

## **BUDAYA KERJA ERA NEW NORMAL: SAATNYA MERUBAH PARADIGMA UKM**

**Halid Hasan<sup>1</sup>, Farika Nikmah<sup>1</sup>, Erlangga Andi Sukma<sup>1</sup>, Heru Utomo<sup>1</sup>, Ellyn Eka Wahyu<sup>1</sup>**  
<sup>1</sup>Politeknik Negeri Malang

Email: [halid.hasan@polinema.ac.id](mailto:halid.hasan@polinema.ac.id), [farika.nikmah@polinema.ac.id](mailto:farika.nikmah@polinema.ac.id), [erlangga.andi@polinema.ac.id](mailto:erlangga.andi@polinema.ac.id),  
[heru.utomo@polinema.ac.id](mailto:heru.utomo@polinema.ac.id), [ellyn.eka@polinema.ac.id](mailto:ellyn.eka@polinema.ac.id)

---

### **ABSTRAK**

Kafe Panggon sebagai UKM yang berlokasi di Kota Batu, Jawa Timur, sangat terdampak dengan pandemi Covid-19. Perlu dilakukan beberapa perubahan atau adaptasi dengan mengikuti perubahan yang terjadi. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu memberikan solusi dan menguatkan kembali posisi Kafe Panggon. Budaya kerja era new normal ditawarkan sebagai solusi supaya Kafe Panggon dapat tetap *survive*. Misi, keterlibatan, adaptasi dan konsistensi digunakan sebagai indikator keberhasilan. Pemecahan masalah dilakukan dengan memberikan beberapa perubahan pada budaya kerja, tidak hanya bermanfaat bagi Kafe Panggon, namun juga bermanfaat untuk konsumen, karyawan dan lingkungan. Seperti fokus pada produk untuk memenuhi kebutuhan konsumen, pemberdayaan karyawan, bertanggungjawab terhadap produk yang dihasilkan, dan ikut mendukung keberlangsungan lingkungan hidup, dan yang terpenting adalah usaha untuk adopsi terhadap teknologi.

**Kata Kunci** : Budaya Kerja, Era New Normal, UKM, Misi, Keterlibatan, Adaptasi, Konsistensi

### **ABSTRACT**

Panggon Cafe as an SME located in Batu City, East Java, was greatly affected by the Covid-19 pandemic. Some changes or adaptations need to be made to follow the changes that occur. This activity aims to help provide solutions and strengthen the position of Panggon Cafe. Work Culture era new normal is offered as a solution so that Panggon Cafe can survive. Mission, involvement, adaptation and consistency are used as indicators of success. Problem solving is done by providing some changes to the work culture, not only beneficial for Panggon Cafe, but also beneficial for consumers, employees and the environment. Such as focusing on products to meet consumer needs, empowering employees, being responsible for the products produced, and supporting environmental sustainability, and the most important thing is the effort to adopt technology.

**Keywords** : Work Culture, New Normal Era, SME, Mission, Involvement, Adaptation, Consistency

---

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

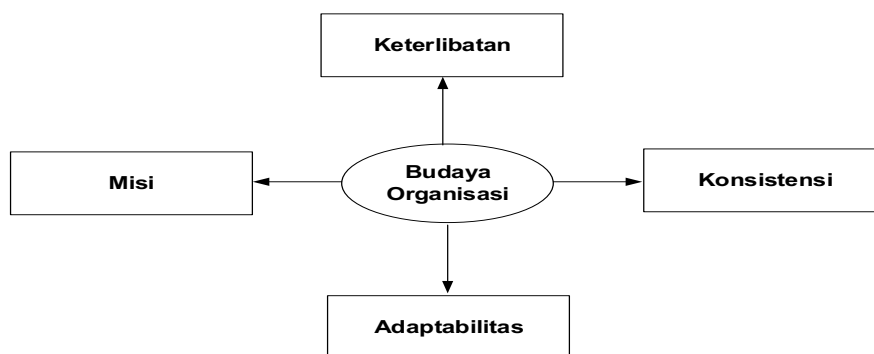
Kegiatan ini didasari pada beberapa pendapat tentang kontribusi UKM pada perekonomian suatu bangsa. Asumsi global tentang UKM sebagai mesin utama pendorong pertumbuhan ekonomi, memberikan peluang bagi UKM untuk terus bertumbuh (Robson & Bennett, 2000); (Abor & Quartey, 2010). Negara maju maupun negara berkembang fokus pada UKM karena UKM membawa manfaat ekonomi yang besar termasuk menciptakan lapangan kerja dan pendapatan bagi keluarga (Acs, Desai, & Hessels, 2008); (Kang & Heshmati, 2008). Khususnya di negara berkembang, UKM tidak hanya menciptakan lapangan kerja tetapi juga menampung pekerja tidak terampil yang banyak terdapat di masyarakat (Aurick et al., 2017).

Posisi UKM yang sangat penting tersebut, bukan berarti UKM mudah dalam menjalankan bisnisnya. Banyak hal yang menjadi kendala bagi UKM untuk dapat *survive* di pasar. Terdapat faktor internal dan eksternal yang menjadi hambatannya. Faktor internal salah satunya adalah budaya kerja yang dibangun oleh pemilik untuk dijalankan sebagai aturan, norma dan kesepakatan bersama, dalam pengambilan kebijakan, langkah dan sikap mana yang boleh diambil dan mana yang menjadi larangan. Budaya tidak selamanya tetap, harus selalu disesuaikan dengan perkembangan dan perubahan yang ada di masyarakat.

Bisnis di bidang kuliner terus berkembang seiring dengan bertambahnya jumlah kebutuhan masyarakat. Bisnis kuliner dengan konsep kafe, sangat melekat dengan gaya hidup masyarakat masa kini (Pujianto, Vallery, & Soetanto, 2021) sehingga lazimnya di Indonesia, begitu tumbuh satu, berikutnya bak jamur di musim hujan. Bisnis sejenis akan bermunculan hadir. Kafe Panggon salah satu UKM yang bergerak dibidang kuliner, didirikan oleh Adhi, alumni Diploma 3 Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang, yang dari awal berkeinginan kuat untuk berwirausaha daripada menjadi karyawan. Kafe Panggon terletak di Jalan Bromo Desa Sisir Kecamatan Batu Kota Batu. Menempati lokasi strategis diantara usaha yang lain, sehingga dapat saling mendukung untuk menarik konsumen lebih banyak. Bermodalkan ilmu dan pengetahuan tentang bisnis yang di dapat pada saat kuliah, Adhi memberanikan diri membuka usaha ini dengan dibantu orang tua untuk modal usahanya. Mulai berdiri pada tahun 2017, dan telah mengalami pasang surut usaha. Sama seperti UKM di Indonesia pada umumnya, masalah yang dihadapi oleh Kafe Panggon adalah terkait dengan sumber daya, inovasi,

persaingan, budaya kerja yang dirangkum menjadi masalah manajerial. Salah satu masalah UKM di Indonesia adalah lemahnya kemampuan manajerial wirausaha (Wirda, Herizon, & Putra, 2020). UKM terbukti berhasil melalui beberapa krisis sebelumnya, seperti krisis moneter tahun 1998, UKM ekspor menjadi penyelamat seiring dengan melemahnya nilai rupiah terhadap dolar. Namun apakah kondisi UKM pada saat menghadapi pandemi saat ini tetap baik-baik saja, ternyata tidak. UKM merupakan sektor yang paling terdampak.

Adanya pandemi Covid-19 yang dialami secara global, pastinya merubah keseluruhan struktur dan tatanan dunia, baik sosial kemasyarakatan, bisnis, hukum, dan semua yang menjadi aktifitas masyarakat. Masyarakat terkena dampak seperti kehilangan pekerjaan, serta daya beli yang berkurang (Rahman & Nurdian, 2021). Sehingga perlunya memberdayakan potensi sumberdaya lokal di lingkungan masyarakat dalam rangka mengurangi dampak merugikan dengan adanya wabah Covid-19 dan mempertahankan pendapatan (Bain, et al., 2021). Pada sektor bisnis, pandemi ini juga memaksa usaha kecil yaitu UKM untuk menyesuaikan banyak hal jika ingin tetap dapat menjalankan bisnisnya. Kondisi yang tidak menentu, beberapa kebijakan pemerintah seperti kewajiban untuk *stay at home*, pembatasan sosial, kebijakan menjalankan bisnis di era *new normal*, semua menjadi perubahan yang wajib diikuti, dalam arti UKM harus mampu beradaptasi dan berdamai dengan keadaan saat ini.



Gambar 1. Dimensi Budaya Kerja

Mengadopsi budaya kerja yang dikemukakan oleh Denison & Haaland (2003), bahwa dimensi budaya meliputi kegiatan keterlibatan (*involvement*), konsistensi (*consistency*), adaptabilitas (*adaptability*) dan misi (*mission*) dianggap sesuai untuk menjadi indikator dalam melakukan identifikasi,

analisis dan pemecahan masalah yang dihadapi oleh UKM terkait dengan budaya kerja baru di era new normal. Terdapat beberapa cara yang dapat dilakukan oleh Kafe Panggon sebagai UKM, dengan mengadopsi dimensi budaya kerja di atas. Intinya, setiap langkah yang diambil sebagai upaya untuk keberlangsungan bisnis (*Liguori & Pitzz, 2020*), dengan adopsi teknologi (*Musa & Aifuwa, 2020*), meningkatkan produktivitas (*Nyanga & Zirima, 2020*), mencari sumber pendanaan yang efektif (*McGeever, McQuinn, & Myers, 2020*), dan rencana-rencana lain yang sesuai dengan kebutuhan Kafe Panggon terkini dalam upaya untuk mempertahankan bisnisnya.

### **Perumusan Masalah**

Sesuai dengan sumber teori, empiris dan kondisi riil pada Kafe Panggon, maka perumusan masalah dikemukakan sebagai berikut:

- a. Bagaimana misi yang harus dilakukan oleh Kafe Panggon dalam menghadapi budaya kerja era new normal?
- b. Bagaimana keterlibatan yang harus dilakukan oleh Kafe Panggon dalam menghadapi budaya kerja era new normal?
- c. Bagaimana adaptasi yang harus dilakukan oleh Kafe Panggon dalam menghadapi budaya kerja era new normal?
- d. Bagaimana konsistensi yang harus dilakukan oleh Kafe Panggon dalam menghadapi budaya kerja era new normal?

### **Tujuan Kegiatan**

Sesuai dengan perumusan yang telah disampaikan, maka tujuan kegiatan ini adalah untuk memberikan bimbingan dan pendampingan kepada Kafe Panggon yaitu menjalankan misi, keterlibatan, adaptasi dan konsistensi sebagai perwujudan dari implementasi budaya kerja di era new normal guna menjaga survival bisnis yang dijalkannya.

### **METODE**

Metode kegiatan ini terbagi dalam tiga fase, sebagai pertimbangan untuk memberikan arahan pada kegiatan yang akan dilaksanakan serta melakukan estimasi atas keberhasilan dari kegiatan (supaya tepat

sasaran) sesuai dengan permasalahan yang dihadapi oleh mitra. Berikut metode yang digunakan pada kegiatan ini:

- a. **Perencanaan**, dilakukan observasi pendahuluan oleh tim kepada mitra, dengan tujuan melakukan identifikasi permasalahan yang dihadapi mitra, dan merumuskan strategi yang akan dilakukan.
- b. **Pelaksanaan**, yaitu tahap menyampaikan dan mengimplementasikan dalam beberapa kegiatan seperti pendampingan, diskusi, pelatihan, mendatangkan pakar, atas strategi budaya kerja baru yang telah dirumuskan untuk diimplementasikan secara nyata di mitra.
- c. **Evaluasi**, yaitu tahap akhir kegiatan dengan membandingkan kondisi sebelum dan sesudah dilakukan pendampingan dengan mengimplementasikan budaya kerja baru. Diberikan kuesioner secara acak kepada pengunjung Kafe Panggon terkait dengan kenyamanan berkunjung pasca diterapkannya budaya kerja baru.

Tabel 1. Kuesioner untuk Konsumen

No	Pertanyaan	Jawaban	
1	Apakah menu sesuai dengan selera kamu?	Ya	Tidak
2	Menu apa yang paling favorit buat kamu? Sebutkan:	Ya	Tidak
3	Apakah telah diterapkan protokol kesehatan dengan baik?	Ya	Tidak
4	Apakah pernah menjumpai Kafe Panggon ikut terlibat dalam kegiatan kemasyarakatan? Sebagai: Sponsor/Peserta/Narasumber/Pemateri	Ya	Tidak
5	Apakah Kafe Panggon telah menerapkan hemat energi?	Ya	Tidak
6	Apakah Kafe Panggon tidak menggunakan plastik untuk kemasannya?	Ya	Tidak
7	Apakah Kafe Panggon terdapat fasilitas: Free WIFI/melayani pembelian online/memiliki media sosial/menggunakan menu barcode/terdapat fasilitas outdoor	Ya	Tidak
8	Apakah Kafe Panggon telah melengkapi produknya dengan P-IRT dan sertifikasi halal?	Ya	Tidak

Tabel 2. Kuesioner untuk Karyawan

No	Pertanyaan	Jawaban	
1	Apakah tercipta <i>work environment</i> yang mendukung budaya kerja baru?	Ya	Tidak
2	Apakah ada keterlibatan karyawan dalam memutuskan kebijakan yang diambil?	Ya	Tidak
3	Apakah tersedia APD bagi karyawan?	Ya	Tidak
4	Apakah pekerjaan yang dilaksanakan dapat mensejahterakan?	Ya	Tidak
5	Apakah proses <i>learning</i> dilakukan dengan fair bagi semua karyawan?	Ya	Tidak

## PEMBAHASAN

Sesuai dengan metode yang telah disampaikan, pada setiap metode menghasilkan output/luaran yang digunakan untuk melangkah pada fase berikutnya untuk mencapai tujuan akhir dari kegiatan. Pada tahap *perencanaan*, diperoleh rumusan strategi berdasar pada teori budaya kerja yang dikemukakan oleh Denison dan Haaland (2003) dengan melakukan modifikasi untuk kepentingan penerapan budaya kerja di era new normal saat ini.

Rumusan strategi bisnis dikembangkan dari hasil diskusi, tanya jawab dengan mitra serta hasil pengamatan tim atas fenomena ekonomi dan sosial yang mempengaruhi bisnis. Kemudian digambarkan dengan jelas untuk menjadi pedoman dalam melaksanakan kegiatan ini serta implementasi budaya kerja baru ke depannya di Kafe Panggon. Lebih pentingnya lagi, supaya lebih mudah dalam mengukur sejauhmana keberhasilan dari kegiatan beserta hambatan-hambatan pada saat pelaksanaan strategi yang telah dirumuskan. Berikut rumusan strategi model budaya kerja era new normal yang disebut dengan B'Kerja Enewal:



Gambar 2. B'Kerja Enewal

Pada tahap *pelaksanaan*, dari strategi yang telah dirumuskan dan disepakati, berikutnya diimplementasikan melalui beberapa kegiatan seperti diskusi, pembimbingan, pendampingan, yang menghasilkan beberapa bukti nyata, yaitu:

Tabel 3. Indikator Keberhasilan Pelaksanaan Kegiatan

B*Kerja Enewal	Indikator	Keterangan
Misi	Fokus pada konsumen	Produk yang dijual harus melalui analisis pasar terkait dengan selera, kebijakan harga, dan kebijakan yang diambil lainnya. Produk harus benar-benar dipertimbangkan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Semua harus melalui perencanaan yang matang untuk meminimalisir kegagalan produk mengingat kondisi ekonomi yang semakin tidak dapat diprediksi.
	Kesehatan, keselamatan dan kesejahteraan	Ketiga hal ini harus menyangkut karyawan dan konsumen. Jadi, yang diperhatikan adalah: 1. <i>work environment</i> (ketersediaan air bersih untuk membersihkan alat kerja, <i>layout</i> ruang kerja yang diatur dengan mempertimbangkan efisiensi kerja, waktu kerja sesuai dengan beban kerja, tersedianya alat pelindung diri); dan 2. <i>consumers space</i> (ruang konsumen dengan ventilasi/ <i>outdoor</i> yang cukup, tersedianya tempat cuci tangan, tersedianya pengukur suhu badan, <i>layout</i> duduk dengan memperhatikan aturan <i>physical distancing</i> , aturan tegas bagi pengunjung untuk mematuhi protokol kesehatan).
Keterlibatan	Pemberdayaan karyawan	Melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan. Seperti pengurangan jam kerja pada saat adanya kebijakan PSBB, PPKM selama pandemi Covid-19, sehingga menumbuhkan <i>sense of belonging</i> pada karyawan atas usaha yang dijalankan.
	Corporate Social Responsibility (CSR)	Terlibat dalam kegiatan sosial kemasyarakatan yang diselenggarakan warga/pemerintah daerah setempat. Selain sebagai media promosi juga dapat menjalin relasi, seperti dengan pemerintah setempat, supplier, dan lainnya.
Adaptasi	Hemat energi	Menggunakan peralatan yang hemat listrik, seperti lampu penerangan, <i>coffe maker</i> , menetapkan budaya menggunakan lampu dan air seperlunya.
	Ramah lingkungan	Menggunakan kemasan bungkus dengan bahan kertas bukan lagi sterofoam, tidak menggunakan <i>straw</i> berbahan plastik untuk produk minuman.
	<i>Partnership</i>	Sebuah keyakinan bahwa berkolaborasi lebih baik. ada pergeseran pandangan bahwa pesaing adalah teman. Sehingga, <i>partnership</i> dapat dilakukan dengan beberapa pihak seperti pesaing, komunitas, pemerintah, supplier, bahkan konsumen.
Konsistensi	<i>Learning</i> dan inovasi	Terus menerus memiliki jiwa belajar dan berinovasi menyesuaikan dengan perkembangan. Meningkatkan kualitas layanan dengan ketersediaan WIFI, pesan <i>take away</i> dengan <i>platform online</i> , kemudahan pesan dengan menu barcode, menggunakan aplikasi sederhana untuk sistem keuangan dan logistik, menguatkan promosi dengan media sosial, serta adopsi teknologi yang lain.

B'Kerja Enewal	Indikator	Keterangan
	Tanggung jawab terhadap konsumen dan produk	Jujur dan transparan menyampaikan produk secara benar kepada konsumen melalui beberapa kegiatan seperti <i>open kitchen</i> , memiliki legalitas/ijin usaha, produk bersertifikasi halal.

Pada tahap *evaluasi*, terlebih dahulu dilakukan penilaian secara obyektif atas pelaksanaan yang telah dilakukan. Penilaian dilakukan dengan membagikan kuesioner secara acak kepada konsumen yang berkunjung ke Kafe Panggon. Kuesioner berisi beberapa pertanyaan sebagai berikut:

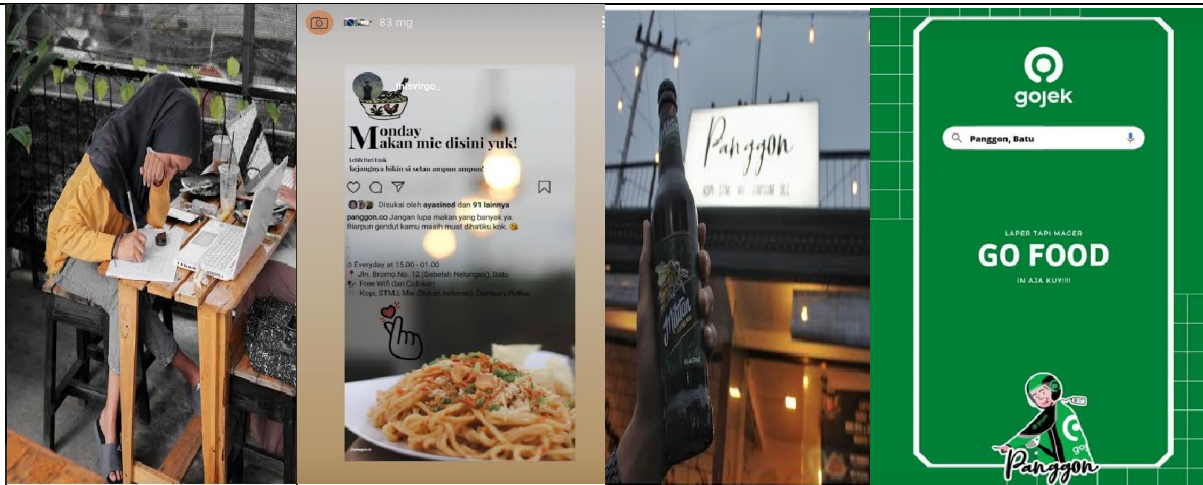


Gambar 3. *Layout* Duduk Konsumen Sebelum dan Saat Era New Normal



Gambar 4. *Work Environment* Era New Normal





Gambar 5. Adopsi Teknologi (Ketersediaan WIFI, Penggunaan Media Sosial sebagai Media Promosi, dan Aplikasi Pemesanan Online)

Berdasarkan hasil evaluasi, ada jawaban mencolok yang diutarakan oleh konsumen, bahwa Kafe Panggon masih belum memiliki sertifikasi halal untuk produknya. Ini memang perlu dipertimbangkan, mengingat Kota Batu menuju *international tourism*, dimana wisatawan tidak hanya dari lokal namun juga dari mancanegara. Selain itu, mayoritas masyarakat Indonesia muslim, sehingga keyakinan akan suatu produk tersertifikasi halal, sangat penting. Untuk sertifikasi halal disampaikan dengan diskusi antara tim dengan pemilik Kafe Panggon, dan disampaikan bagaimana cara daftar secara online dan syarat-syarat yang harus dipenuhi. Sampai saat ini Kafe Panggon masih menggunakan kemasan sterofoam dan plastik. Untuk gelas, masih menggunakan plastik, karena era new normal lebih baik menggunakan kemasan sekali pakai, sedangkan untuk kemasan *take away* yang semula sterofoam diganti dengan kemasan kertas. Berikut kemasan yang baru.



Gambar 6. Kemasan Lama dan Masa New Normal

Sementara untuk kuesioner yang dijawab oleh karyawan, semua menjawab seragam, bahwa Kafe Panggon adalah usaha yang didirikan bersama, sehingga karyawan lebih merasakan bahwa keterbatasan yang ada harus dihadapi bersama untuk menjadikan usaha ini tetap *survive* dan dapat menghadapi persaingan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil kegiatan yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini menemukan beberapa solusi dari masalah yang selama ini dihadapi dalam rangka persiapan untuk melaksanakan budaya kerja di era new normal, yaitu sebagai berikut:

- a. Kafe Panggon sebagai salah satu UKM yang ada di Kota Batu, merupakan bisnis yang terdampak parah dengan keadaan pandemi saat ini. Apalagi Kota Batu sebagai tujuan wisata, dimana sebelumnya banyak wisatawan baik domestik maupun manca negara yang menjadi konsumen potensialnya, pada saat ini menjadi sepi.
- b. Kafe Panggon harus berani mengambil keputusan jika ingin bisnisnya *survive* untuk saat ini dan masa datang. Menerapkan budaya kerja *era new normal*, ditawarkan pada kegiatan ini sebagai solusi, dengan melibatkan indikator misi, keterlibatan, adaptasi, dan konsistensi yang mengadopsi dari budaya kerja yang dikemukakan oleh Denison&Haaland (2003).
- c. Disampaikan beberapa solusi untuk menyelesaikan masalah dengan cara diskusi, pembimbingan, mendatangkan narasumber, untuk implementasi budaya kerja era new normal di Kafe Panggon.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih disampaikan kepada Adi Kurniawan, pemilik Kafe Panggon yang bersedia menjadi mitra dan bersama-sama memberikan kontribusi untuk kepentingan pengembangan UKM dan keilmuan di masa datang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abor, J., & Quartey, P. (2010). Issues in SME Development in Ghana and South Africa. *International Research Journal of Finance and Economics* (39), 218-228.
- Acs, Z. J., Desai, S., & Hessels, J. (2008). Entrepreneurship, economic development and institutions. *Small Business Economics* , 219-234.

- 
- Aurick, M., Munalula, M., Mundia, L., Mwale, N., & Vincent, K. (2017). Urban Informality and Small Scale Enterprise (SME) Development in Zambia: An Exploration of Theory and Practice.
- Bain, A., Nasiu, F., Kurniawan, W., Napirah, A., Hadini, H., Daoed, D., et al. (2021). Pengembangan Aneka Produk dan Olahan Limbah Ternak sebagai Sumber Pendapatan Alternatif Bagi Masyarakat di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Pengamas*, 56-65.
- Denison, D. R., & Haaland, S. (2003). Corporate Culture and Organizational Effectiveness. *The Academy of Management Review*, 205-227.
- Kang, J. W., & Heshmati, A. (2008). Effect of credit guarantee policy on survival and performance of SMEs in Republic of Korea. *Small Business Economics*, 445-462.
- Liguori, E., & Pitzz, T. (2020). Strategies for small business: Surviving and thriving in the era of COVID-19. . *J. Int. Counc. Small Bus*, 1-5.
- McGeever, N., McQuinn, J., & Myers, S. (2020). *SME Liquidity Needs during the COVID-19 Shock*. Dublin: Financial Stability Notes; Central Bank of Ireland.
- Musa, S., & Aifuwa, H. (2020). Coronavirus pandemic in Nigeria: How can Small and Medium Enterprises (SMEs) cope and flatten the. *Eur. J. Account. Financ. Invest*, 56-61.
- Nyanga, T., & Zirima, H. (2020). . Reactions of Small to Medium Enterprises in Masvingo, Zimbabwe To Covid 19: Implications on Productivity. *Bus. Excell. Manag*, 22-32.
- Pujianto, T. R., Vallery, V., & Soetanto, A. (2021). Perancangan Kafe di Era New Normal. *Memperkuat Kontribusi Kesehatan Mental dalam Penyelesaian Pandemi Covid 19: Tinjauan Multidisipliner* (pp. 251-262). Malang: Fakultas Pendidikan Psikologi Universitas Negeri Malang.
- Rahman, T., & Nurdian, Y. (2021). Pendampingan Pemanfaatan Teknologi Digital Untuk Meningkatkan Pemasaran Toko Roti di Pabian Sumenep. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 645-650.
- Robson, P. J., & Bennett, R. (2000). SME Growth: The Relationship with Business Advice and External Collaboration. *Small Business Economics*, 193-208.
- Wirda, F., Herizon, & Putra, T. (2020). Penguatan Daya Saing UKM Pada Usaha Makanan Khas Daerah Sumatra Barat. *DINAMISIA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 579-587.