

Pemimpin Pelayanan dalam Bisnis Cafe: Menciptakan Budaya Kekeluargaan yang Inspiratif

Nida Fitriyani *¹

Silmi Oktapiani ²

Abdul Rasyid ³

Rendi Oktora ⁴

^{1,2,3,4} Prodi Ekonomi Syariah, Universitas Muhammadiyah Bandung

*e-mail: Nidafitriyani1211@gmail.com ¹, Silmioktapiani10@gmail.com ², rasyidalfarizi90@gmail.com ³, oktorarendi180@gmail.com ⁴

Abstrak

Dalam bisnis cafe yang kompetitif, pemimpin dihadapkan pada tantangan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung sekaligus meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Penerapan kepemimpinan berbasis pelayanan sangat penting untuk meningkatkan motivasi karyawan, memperbaiki kepuasan pelanggan, dan mendukung keberlanjutan bisnis cafe. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan kepemimpinan pelayanan dalam bisnis cafe guna membangun budaya kekeluargaan yang dapat meningkatkan motivasi karyawan dan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam implementasi kepemimpinan pelayanan serta memberikan rekomendasi untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan berfokus pada kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus di sebuah cafe di daerah Bandung, pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di café daerah bandung.

Kata kunci: Bisnis Café, Pemimpin Pelayanan, Lingkungan Kerja

Abstract

In a competitive cafe business, leaders are faced with the challenge of creating a supportive work environment while improving customer service. The implementation of service-based leadership is very important to increase employee motivation, improve customer satisfaction, and support the sustainability of the cafe business. This study aims to analyze the implementation of service leadership in the cafe business in order to build a family culture that can increase employee motivation and service quality. In addition, this study also identifies challenges in the implementation of service leadership and provides recommendations for creating a more productive work environment that focuses on customer satisfaction. This study uses a qualitative method with a case study approach in a cafe in the Bandung area, data collection is carried out through direct observation in a cafe in the Bandung area.

Keywords: Cafe Business, Service Leader, Work Environment

PENDAHULUAN

Kata "kepemimpinan" berasal dari kata dasar "pimpin", yang berarti mengarahkan, membina, atau menuntun. Dalam konteks historis, konsep kepemimpinan telah berkembang seiring dengan peradaban manusia. Pemimpin merujuk pada individu yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi dan mengarahkan orang lain guna mencapai tujuan tertentu. Suradinata (1997) mendefinisikan pemimpin sebagai seseorang yang memimpin kelompok yang terdiri dari dua orang atau lebih, baik dalam konteks organisasi maupun keluarga. Dalam perspektif lain, Hasibuan (2010) menyatakan bahwa kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin mempengaruhi perilaku bawahannya agar mereka mau bekerja secara produktif untuk mencapai tujuan organisasi. Dari definisi tersebut, bahwa pemimpin adalah individu yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi orang lain dalam upaya mencapai tujuan bersama. Peran pemimpin sangat krusial dalam menentukan arah dan keberhasilan suatu kelompok atau organisasi, karena melalui kepemimpinannya, pemimpin dapat menciptakan visi, menetapkan strategi, dan memastikan bahwa semua anggota bekerja secara sinergis menuju sasaran yang telah ditetapkan (Padmasari, 2023).

Kepemimpinan tidak hanya terkait dengan pengaruh dan pengarahan, tetapi juga dengan cara pemimpin memperlakukan bawahannya dan masyarakat di sekitarnya. Hal ini, kepemimpinan pelayanan atau *servant leadership* menjadi sebuah pendekatan yang semakin populer, terutama dalam organisasi yang berfokus pada pelayanan dan keberlanjutan. Greenleaf (1977) yang pertama kali mengemukakan konsep ini, mendefinisikan kepemimpinan pelayanan sebagai bentuk kepemimpinan di mana pemimpin lebih mementingkan kebutuhan orang lain, seperti karyawan dan pelanggan, dibandingkan dengan kepentingan pribadinya. Dalam model ini, pemimpin berfungsi sebagai pelayan yang melayani orang-orang di bawahnya, dengan tujuan untuk memberdayakan mereka agar dapat mencapai potensi terbaik mereka.

Pemimpin pelayanan tidak hanya memberikan arahan atau keputusan strategis, tetapi juga berfokus pada pengembangan individu, menciptakan hubungan yang sehat antar anggota, dan membangun suasana kerja yang saling mendukung. Hal ini sangat relevan dalam dunia bisnis yang penuh dengan tantangan, seperti pada industri cafe, di mana hubungan antara pemimpin dan karyawan harus didasarkan pada rasa saling percaya dan penghargaan. Dengan menerapkan prinsip kepemimpinan pelayanan, pemimpin dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi karyawan untuk berinovasi dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan (Fitriani, 2020).

Industri cafe di Indonesia mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Fenomena ini didorong oleh perubahan gaya hidup masyarakat yang semakin mengapresiasi pengalaman menikmati kopi dan suasana yang nyaman, terutama di kalangan anak muda dan pekerja. Cafe tidak lagi sekadar tempat untuk menikmati minuman, tetapi telah menjadi bagian dari gaya hidup modern, sebagai ruang kerja, tempat bersosialisasi, hingga lokasi pertemuan bisnis. Berbagai faktor turut mendukung perkembangan industri ini, mulai dari meningkatnya konsumsi kopi di dalam negeri, ekspansi usaha mikro dan menengah, hingga perubahan preferensi konsumen yang lebih mengutamakan kualitas pelayanan dan suasana yang unik. Inovasi konsep cafe yang beragam, seperti cafe dengan desain *instagramable*, *co-working cafe*, hingga *specialty coffee shop*, menjadi daya tarik tersendiri yang membuat bisnis ini terus berkembang.

Menurut penelitian dari Sukmawati & Rahayu (2021) dalam jurnal Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, pertumbuhan industri cafe di Indonesia juga didukung oleh meningkatnya jumlah wirausahawan muda yang melihat peluang besar dalam sektor ini. Selain itu, peran media sosial dalam pemasaran digital turut mempercepat eksposur bisnis cafe, sehingga memungkinkan pelaku usaha menjangkau pasar yang lebih luas dengan lebih efisien.

Selain itu, meningkatnya daya beli konsumen dan pertumbuhan kelas menengah di Indonesia telah berkontribusi signifikan terhadap perkembangan industri cafe. Konsumen kini tidak hanya mencari produk berkualitas, tetapi juga pengalaman yang berbeda dan unik saat mengunjungi cafe. Hal ini mendorong para pengusaha cafe untuk terus berinovasi dalam menciptakan konsep dan layanan yang dapat memenuhi ekspektasi pasar yang semakin tinggi.

Peran media sosial juga tidak dapat diabaikan dalam perkembangan ini. Platform seperti Instagram, Facebook, dan Twitter menjadi alat pemasaran yang efektif bagi cafe-kafe untuk mempromosikan produk dan suasana yang ditawarkan. Kehadiran media sosial memudahkan pebisnis kedai kopi melakukan aktivitas marketing dan promosi, sehingga menjangkau audiens yang lebih luas dan beragam.

Selain itu, dominasi populasi anak muda Indonesia Generasi Z yang menciptakan gaya hidup baru dalam mengonsumsi kopi juga menjadi faktor pendorong pertumbuhan bisnis cafe. Generasi ini cenderung mencari tempat yang tidak hanya menawarkan kopi berkualitas, tetapi juga suasana yang mendukung aktivitas sosial dan profesional mereka.

Dengan berbagai faktor pendukung tersebut, industri cafe di Indonesia diprediksi akan terus berkembang dan berinovasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen yang semakin beragam. Para pelaku usaha diharapkan dapat terus beradaptasi dengan tren dan

preferensi pasar untuk mempertahankan daya saing dan relevansi bisnis mereka di tengah persaingan yang semakin ketat. (Erika, et al., 2022)

Dengan berkembangnya café di Indonesia maka penuh persaingan yang alami bisnis Cafe dimana pemimpin dihadapkan pada tantangan besar untuk menciptakan suasana kerja yang mendukung sekaligus memberikan pelayanan maksimal kepada pelanggan. Salah satu masalah utama yang sering dihadapi adalah ketidakpahaman dalam menerapkan kepemimpinan yang mengutamakan pelayanan, yang dapat menurunkan motivasi karyawan dan berpengaruh pada rendahnya kepuasan pelanggan. Karyawan yang merasa tidak dihargai atau kurang diberdayakan cenderung kesulitan memberikan pelayanan yang optimal, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja keseluruhan bisnis. Pemimpin di cafe harus mampu mengadopsi gaya kepemimpinan yang tidak hanya fokus pada pembagian tugas, tetapi juga mengembangkan dan memberdayakan karyawan sebagai bagian dari tim yang saling mendukung. Oleh karena itu, prinsip-prinsip kepemimpinan pelayanan sangat diperlukan untuk menciptakan budaya kerja yang positif dan mementingkan kepuasan pelanggan. Dengan kepemimpinan berbasis pelayanan, diharapkan kinerja karyawan dapat ditingkatkan, yang pada gilirannya akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kelangsungan bisnis cafe (Pratama dan Rivai 2021).

Pentingnya penerapan kepemimpinan berbasis pelayanan dalam industri cafe, terdapat beberapa karakteristik utama yang harus dimiliki oleh pemimpin dalam mengelola timnya, seperti yang di kemukakan oleh Robert K. Greenleaf pada tahun 1977 yaitu : (Sutrisno,2017)

1. Mendengarkan(*Listening*)

Mendengarkan adalah karakteristik utama dalam kepemimpinan pelayanan untuk membangun hubungan yang saling percaya dengan anggota timnya. Pemimpin yang efektif harus memiliki kemampuan untuk mendengarkan secara aktif dan tidak hanya mendengar kata-kata yang diucapkan, tetapi juga menyadari makna dan perasaan yang terkandung dalam pesan tersebut. Mendengarkan aktif memungkinkan pemimpin untuk lebih memahami kebutuhan dan aspirasi bawahannya serta memberikan dukungan yang lebih baik. Selain itu, mendengarkan juga memberi kesempatan bagi anggota tim untuk merasa dihargai dan diperhatikan, yang pada gilirannya meningkatkan rasa keterlibatan dan kepuasan kerja mereka.

2. Empati(*Empathy*)

Karakteristik kedua adalah empati, yang melibatkan kemampuan pemimpin untuk merasakan dan memahami perasaan orang lain. Pemimpin yang empatik dapat melihat dunia dari perspektif orang lain, baik itu anggota timnya, pelanggan, atau *stakeholder* lainnya. Empati bukan hanya tentang memahami perasaan orang lain, tetapi juga tentang menunjukkan perhatian yang tulus terhadap kesejahteraan mereka. Seorang pemimpin yang empatik dapat lebih efektif dalam mengelola konflik, mengurangi ketegangan, dan membangun hubungan yang lebih baik dengan anggota tim, sehingga tercipta lingkungan yang lebih harmonis dan suportif.

3. Penyembuhan(*Healing*)

Pemimpin yang melayani juga berfokus pada penyembuhan, baik dalam konteks fisik maupun emosional. Penyembuhan dalam konteks kepemimpinan pelayanan berarti membantu anggota tim untuk pulih dari kesulitan atau stres yang mereka alami, baik dalam pekerjaan maupun dalam kehidupan pribadi. Pemimpin yang melayani berfungsi sebagai pembimbing dan pemberi dukungan yang tidak hanya memberikan arahan atau instruksi, tetapi juga membantu anggotanya untuk mengatasi tantangan emosional atau psikologis yang dapat mengganggu kinerja mereka. Dalam hal ini, pemimpin berperan penting dalam menciptakan tempat kerja yang sehat dan mendukung pemulihan serta pertumbuhan individu.

4. Kesadaran(*Awareness*)

Pemimpin yang melayani memiliki tingkat kesadaran yang tinggi terhadap dirinya

sendiri, anggota tim, dan dinamika organisasi secara keseluruhan. Kesadaran berarti pemimpin harus mengenal dirinya dengan baik, menyadari kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya, serta mampu menilai situasi secara objektif. Pemimpin yang sadar juga memiliki pemahaman yang mendalam tentang bagaimana tindakan mereka dapat mempengaruhi orang lain, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kesadaran ini mempengaruhi cara pemimpin dalam membuat keputusan dan merespons masalah yang ada. Pemimpin yang sadar tidak hanya fokus pada hasil jangka pendek, tetapi juga mempertimbangkan konsekuensi jangka panjang dari setiap keputusan yang diambil.

5. Persuasi(*Persuasion*)

Persuasi dalam kepemimpinan pelayanan mengacu pada kemampuan untuk mempengaruhi orang lain melalui komunikasi yang baik dan membangun konsensus. Pemimpin yang melayani tidak mengandalkan otoritas atau kekuasaan dalam memimpin, tetapi lebih kepada kemampuan untuk meyakinkan orang lain dengan cara yang persuasif dan konstruktif. Hal ini menciptakan lingkungan yang lebih terbuka di mana ide dan pendapat dapat dipertimbangkan secara bersama-sama, serta membangun rasa saling percaya antar anggota tim. Pemimpin yang persuasif juga mampu mengarahkan tim untuk bekerja sama menuju tujuan bersama tanpa menggunakan kekuatan atau paksaan.

6. Konseptualisasi(*Conceptualization*)

Pemimpin yang melayani perlu memiliki kemampuan konseptualisasi yang baik, yang berarti kemampuan untuk melihat gambaran besar dan merencanakan masa depan dengan visi yang jelas. Pemimpin harus mampu berpikir jangka panjang dan merancang strategi yang dapat membantu organisasi untuk berkembang. Selain itu, pemimpin harus dapat menyeimbangkan antara tujuan jangka panjang dengan kebutuhan saat ini, serta memahami cara-cara untuk mencapai tujuan tersebut dengan efisien. Konseptualisasi ini memungkinkan pemimpin untuk menginspirasi tim mereka dengan visi yang lebih besar, yang tidak hanya berfokus pada hasil jangka pendek, tetapi juga pada keberlanjutan dan pengembangan masa depan organisasi.

7. Kejelian(*Foresight*)

Kejelian merujuk pada kemampuan pemimpin untuk melihat konsekuensi dari keputusan yang diambil pada masa depan. Pemimpin dengan kejelian dapat meramalkan dampak yang mungkin timbul dari tindakan saat ini dan mengantisipasi berbagai kemungkinan yang akan terjadi. Kejelian ini memberikan keunggulan bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan, karena mereka dapat membuat pilihan yang lebih strategis dan menghindari potensi masalah di masa depan. Hal ini sangat penting dalam lingkungan yang berubah cepat, seperti dunia bisnis, di mana keputusan yang kurang bijaksana dapat berisiko menimbulkan kerugian jangka panjang.

8. Komitmen terhadap Pertumbuhan(*Commitment to the Growth*)

Kepemimpinan pelayanan juga menekankan pentingnya komitmen untuk mendukung pertumbuhan dan pengembangan pribadi anggota tim. Pemimpin yang melayani berfokus pada pemberian kesempatan bagi karyawan untuk belajar dan berkembang. Mereka memberikan dukungan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan, serta menyediakan umpan balik yang konstruktif agar karyawan dapat berkembang lebih baik. Pemimpin yang berkomitmen terhadap pertumbuhan orang lain akan membantu menciptakan budaya organisasi yang mendukung pembelajaran dan pengembangan berkelanjutan, yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja individu dan organisasi.

9. Membangun Komunitas (*Building Community*)

Membangun komunitas di tempat kerja adalah bagian integral dari kepemimpinan pelayanan. Pemimpin yang melayani berusaha untuk menciptakan lingkungan di mana setiap anggota tim merasa dihargai dan terhubung satu sama lain. Dengan

membangun komunitas, pemimpin menciptakan rasa kebersamaan yang mendorong kolaborasi dan kerja tim yang lebih efektif. Hal ini juga menciptakan lingkungan yang inklusif, di mana perbedaan dapat diterima dan dihargai, yang pada gilirannya meningkatkan motivasi dan kepuasan kerja.

10. Keterbukaan(*Stewardship*)

Kepedulian atau *stewardship* mengacu pada rasa tanggung jawab pemimpin terhadap sumber daya yang dimiliki organisasi. Pemimpin yang melayani berkomitmen untuk mengelola sumber daya organisasi dengan bijaksana dan bertanggung jawab. Mereka bertindak sebagai penjaga yang memastikan bahwa sumber daya tersebut digunakan secara efisien dan untuk tujuan yang benar. Kepedulian ini mencakup pengelolaan tidak hanya sumber daya material, tetapi juga sumber daya manusia dan budaya organisasi.

Pada penjelasan karakteristik diatas bahwa implementasi kepemimpinan pelayanan sangat penting dalam bisnis cafe ini karena dengan menyampaikan argumentasi akan membuat pendekatan pemahaman kebutuhan dan perkembangan anggota ataupun tim. Sehingga akan menciptakan budaya kerja yang saling mendukung, dan akhirnya meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan kepemimpinan pelayanan dalam bisnis cafe dapat membangun budaya kekeluargaan yang dapat memotivasi karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kinerja organisasi secara keseluruhan. Di tengah ketatnya persaingan dalam industri cafe, pemimpin perlu menyadari bahwa pencapaian tujuan bisnis tidak hanya bergantung pada hasil keuangan, tetapi juga pada pemberdayaan karyawan dan penciptaan lingkungan kerja yang harmonis. Dengan menerapkan prinsip-prinsip kepemimpinan pelayanan seperti mendengarkan, empati, dan pemberdayaan, diharapkan tercipta budaya kerja yang saling mendukung, di mana karyawan merasa dihargai dan terdorong untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang mungkin dihadapi dalam implementasi kepemimpinan pelayanan, serta memberikan rekomendasi yang dapat membantu bisnis cafe dalam menciptakan budaya kerja yang lebih produktif, inovatif, dan berfokus pada kepuasan pelanggan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan lokasi penelitian di Cafe daerah Bandung. Metode penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki objek dalam kondisi alami. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, di mana analisis data bersifat induktif, dan fokus utama penelitian kualitatif adalah memahami makna, bukan membuat generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data tidak didasarkan pada teori, melainkan pada fakta-fakta yang muncul selama proses penelitian di lapangan. Dengan demikian, analisis data yang dilakukan bersifat induktif, berlandaskan pada fakta-fakta yang ditemukan. Hasil analisis ini kemudian dapat membangun hipotesis atau teori. Dengan kata lain, dalam penelitian kualitatif, analisis data bertujuan untuk mengembangkan hipotesis, sementara dalam penelitian kuantitatif, analisis dilakukan untuk menguji hipotesis yang telah ada. Metode kualitatif digunakan untuk memperoleh data yang mendalam, yang mengandung makna sesungguhnya. Makna tersebut merupakan nilai di balik data yang tampak, sehingga dalam penelitian ini, penekanan tidak pada generalisasi, melainkan pada pemahaman makna yang lebih dalam. Meskipun demikian, generalisasi dalam penelitian kualitatif disebut sebagai *transferability*, yang berarti bahwa hasil penelitian tersebut dapat diterapkan di tempat lain, asalkan tempat tersebut memiliki karakteristik yang serupa. (Zuchri, n.d.)

Penelitian ini dilakukan dengan metode observasi langsung dan tinjauan pustaka. Dalam metode observasi langsung penulis melakukan wawancara dengan salah satu karyawan cafe tersebut. Sedangkan tinjauan pustaka penulis mendapatkan dari berbagai sumber internet termasuk media sosial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Setelah pertama kali membuka pintu untuk umum sejak 08 Januari 2018, pada tahun 2023 pemilik cafe ini mencoba untuk kembali merapikan tampilan muka yang selama 5 tahun belum banyak berubah. Selama kurun waktu 5 tahun beroperasi, cafe ini banyak sekali menerima masukan dari pelanggan setianya.

Per tanggal 05 Juni 2023, cafe ini mulai sedikit demi sedikit dirapikan area luar dan dalam untuk mengakomodir kebutuhan pelanggan. Walaupun belum semuanya dirubah, tetapi cafe ini ingin benar-benar "hadir" untuk pelanggannya yang menginginkan kenyamanan seperti tempat-tempat lain. Renovasi cafe merupakan langkah yang diambil untuk bersolek demi kenyamanan pelanggan. Setelah 5 tahun beroperasi cafe ini banyak belajar mengenai industri, bagaimana menciptakan market yang ada, bisa bertahan di era Pandemi Covid-19 dan juga terus berinovasi di gempuran Coffee Shop yang terus bertambah setiap harinya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan cafe di daerah Bandung, maka karakter kepemimpinan pelayanan sebagai berikut:

1. Mendengarkan

Sebagai pemimpin mendengarkan karyawannya merupakan kunci terpenting dalam membangun komunikasi yang baik. Karyawan akan merasa lebih dihargai karena pemimpin bersedia untuk mendengarkan ide, masukan atau bahkan keluhan dari mereka. Hal ini akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih inspiratif dan juga harmonis.

Sebagai contoh, pemimpin cafe selalu membuka ruang diskusi yang dilakukan setiap bulan dengan karyawannya. Bilamana ada keluhan atau ide dan masukan dari karyawan, pemimpin selalu berusaha untuk mendengarkan agar karyawan merasa dihargai sehingga akan lebih nyaman dalam bekerja. Pendekatan ini mendorong karyawan untuk lebih terbuka dalam menyampaikan pendapat, yang pada akhirnya meningkatkan kolaborasi dan produktivitas di tempat kerja. Dengan adanya komunikasi yang terbuka, pemimpin dapat segera mengidentifikasi masalah dan mencari solusi yang tepat bersama-sama.

2. Empati

Dalam hal kepemimpinan empati berarti dapat merasakan posisi orang lain yang sedang mengalami seperti musibah atau hal lainnya, pemimpin yang empati harus mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung.

Contoh yang dilakukan pemimpin di cafe yaitu bilamana ada karyawannya yang sedang mengalami musibah seperti ada orang tua karyawan yang meninggal, maka pemimpin ikut merasakan kesedihan dan menyampaikan rasa duka dan belasungkawa. Pemimpin juga memberikan dukungan dan memastikan karyawan merasa didukung selama masa-masa sulit.

3. Penyembuhan

Pemimpin tidak hanya memikirkan bisnisnya tetapi harus dapat mendukung karyawannya dalam mengatasi stress atau tantangan selama bekerja, hal ini membuktikan adanya kepedulian pemimpin terhadap kesejahteraan anggota tim.

Contohnya, pemimpin selalu mengadakan acara gathering setiap tahun untuk mempererat hubungan antar karyawan dan menciptakan suasana kerja yang lebih akrab. Selain itu, meeting rutin yang diadakan setiap dua bulan sekali juga menjadi wadah bagi karyawan untuk menyampaikan ide dan solusi terhadap masalah yang ada.

4. Kesadaran

Seorang pemimpin perlu memahami kebutuhan individu dan dinamika kelompok, perlu memiliki kesadaran tinggi dalam melihat keadaan bisnis.

Sebagai contoh pemimpin pada cafe ini selalu sadar dengan apa yang sedang dialami oleh cafe nya, apa yang dibutuhkan dan diinginkan para pelanggannya, karena dengan begitu dapat mengambil langkah yang sesuai untuk kemajuan bersama, contohnya dalam hal renovasi cafe, menurutnya renovasi cafe adalah salahsatu langkah demi semakin terciptanya kenyamanan pelanggan.

5. Persuasi

Pemimpin harus bisa memberi motivasi dan mengarahkan perubahan karyawannya, pemimpin haus mampu menyampaikan visi atau hal lainnya agar karyawan merasa dilibatkan dalam setiap proses perubahan.

Sebagai contoh pada cafe ini, pemimpinnya lebih memilih menggunakan cara persuasi dibandingkan dengan perintah langsung. Ia selalu berusaha agar karyawannya memahami dengan baik keputusan yang dibuat, sehingga mereka merasa dilibatkan dalam proses perubahan. Misalnya, ketika mengubah metode penyajian kopi, pemimpin tersebut tidak sekadar memberi instruksi, melainkan menjelaskan dengan rinci alasan di balik perubahan tersebut. Hal ini dilakukan agar karyawannya bisa mengerti dan mengikuti perubahan tersebut dengan penuh kesadaran, bukan hanya sekadar mengikuti perintah tanpa pemahaman yang jelas. Dengan cara ini, pemimpin menciptakan rasa tanggung jawab dan keterlibatan yang lebih besar dari karyawan dalam setiap keputusan yang diambil.

6. Konseptualisasi

Dalam bisnis pemimpin harus selalu memiliki visi dan tujuan, Termasuk memberikan arah yang jelas kepada karyawannya agar seluruh karyawannya dapat memahami tujuan bersama khususnya dalam jangka panjang.

Sebagai contoh pada cafe ini, pemimpinnya selalu melakukan riset dengan cafe lainnya untuk memahami tren pasar dan kebutuhan pelanggan. Misalnya, cafe tersebut tidak hanya ingin dikenal karena rasanya yang enak, tetapi juga ingin dikenal karena pelayanannya yang ramah dan nyaman, yang dapat memberikan pengalaman berbeda bagi pelanggan. Oleh karena itu, pemimpin selalu memikirkan berbagai strategi untuk memastikan bahwa cafe ini dapat terus berkembang dan beradaptasi dengan perubahan selera serta kebutuhan pelanggan di era persaingan yang semakin ketat saat ini

7. Kejelian

Pemimpin harus memiliki kemampuan untuk melihat tren masa depan yang akan terjadi, karena sangat penting untuk keberlanjutan suatu bisnis.

Contoh dalam hal ini, pemimpinnya selalu berpikir ke depan dalam setiap keputusan yang akan diambil dalam bisnisnya, ia berencana ingin terus mengembangkan bisnisnya, berinovasi baik dalam hal produk maupun pengalaman pelanggan, dengan tetap memperhatikan perkembangan tren industri dan kebutuhan pasar yang terus berubah, agar bisnis tetap relevan dan kompetitif di masa yang akan datang.

8. Komitmen terhadap pertumbuhan

Pemimpin harus memiliki komitmen untuk mendukung perkembangan karyawannya, karena hal ini akan bermanfaat bagi individu ataupun organisasi secara keseluruhan.

Contohnya Pemimpin cafe ini sering memberikan kesempatan untuk karyawannya mengikuti pelatihan demi meningkatkan keterampilan mereka dan pastinya membuat mereka berkembang lebih jauh, salah satunya dengan mengikuti pelatihan menjadi barista yang lebih profesional. Dengan adanya kesempatan ini, karyawan dapat memperdalam pengetahuan dan keahlian mereka dalam menyajikan kopi berkualitas tinggi. Hal ini tidak hanya bermanfaat untuk perkembangan pribadi karyawan, tetapi juga memberikan dampak positif bagi cafe, karena meningkatkan kualitas layanan yang dapat

menarik lebih banyak pelanggan. Selain itu, karyawan yang terampil akan merasa lebih dihargai dan termotivasi, yang pada akhirnya berkontribusi pada lingkungan kerja yang lebih produktif dan harmonis

9. Membangun Komunitas

Pada cafe ini, setiap karyawan memiliki komunitas sesuai dengan bidangnya masing-masing, yang akan memberikan mereka untuk bekerja secara lebih fokus dan efisien. Hal ini akan menciptakan hubungan yang kuat antar anggota tim, memfasilitasi karyawan untuk saling berkontribusi dalam hal inovasi, berbagi ide-ide baru, dan mendukung pertumbuhan individu serta komunitas secara keseluruhan. Dengan demikian, tercipta sebuah lingkungan yang saling mendukung, yang berperan penting dalam meningkatkan kreativitas dan kinerja tim.

10. Keterbukaan

Pemimpin cafe ini sering melibatkan karyawan dalam mengambil keputusan, baik dalam diskusi mengenai hal-hal kecil hingga hal-hal besar (penting). Keputusan tersebut selalu diambil secara terbuka, di mana pemimpin secara rutin mengumpulkan karyawan untuk memberikan ide-ide, masukan, dan perspektif yang berbeda, sehingga setiap suara karyawan dihargai dan turut berkontribusi dalam proses pengambilan keputusan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa cafe ini telah memenuhi dan menerapkan karakteristik kepemimpinan pelayanan, sehingga terlihat cara mereka dalam mengelola tim dan berinteraksi dengan anggota internal maupun pelanggan. Pemimpin cafe ini memperhatikan proses setiap aspek pelayanan yang ada di café, tidak hanya memberikan instruksi tapi juga memberikan arahan yang memotivasi dan membimbing tim nya untuk memberikan yang terbaik. Pemimpin juga menjaga komunikasi terbuka dengan karyawan yang akhirnya menciptakan suasana kerja kekeluargaan dan keharmonisan. Hal ini menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pelanggan yang datang dan akhirnya membantu cafe dalam reputasi pelayanan yang baik dan konsisten.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan kepemimpinan layanan dalam bisnis cafe memberikan dampak positif terhadap motivasi karyawan, kepuasan pelanggan, dan keberlanjutan usaha. Pemimpin yang mengedepankan prinsip mendengarkan, empati, penyembuhan, kesadaran, persuasi, konseptualisasi, kejelian, komitmen terhadap pertumbuhan, pembentukan komunitas, dan keterbukaan mampu menciptakan budaya kerja yang harmonis dan produktif.

Hasil observasi yang dilakukan di salah satu kafe di Bandung menunjukkan bahwa pemimpin yang menerapkan kepemimpinan berbasis pelayanan mampu membangun hubungan yang lebih erat dengan karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Kepemimpinan yang berfokus pada pelayanan tidak hanya meningkatkan loyalitas karyawan, tetapi juga menciptakan suasana kerja yang lebih suportif dan kondusif. Hal ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, di mana pengalaman yang lebih baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan memperkuat reputasi bisnis. Dengan demikian, penerapan kepemimpinan berbasis pelayanan dapat menjadi salah satu faktor penting dalam memastikan keberlanjutan dan pertumbuhan bisnis dalam jangka panjang.

Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi oleh pemimpin kafe. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman terhadap konsep kepemimpinan pelayanan, baik di kalangan manajemen maupun karyawan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan menjadi hambatan yang cukup signifikan, terutama jika karyawan belum terbiasa dengan pendekatan kepemimpinan yang lebih partisipatif dan empatik. Keterbatasan sumber daya, baik dalam bentuk pelatihan, waktu, maupun investasi untuk pengembangan karyawan, juga menjadi faktor yang dapat menghambat efektivitas kepemimpinan berbasis pelayanan. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi yang tepat dan berkelanjutan agar konsep

kepemimpinan ini dapat diterapkan dengan optimal dan memberikan manfaat maksimal bagi organisasi.

Melalui penelitian ini, diharapkan bisnis kafe dapat lebih memahami pentingnya kepemimpinan berbasis pelayanan dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan produktif. Dengan membangun lingkungan kerja yang lebih mendukung, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik. Dampak jangka panjangnya tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat daya saing bisnis dan memastikan kesuksesan yang lebih berkelanjutan di tengah persaingan industri kafe yang semakin kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- Fitriani, N. (2020). *Pengaruh Kepemimpinan Pelayanan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Sektor Jasa*. Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, (2020), 115-125.
- Greenleaf, R. K. (1977). *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness*. Paulist Press.
- Padmasari, N. (2023). *Kepemimpinan tim (Team leadership)*. Jurnal Jimek, 3(2).
- Pratama, H., & Rivai, V. (2021). *Pengaruh kepemimpinan transformasional dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan pada cafe dan restoran di Kota Padang*. Jurnal Riset Bisnis Indonesia, 15(3), 223-238.
- Sutrisno, E. (2017). *Kepemimpinan pelayanan dalam organisasi: Aplikasi dan penerapan di tempat kerja*. Jurnal Manajemen dan Organisasi, 14(2), 101-115.
- Rahayu Sukmawati (2021). Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia.
- Aryani Erika, Zanaria Yulita, Kurniawan (2022). *Analisis Perkembangan Coffee Shop Sebagai Salah Satu Peranan Umkm Di Kota Metro*. Jurnal Akuntansi Aktiva, 3(2).