pesona Surya Millenia, Jl. Mataram No. B2/44, Karang Miuwo, Mangli, Kecamatan Kaliwates, Kabupaten Jember, Jawa Timur. Pemilihan lokasi ini dilakukan secara purposif karena kafe tersebut dikenal sebagai unit usaha yang menerapkan prinsip kekeluargaan dan nilai *ukhuwah* sebagai dasar dalam pengelolaan organisasinya. Kegiatan penelitian dilaksanakan pada 12 Oktober 2025, bersamaan dengan observasi lapangan dan wawancara terhadap pengelola dan karyawan kafe. Sumber data penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan Nurul Hidayah, selaku supervisor sekaligus pendiri café,

dan hasil observasi langsung terhadap aktivitas kerja, pembagian tugas, serta interaksi antarpegawai. Data sekunder diperoleh dari dokumen internal, seperti profil organisasi, foto kegiatan, serta referensi ilmiah terkait budaya organisasi Islami dan praktik manajemen berbasis nilai (Sutrisno, 2018).

Proses pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara semi-terstruktur, observasi langsung, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara mendalam dengan menggunakan panduan pertanyaan terbuka untuk menggali makna dan penerapan nilai "*Ukhuwah Fil Qohwa*" dalam keseharian kerja. Observasi dilakukan untuk melihat praktik budaya kerja yang mencerminkan solidaritas, tanggung jawab, dan kebersamaan antarpegawai. Sementara dokumentasi digunakan untuk memperoleh bukti visual dan catatan tertulis yang memperkuat temuan lapangan.

Analisis data dilakukan secara induktif, menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan untuk menyeleksi informasi penting dan mengelompokkan temuan yang relevan dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang menjelaskan proses penerapan budaya "*Ukhuwah Fil Qohwa*" di lingkungan kerja kafe. Tahap penarikan kesimpulan dilakukan dengan menafsirkan makna dari pola interaksi, nilai-nilai kerja, dan strategi manajerial yang muncul di lapangan.

Keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil wawancara dibandingkan dengan observasi dan dokumentasi untuk memastikan konsistensi data. Selain itu, dilakukan *member check* kepada informan utama untuk memastikan keakuratan interpretasi hasil penelitian. Validitas data diperkuat dengan keterlibatan langsung peneliti selama proses observasi, sehingga data yang diperoleh menggambarkan situasi empiris secara objektif (Creswell, 2016; Miles & Huberman, 1994).

Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mendalam tentang bagaimana nilai "*Ukhuwah Fil Qohwa*" diterapkan sebagai budaya organisasi Islami yang mampu menumbuhkan etos kerja kolaboratif, memperkuat solidaritas antaranggota, dan membentuk lingkungan kerja yang harmonis serta produktif di Café Kancah Anyar.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Penerapan Nilai "*Ukhuwah fil Qohwa*"

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi "*Ukhuwah Fil Qohwah*" di Cafe Kancah Anyar terbentuk melalui proses perubahan dan pembiasaan sejak cafe tersebut diambil alih dari Pade Sae pada tahun 2023. Budaya ini tumbuh dari pengalaman karyawan dan manajemen dalam bekerja sehari-hari, yang kemudian membentuk kebiasaan, nilai, dan sikap yang dipertahankan hingga sekarang.

Pada tahap awal pengelolaan, pihak cafe membentuk struktur manajemen yang terdiri dari seorang supervisor dan tim manajemen untuk memastikan alur kerja berjalan dengan tertib. Struktur ini tidak hanya berfungsi sebagai formalitas, tetapi sebagai fondasi agar operasional cafe tetap stabil dan mampu menjalankan perannya sebagai salah satu aset FKMSB. Pembagian tugas juga diatur dengan jelas sehingga komunikasi antaranggota menjadi lebih rapi dan informasi dapat tersampaikan tanpa hambatan. Dalam wawancara, supervisor menyampaikan bahwa: "Yang penting di sini itu saling backup. Jadi kalau ada yang kesulitan, otomatis kita saling bantu." Karena itulah setiap karyawan dilatih untuk mampu menjalankan seluruh bagian kerja yang ada.

Budaya "*Ukhuwah Fil Qohwah*" menekankan kebersamaan, kekeluargaan, dan kesetaraan. Seluruh anggota tim saling membantu dan tidak membedakan posisi dalam interaksi sehari-

hari. Nilai kekeluargaan ini tampak dalam kebijakan manajemen yang tidak memecat karyawan kecuali terdapat alasan yang benar-benar penting dan berkaitan dengan profesionalitas atau peningkatan karir. Salah satu barista mengatakan: “Di sini kita diperlakukan kayak keluarga, bukan cuma pekerja.”

Penggunaan teknologi operasional seperti aplikasi kasir dan sistem pemesanan juga mendukung profesionalitas kerja, sembari tetap menjaga hubungan akrab antar anggota.

Salah satu ciri yang paling menonjol dari budaya ini adalah fleksibilitas peran. Setiap karyawan dilatih untuk menguasai empat fungsi utama yaitu kasir, barista, dapur, dan pelayanan pelanggan. Sistem kerja lintas peran ini membuat mereka saling memahami beban pekerjaan rekan lainnya, meningkatkan kekompakan, dan menumbuhkan rasa memiliki yang tinggi terhadap cafe.

Selain itu, terdapat bonus kinerja serta kegiatan rekreatif yang secara rutin dilakukan untuk mempererat hubungan antar anggota tim.

Keterlibatan beberapa pihak seperti FKMSB, investor, dan pengelola memang menimbulkan dinamika tersendiri. Namun nilai kekeluargaan yang dijunjung membuat perbedaan kepentingan tidak berkembang menjadi konflik besar. Permasalahan yang muncul diselesaikan melalui musyawarah, sehingga hubungan antar karyawan maupun antara karyawan dan atasan tetap harmonis.

Secara keseluruhan, budaya “Ukhuwah Fil Qohwah” terbukti mampu menggabungkan suasana hangat kekeluargaan dengan profesionalitas cafe modern. Budaya ini memberikan dampak positif berupa stabilitas operasional, kerja sama yang lebih solid, serta membentuk identitas cafe sebagai usaha yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga berfungsi sebagai wadah pemberdayaan sosial bagi para anggotanya.

Pengelolaan SDM

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa sistem pengelolaan SDM di Café Kancuh Anyar terbentuk melalui proses panjang dan didasari nilai kekeluargaan. Hal ini sesuai yang dikatakan oleh pengelola café tersebut yang mengatakan: “dari manajerialnya karyawan struktural pengelola begitupun terhadap para pengunjung kita itu menganggap bahwa tidak ada perbedaan yang spesifik antara kita karena kita menganggap kita saudara”.

Pengelolaan café tidak semata bertujuan bisnis, tetapi juga menjadi bentuk pengabdian pada organisasi dan pondok. Struktur manajerial yang terdiri atas manajer dan supervisor berperan penting dalam menjaga kedisiplinan, mengatur kinerja, dan memastikan nilai “ukhuwah fil qohwah” tercermin dalam hubungan kerja sehari-hari.

Dalam operasional, café menerapkan tiga shift kerja (00.00-08.00, 08.00-16.00, 16.00-24.00). Jumlah karyawan disesuaikan dengan kebutuhan tiap waktu, dan seluruh karyawan dibekali kemampuan menjalankan empat tugas utama kasir, barista, dapur, serta penerimaan pelanggan. Pola kerja fleksibel ini memperkuat kerja sama dan menciptakan rasa tanggung jawab bersama.

Evaluasi kinerja dilakukan secara terbuka melalui dua cara, yakni diskusi langsung dan formulir online harian. Sistem ini memungkinkan semua karyawan menyampaikan kendala, masukan, atau kritik tanpa jarak hierarkis yang kaku. Evaluasi diposisikan sebagai proses belajar bersama, bukan penilaian sepihak.

Sistem absensi menggunakan aplikasi Omzera, sehingga kehadiran dan keterlambatan tercatat otomatis. Pengelola menerapkan aturan izin maksimal dua kali serta batas toleransi keterlambatan sebanyak 200 menit per bulan. Pelanggaran ditangani melalui pembinaan bertahap (SP1-SP3) dengan pendekatan persuasif dan kekeluargaan.

Dalam penghargaan, café memberikan bonus jika pendapatan mencapai target serta mengadakan kegiatan kebersamaan seperti liburan. Café juga memiliki kebijakan unik, yaitu

karyawan tidak diberhentikan kecuali untuk alasan perkembangan karier yang lebih baik. Pengelola café mengatakan: “Salah satu contoh pasti setiap orang akan melakukan kesalahan mungkin kalau di bisnis lain ketika ada kesalahan seperti itu tindakannya mungkin lebih keras ya, tapi kami tidak, kita lebih kekeluargaan dulu.” Hal ini menunjukkan bahwa karyawan dipandang sebagai saudara yang perlu dibina, bukan sekadar pekerja.

Berdasarkan observasi lapangan, suasana kerja di café terlihat hangat dan egaliter. Manajer, supervisor, dan karyawan berinteraksi tanpa jarak, saling membantu ketika situasi ramai, dan berpindah peran dengan sigap. Absensi dilakukan tertib melalui tablet khusus, dan keterlambatan ditangani dengan dialog empatik. Observasi juga mencatat adanya rapat kecil yang berlangsung santai namun terarah, memperlihatkan budaya saling mendengar. Pelayanan kepada pelanggan pun menunjukkan nilai persaudaraan yang menjadi ciri khas café.

Nilai (values), Norma (norms), Kebiasaan (Practices), Simbol dan artefak

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di Café Kancuh Anyar ditemukan bahwa budaya organisasi yang tumbuh di dalamnya merupakan perpaduan dari kekeluargaan, profesionalitas, dan nilai religiusitas santri. Adapun beberapa cakupan dalam penerapan budaya organisasi mencakup nilai (value), norma (norms), kebiasaan (practice), serta simbol artefak. Café Kancuh Anyar mempunyai nilai utama yang dijunjung adalah ukhuwah yakni persaudaraan dan pengabdian sosial. Nilai ini tercermin dalam jargon "*ukhuwah fil qohwa*" yang berarti persaudaraan dalam kopi. Nilai ukhuwah tersebut mengandung semangat kesetaraan, bahwa setiap orang baik pengelola, karyawan, maupun pelanggan dipandang sebagai bagian dari keluarga besar yang tumbuh bersama. Nilai pengabdian juga tampak dari kebijakan manajemen yang mendistribusikan sebagian hasil keuntungan kepada pondok pesantren sebagai bentuk kontribusi sosial dan juga tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Oleh karena itu nilai-nilai yang dianut di cafe kancuh Anyer tidak semata hanya mengejar keuntungan ekonomi, melainkan dapat menanamkan jiwa pemberdayaan, tanggung jawab sosial, dan spiritualitas kerja.

Norma di kafe kancuh Anyer diwujudkan dengan SOP (standar operating Procedure) yang disusun secara tertulis oleh pengelola. Terdapat beberapa aturan penting antara lain, izin maksimal dua kali perbulan, toleransi keterlambatan 200 menit, serta pemberlakuan surat peringatan bertahap (SP1-SP3). Hal ini sesuai dengan yang dikatakan oleh pengelola Café, beliau menyampaikan: “Salah satu pengaturan dari sop yang mungkin terjadi disampaikan SP1 itu secara tertulis secara lisan, yang kedua itu tetap masih berupa tersurat tapi di situ ada penjelasan yang lebih dan juga bisa jadi pada pengurangan gaji, baru di SP3 itu bentuk komitmen apakah masih mau memperbaiki atau tidak karena itu juga bisa disiplin dalam hal pelaksanaan”. Menariknya, penerapan norma ini tidak bersifat kaku, akan tetapi dilakukan dengan pendekatan kekeluargaan dan musyawarah. Kesalahan karyawan tidak langsung dikarenakan sanksi melainkan dibicarakan bersama untuk mencari solusi terbaik. Pendekatan ini juga mencerminkan budaya kerja yang humanis, selaras dengan nilai-nilai santri yang menjunjung etika dan empati.

Café Kancuh Anyar mempunyai kebiasaan yang menonjol yakni rotasi kerja yang evaluasi partisipatif. Pengelola Café mengatakan: “Karyawan ditugaskan berotasi di beberapa posisi seperti kasir, barista, dapur, dan penerima pelanggan, supaya bisa bekerja di semua posisi”. Hal ini berarti karyawan dilatih untuk mampu bekerja di beberapa posisi, seperti kasir, barista, dapur, dan juga penerima pelanggan. Dalam pola rotasi ini bertujuan agar setiap karyawan dapat memahami peran satu sama lain dan memperkuat solidaritas tim. Selain itu terdapat evaluasi harian melalui formulir saran daring yang dapat diisi oleh karyawan. Komunikasi terbuka ini dapat membantu menciptakan suasana kerja yang demokratis dan kolaboratif. Kebiasaan lain yang mencerminkan budaya positif ialah kegiatan rekreasi bersama

dan pemberian bonus pencapaian target, yang menjadi bentuk apresiasi terhadap kinerja para karyawan. Kebiasaan seperti inilah yang dapat memperlihatkan bahwa Café Kancah Anyar menempatkan hubungan emosional dan kesejahteraan anggota sebagai bagian penting dari produktivitas kerja.

Berdasarkan hasil observasi Café Kancah Anyar memiliki simbol yang paling mencolok ialah jargon "Ukhuwah fil Qohwah" yang mana terpampang di area depan cafe. Jargon ini bukan sekedar hiasan melainkan menjadi identitas yang melekat dalam cara pengelola membangun relasi dengan pelanggan. Selain itu penggunaan sistem absensi digital menjadi artefak yang menunjukkan penerapan teknologi modern dalam pengelolaan usaha. Struktur organisasi yang mencakup tiga pihak yakni pengelola, investor, dan organisasi FKMSB yang mana menjadi bentuk artefak manajerial yang menggambarkan profesionalitas dan transparansi kerja.

4.2 Pembahasan

Budaya organisasi merupakan elemen penting dalam bentuk perilaku, pola kerja, serta kualitas hubungan antar individu dalam sebuah organisasi dengan pengelolaan manajemen. Dalam konteks usaha kecil seperti cafe, budaya organisasi tidak hanya menjadi pedoman kerja, melainkan dapat menjadi identitas yang membedakan usaha tersebut dari kompetitor. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa budaya organisasi dalam UMKM sangat dipengaruhi oleh nilai pendiri dan hubungan interpersonal yang terbentuk dalam lingkungan kerja sehari-hari (Sutrisno 2021). Kondisi ini terlihat jelas pada Cafe Kancah Anyar Jember, di mana budaya organisasi dibangun melalui nilai kebersamaan, keterbukaan, dan rasa kekeluargaan yang kuat.

Dalam industri *hospitality*, budaya organisasi berperan langsung terhadap kualitas pelayanan. Industri ini menempatkan interaksi manusia sebagai pusat proses bisnis, sehingga nilai-nilai internal yang dianut karyawan akan mempengaruhi perilaku layanan mereka kepada pelanggan. Wulandari dan Putra (2021) menegaskan bahwa budaya organisasi yang positif mendorong perilaku pelayanan yang konsisten, ramah, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan Ardiansyah dan Rahmawati (2022) yang menunjukkan bahwa *service culture* yang kuat berdampak pada peningkatan loyalitas pelanggan pada Cafe modern. Dengan demikian, budaya organisasi bukan hanya menjadi fondasi internal, melainkan menjadi strategi eksternal untuk membangun citra usaha.

Dalam temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Cafe Kancah Anyar menerapkan nilai "Ukhuwah Fil Qohwah" sebagai inti budaya organisasi. Ukhuwah atau persaudaraan ini dipahami tidak hanya sebagai konsep spiritualitas, melainkan menjadi nilai sosial yang dapat menekankan solidaritas, kebersamaan dan juga kesetaraan dalam menjalankan tugas dalam pekerjaan. Nilai tersebut membuat pemilik, manager, dan karyawan memposisikan diri sebagai satu kesatuan yang saling mendukung. Dalam perspektif manajemen modern, nilai Ukhuwah dekat dengan konsep *clan culture*, yakni budaya organisasi yang menekankan kekeluargaan, partisipasi, dan kerja tim. Penelitian Hakim dan Lestari (2020) menunjukkan bahwa budaya berbasis sosial dan solidaritas mampu memperkuat modal sosial organisasi, yang berdampak pada meningkatnya efektivitas komunikasi, koordinasi, dan produktivitas.

Lebih jauh penerapan Ukhuwah dalam budaya kerja Cafe Kancah Anyar menciptakan lingkungan kerja yang hangat dan saling mendukung dalam hasil observasi yang peneliti lakukan untuk tetap menjadi pribadi yang lebih baik yang menciptakan lingkungan kerja nyaman dan saling mendukung satu sama lain dengan hal itu karyawan merasa dihargai, diterima, dan juga dapat diberi ruang untuk berpartisipasi dalam setiap keputusan operasional maupun diri mereka masing-masing. Temuan ini konsisten dengan penelitian Sari dan Nugroho (2023), yang menyatakan bahwa budaya kekeluargaan meningkatkan kohesi tim dalam usaha kuliner kecil serta berdampak pada stabilitas kerja karyawan. Dalam konteks

Cafe Kancan Anyar, nilai ukhuwah juga membuat karyawan tetap loyal meskipun menghadapi tekanan kerja pada jam operasional yang padat.

Budaya organisasi yang kuat berdampak pada kualitas pelayanan, nilai-nilai seperti saling membantu, bekerja dengan hati, dan menghormati pelanggan dapat dipraktikkan secara konsisten karena telah menjadi kebiasaan bersama. Dampak ini terlihat dari respon pelanggan yang merasa nyaman dengan suasana kafe dan interaksi yang hangat dari karyawan. Hasil penelitian ini mendukung kesimpulan Wulandari dan Putra (2021) bahwa budaya organisasi menjadi faktor penting dalam membentuk servis behavior pada sektor restoran dan Cafe.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perpaduan antara budaya organisasi dan nilai ukhuwah menciptakan karakter organisasi yang unik pada Cafe kancan Anyar. Budaya ini tidak hanya membangun hubungan internal yang solid, tetapi dapat meningkatkan kualitas layanan, menciptakan Citra positif di mata pelanggan dan mendukung keberlanjutan usaha. budaya organisasi ini pada Cafe kancan Anyar dengan berbasis kekeluargaan dan modal sosial merupakan salah satu kunci keberhasilan UMKM dalam sektor hospitality.

Pengelolaan SDM di café menerapkan sistem kerja fleksibel, rotasi posisi, evaluasi terbuka, dan penggunaan aplikasi digital sebagai pendukung operasional. Praktik ini menciptakan iklim kerja yang harmonis sekaligus profesional. Hasil ini mendukung pendapat Baum (2007) bahwa industri *hospitality* menuntut budaya organisasi yang menekankan koordinasi, kerja sama, dan pemahaman mendalam terhadap proses layanan. Rotasi kerja yang dilakukan Café Kancan Anyar juga sejalan dengan konsep *service climate* dari Brotherton (2008), yang menyatakan bahwa persepsi bersama terhadap kualitas layanan dapat diperkuat melalui pelatihan lintas peran.

Evaluasi kinerja melalui komunikasi terbuka dan formulir harian mencerminkan budaya partisipatif, selaras dengan teori Kotter & Heskett (1992) bahwa budaya organisasi yang responsif dan adaptif mampu meningkatkan kinerja jangka panjang. Pendekatan kekeluargaan dan tidak adanya PHK kecuali untuk alasan penting juga menunjukkan implementasi nilai Islami seperti amanah dan rahmah, sebagaimana dijelaskan Mustari (2022) bahwa budaya Islami dapat meningkatkan loyalitas dan stabilitas relasi kerja.

Cafe Kancan Anyar terbentuk dari perpaduan antara nilai religius (*ukhuwah* dan pengabdian), norma profesional (SOP dan kedisiplinan), kebiasaan partisipatif (evaluasi dan rotasi kerja), serta simbol-simbol identitas (jargon dan sistem digital). Budaya ini menjadikan Café Kancan Anyar bukan hanya tempat usaha melainkan menjadi wadah pembelajaran dan pengabdian. Sistem kerja yang menekankan kekeluargaan dan kesetaraan menjadi keunggulan tersendiri yang membedakannya dari cafe lain yang lebih terorientasi pada profit semata.

5. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa budaya organisasi “Ukhuwah Fil Qohwa” di Café Kancan Anyar berhasil membentuk lingkungan kerja yang harmonis, egaliter, dan penuh rasa persaudaraan. Nilai-nilai utama seperti kekeluargaan, amanah, dan kebersamaan menjadi landasan yang mengarahkan perilaku karyawan dalam menjalankan tugas sehari-hari. Nilai tersebut tidak hanya menjadi identitas café, tetapi juga diinternalisasi melalui interaksi antarkaryawan dan pengelola, sehingga menciptakan iklim kerja yang hangat dan saling mendukung.

Pengelolaan SDM yang diterapkan juga menunjukkan perpaduan yang seimbang antara profesionalitas dan pendekatan humanis. Sistem shift, rotasi kerja, absensi digital, serta evaluasi terbuka mampu meningkatkan disiplin sekaligus mempererat solidaritas antar anggota tim. Kebijakan pembinaan yang mengutamakan musyawarah dan empati daripada hukuman

membuat karyawan merasa dihargai sebagai bagian dari keluarga besar café, bukan sekadar pekerja.

Secara keseluruhan, implementasi budaya “Ukhuwah Fil Qohwa” memberikan dampak positif terhadap stabilitas operasional, kualitas pelayanan, serta loyalitas karyawan. Simbol dan artefak budaya seperti jargon, struktur organisasi, dan teknologi pendukung turut memperkuat identitas café sebagai unit usaha yang berlandaskan nilai religius, kekeluargaan, dan pengabdian sosial. Dengan demikian, Café Kancah Anyar tidak hanya berfungsi sebagai tempat usaha kuliner, tetapi juga sebagai ruang pembelajaran dan pemberdayaan berbasis nilai Islami.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Mustari, “Kontribusi Budaya Organisasi Islami dalam Upaya Meningkatkan Kinerja,” *Jurnal Iman dan Spiritualitas*, vol. 2, no. 2, pp. 101-112, 2022, UIN Sunan Gunung Djati Bandung, doi: 10.15575/jis.v2i2.17244.
- [2] S. B. C. Yuli, “Nilai-Nilai Islami pada Budaya Organisasi di Universitas Muhammadiyah Malang,” *Jurnal Inovasi Ekonomi*, vol. 3, no. 2, pp. 55-68, 2021, Universitas Muhammadiyah Malang., doi: 10.22219/jiko.v3i02.6959.
- [3] Robbins, Stephen P., and Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. 18th ed. New Jersey: Pearson Education, 2017.
- [4] Schein, Edgar H. *Organizational Culture and Leadership*. 4th ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2010.
- [5] Kotter, John P., and James L. Heskett. *Corporate Culture and Performance*. New York: Free Press, 1992.
- [6] Baum, Tom. *Human Resource Management for Hospitality, Tourism and Leisure: An International Perspective*. London: Thomson Learning, 2007.
- [7] Brotherton, Bob. *Researching Hospitality and Tourism: A Student Guide*. London: Sage Publications, 2008.
- [8] Schneider, Benjamin, Susan S. White, and Michelle C. Paul. “Linking Service Climate and Customer Perceptions of Service Quality: Test of a Causal Model.” *Journal of Applied Psychology* 83, no. 2 (1998): 150-163.
- [9] Quraish Shihab. *Wawasan Al-Qur'an: Tafsir Maudhu'i atas Pelbagai Persoalan Umat*. Bandung: Mizan, 2007.
- [10] Cameron, Kim S., and Robert E. Quinn. *Diagnosing and Changing Organizational Culture: Based on the Competing Values Framework*. 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass, 2011.
- [11] Putnam, Robert D. *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster, 2000.
- [12] Creswell, J. W.. *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016.
- [13] Miles, M. B., & Huberman, A. M.. *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 1994.
- [14] Sutrisno, E. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2018.
- [15] Sutrisno, Dedi. “Budaya Organisasi pada UMKM dan Implikasinya terhadap Perilaku Kerja.” *Jurnal Organisasi dan Manajemen* 12, no. 3 (2021): 210-223.
- [16] Wulandari, Sinta, and Rafi Putra. “Budaya Organisasi dan Service Behavior pada Restoran Modern.” *Jurnal Pariwisata dan Hospitality* 4, no. 2 (2021): 87-98.
- [17] Ardiyansyah, Muhammad, and Fika Rahmawati. “Pengaruh Budaya Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Industri Kafe Modern.” *Jurnal Manajemen dan Bisnis* 9, no. 2 (2022):

145-158.

[18] Hakim, Lukman, and Nuri Lestari. "Modal Sosial dan Pengaruhnya terhadap Kinerja Organisasi Kecil dan Menengah." *Jurnal Ilmu Administrasi* 17, no. 1 (2020): 33-47.

[19] Sari, Rina, and Arif Nugroho. "Budaya Kekeluargaan dan Dampaknya terhadap Kohesi Tim pada UMKM Kuliner." *Jurnal Ekonomi dan Organisasi* 5, no. 1 (2023): 102-114.