

ABSTRAK

Penelitian ini bermula dari kemampuan pimpinan yang kurang dalam mengendalikan manajemen di Kafe “X”, karena tidak memiliki visi, misi dan tidak menerapkan nilai-nilai yang tercermin pada budaya organisasi. Dengan penerapan SPM berbasis budaya Jawa yang baik, semua anggota organisasi, baik keluarga maupun non-keluarga, berpikir seperti sebuah keluarga besar dan mempunyai perasaan memiliki (*sense of belonging*) satu dengan yang lain berdasarkan nilai dan prinsip yang sama. Dari penelitian ini ditemukan suatu *cultural control* yang cocok bagi Kafe “X” agar dapat menyelesaikan masalah-masalah sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Agar tujuan penelitian dapat tercapai, dilakukan pengamatan secara mendalam tentang penerapan SPM berbasis budaya Jawa pada Kafe “X” dengan melakukan 4 metode pengumpulan data. Metode-metode tersebut adalah wawancara secara triangulasi, observasi, pembagian kuesioner terhadap 50 responden, serta analisis dokumen.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang telah diterapkan oleh Kafe “X” sudah mencakup semua elemen, yaitu pemenuhan kebutuhan tenaga kerja, training, seragam kerja, penataan (*lay-out*), suasana kerja, pendekatan dengan karyawan, standar layanan kepada pelanggan, fasilitas, penyusunan struktur organisasi, upaya kafe dalam mempertahankan karyawannya, gaji yang diberikan dan usaha dalam mengatasi permasalahan. Kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan sudah mencakup dimensi kualitas yang baik, yaitu kualitas yang *tangible* (nyata), *reliable* (handal), *responsive* (tanggap), *assured* (terjamin), dan *emphaty* (empati) sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh 50 orang pelanggan. SPM berbasis budaya Jawa yang diterapkan pada Kafe “X” sudah selaras dengan budaya Jawa, yang tercermin pada sifat *welas asih*, *kekeluargaan*, *narimo*, *eling pada sang pencipta* yang berkaitan dalam hal membuka lamaran kerja, menangani masalah karyawan dan dukungan kepada karyawan. Akan tetapi SPM berbasis budaya Jawa yang diterapkan pada kafe “X” dalam meningkatkan layanan masih kurang memberikan dampak yang positif, terlihat dari keluhan yang disampaikan oleh pelanggan pada pihak kafe berkaitan dengan pelayanan yang diberikan, fasilitas, dan menu yang ditawarkan.

Kata kunci: Budaya organisasi, SPM, kualitas layanan, budaya Jawa