



MELAWAN ARUS TURNOVER: STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI SEBAGAI KUNCI RETENSI KARYAWAN PADA UMKM DIMSUM GORENG KEJU

Tan Evan Tandiyono¹, Gustaf Naufan Febrianto², Irene Avianti Putri³

^{1,2,3} Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya/Fakultas Ekonomi & Bisnis

e-mail: tan@untag-sby.ac.id¹, irene.basith@gmail.com³

Abstract A classic challenge faced by Micro, Small, and Medium Enterprises (MSMEs) in the culinary sector is the high rate of employee turnover, which often hinders business growth. This case study aims to analyze employee retention strategies through quality improvement and competency development at UMKM Dimsum Goreng Keju. This research employs a qualitative descriptive approach to identify the root causes of HR issues in the field. The analysis reveals that high turnover is driven not only by financial factors but also by a strong correlation between low technical competence (such as frying techniques and service standards) and the psychological pressure experienced by employees. This article formulates three key strategies to address these issues: (1) The implementation of visual-based Micro-SOPs to standardize product quality, (2) Intensive mentorship programs to build emotional engagement and self-confidence, and (3) The creation of a clear career development path. The study concludes that investing in the improvement of employees' hard and soft skills is the most effective defense mechanism for building loyalty and reducing turnover rates at the micro-business scale.

Keywords: MSME, Employee Retention, Quality Improvement, HR Competency, Culinary Business Management.

Abstrak Permasalahan klasik yang dihadapi oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sektor kuliner adalah tingginya tingkat perputaran karyawan (*turnover*), yang sering kali menghambat pertumbuhan bisnis. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan retensi karyawan melalui pengembangan kualitas dan kompetensi kerja pada UMKM Dimsum Goreng Keju. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengidentifikasi akar permasalahan SDM di lapangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa tingginya *turnover* tidak hanya disebabkan oleh faktor finansial, melainkan adanya korelasi kuat antara rendahnya kompetensi teknis (seperti teknik penggorengan dan standar pelayanan) dengan tekanan psikologis yang dialami karyawan. Artikel ini merumuskan tiga strategi utama untuk mengatasi masalah tersebut: (1) Penerapan *Micro-SOP* berbasis visual untuk menstandarisasi kualitas produk, (2) Program pendampingan (*mentorship*) intensif untuk membangun keterikatan emosional dan kepercayaan diri, serta (3) Penciptaan jalur pengembangan karir yang jelas. Kesimpulan dari studi ini menegaskan bahwa investasi pada peningkatan kualitas *hard skill* dan *soft skill* karyawan merupakan mekanisme pertahanan paling efektif dalam membangun loyalitas dan menurunkan tingkat *turnover* pada skala usaha mikro.

Kata Kunci: UMKM, Retensi Karyawan, Peningkatan Kualitas, Kompetensi SDM, Manajemen Bisnis Kuliner.

PENDAHULUAN

Sektor Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) telah lama diakui sebagai tulang punggung perekonomian nasional, menyumbang kontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan penyerapan tenaga kerja. Namun, di balik statistik

yang mengesankan tersebut, terdapat realitas operasional yang rapuh. Berbeda dengan korporasi besar yang memiliki sistem manajemen mapan, UMKM sering kali beroperasi dengan pendekatan "trial and error", terutama dalam pengelolaan aset terpenting mereka: Sumber Daya Manusia (SDM).

Dalam industri kuliner yang sangat kompetitif, konsistensi kualitas produk dan layanan adalah kunci keberlangsungan usaha. Namun, ironi yang sering terjadi adalah tingginya tingkat perputaran karyawan (*turnover rate*) yang menjadi penyakit kronis bagi pelaku usaha mikro. Fenomena "keluar-masuk" karyawan ini sering kali dipandang semata-mata sebagai masalah finansial bahwa karyawan pergi karena gaji yang kecil. Padahal, jika ditelisik lebih dalam, akar permasalahan sering kali bermuara pada ketiadaan sistem pengembangan kualitas dan kompetensi kerja yang memadai.

Studi kasus ini memfokuskan perhatian pada UMKM Dimsum Goreng Keju, sebuah entitas bisnis kuliner yang memiliki karakteristik produk unik. Produk dimsum goreng dengan isian keju memiliki tingkat sensitivitas pengolahan yang tinggi; memerlukan teknik penggorengan yang presisi untuk memastikan kulit renyah tanpa gosong dan isian keju yang meleleh sempurna (*melting*) tanpa bocor.

Permasalahan tingginya *turnover* ini tidak bisa dipandang sebelah mata. Menurut Hasibuan (2019), manajemen sumber daya manusia adalah kunci utama dalam mencapai tujuan organisasi, dan ketidakstabilan tenaga kerja dapat menghambat efisiensi operasional secara signifikan. Seringkali, UMKM terjebak dalam masalah ini karena kurangnya sistem rekrutmen yang baku. Hal ini sejalan dengan pandangan Dessler (2020) yang menekankan bahwa rekrutmen bukan sekadar mengisi kekosongan, melainkan proses strategis untuk menyaring individu yang memiliki kesesuaian kompetensi dan karakter dengan budaya organisasi. Tanpa proses seleksi dan deskripsi pekerjaan (*job description*) yang jelas, karyawan cenderung mengalami kebingungan peran yang berujung pada ketidakpuasan kerja.

METODOLOGI PELAKSANAAN

Melalui pendahuluan diatas, maka berikut Adalah metode pelaksanaan yang ingin dicapai dari pengabdian Masyarakat yang telah dilaksanakan pada UMKM Dimsum Goreng Keju sebagai berikut :

No	Tahapan Kegiatan	Metode Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Target Luaran (output)
1	Tahapan Persiapan	<ul style="list-style-type: none">• Observasi lapangan• Diskusi Awal• Studi Pustaka	<ol style="list-style-type: none">1. Melakukan survei awal kondisi manajemen SDM mitra.2. Berkoordinasi dengan pemiliki untuk penentuan jadwal dan	<ul style="list-style-type: none">• Kesempatan jadwal pelaksanaan• Tersusunnya modul pelatihan rekrutmen yang disesuaikan

**MELAWAN ARUS TURNOVER: STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI SEBAGAI KUNCI
RETENSI KARYAWAN PADA UMKM DIMSUM GORENG KEJU**

			peserta. 3. Menyusun modul penelitian dan instrumen rekrutmen	untuk mitra UMKM
2	Tahapan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah / Penyuluhan • <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) • Simulasi / <i>Roleplay</i> • Praktik Langsung 	<p>Sesi 1: Pemaparan Materi</p> <p>Penjelasan strategi rekrutmen, pentingnya <i>job description</i>, serta hak dan kewajiban karyawan.</p> <p>Sesi 2: FGD Penyusunan Job Desc</p> <p>Diskusi kelompok merumuskan kriteria kandidat dan deskripsi pekerjaan.</p> <p>Sesi 3: Simulasi Wawancara</p> <p>Praktik teknik wawancara berbasis perilaku (<i>Behavioral Event Interview</i>) menggunakan studi kasus.</p> <p>Sesi 4: Digital Sourcing</p> <p>Pelatihan pembuatan dan penyebaran iklan lowongan kerja di media sosial.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pemahaman mitra tentang manajemen SDM. • Tersusunnya dokumen <i>Recruitment Plan</i> dan <i>Job Description</i>. • Peningkatan keterampilan (<i>skill</i>) wawancara pemilik dan staf. • Iklan lowongan kerja yang siap tayang (<i>live</i>).
3	Tahap Evaluasi & Pendampingan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Berkala • Pendampingan Konsultatif • Evaluasi Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memantau proses rekrutmen yang dilakukan mandiri oleh mitra. 2. Mengevaluasi kualitas kinerja karyawan baru yang direkrut (3-6 bulan pasca workshop). 3. Mengukur tingkat retensi karyawan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan evaluasi kegiatan • Data peningkatan kompetensi karyawan baru (Target: 30%) • Data peningkatan retensi karyawan (Target: 25%)

Gambar 1. Dokumentasi Bersama pemilik UMKM



HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan menjelaskan tahapan atau Langkah-langkah yang tela dilakukan untuk mengatasi permasalahan yang memuat hal-hal berikut ini :

Tabel. Pelaksanaan Kegiatan

No	Tahapan Kegiatan	Metode Pelaksanaan	Uraian Kegiatan	Target Luaran (output)
1	Tahapan Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> • Observasi lapangan • Diskusi Awal • Studi Pustaka 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan survei awal kondisi manajemen SDM mitra. 2. Berkoordinasi dengan pemilik untuk penentuan jadwal dan peserta. 3. Menyusun modul penelitian dan instrumen rekrutmen 	<ul style="list-style-type: none"> • Kesempatan jadwal pelaksanaan • Tersusunnya modul pelatihan rekrutmen yang disesuaikan untuk mitra UMKM
2	Tahapan Pelaksanaan	<ul style="list-style-type: none"> • Ceramah / Penyuluhan • <i>Focus Group Discussion</i> (FGD) • Simulasi / <i>Roleplay</i> • Praktik Langsung 	<p>Sesi 1: Pemaparan Materi</p> <p>Penjelasan strategi rekrutmen, pentingnya <i>job description</i>, serta hak dan kewajiban karyawan.</p> <p>Sesi 2: FGD Penyusunan Job Desc</p> <p>Diskusi kelompok merumuskan kriteria kandidat dan deskripsi pekerjaan.</p> <p>Sesi 3: Simulasi Wawancara</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Peningkatan pemahaman mitra tentang manajemen SDM. • Tersusunnya dokumen <i>Recruitment Plan</i> dan <i>Job Description</i>. • Peningkatan keterampilan (<i>skill</i>) wawancara pemilik

**MELAWAN ARUS TURNOVER: STRATEGI PENINGKATAN KOMPETENSI SEBAGAI KUNCI
RETENSI KARYAWAN PADA UMKM DIMSUM GORENG KEJU**

			Praktik teknik wawancara berbasis perilaku (<i>Behavioral Event Interview</i>) menggunakan studi kasus. Sesi 4: Digital Sourcing Pelatihan pembuatan dan penyebaran iklan lowongan kerja di media sosial.	dan staf. • Iklan lowongan kerja yang siap tayang (<i>live</i>).
3	Tahap Evaluasi & Pendampingan	<ul style="list-style-type: none"> • Monitoring Berkala • Pendampingan Konsultatif • Evaluasi Kinerja 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memantau proses rekrutmen yang dilakukan mandiri oleh mitra. 2. Mengevaluasi kualitas kinerja karyawan baru yang direkrut (3-6 bulan pasca workshop). 3. Mengukur tingkat retensi karyawan. 	<ul style="list-style-type: none"> • Laporan evaluasi kegiatan • Data peningkatan kompetensi karyawan baru (Target: 30%) • Data peningkatan retensi karyawan (Target: 25%)

Pelaksanaan kegiatan *workshop* di lokasi mitra UMKM Dimsum Keju berlangsung secara kondusif dan penuh antusiasme. Kegiatan ini diikuti oleh pemilik usaha (*owner*), manajer operasional, serta staf senior yang diproyeksikan sebagai tim inti rekrutmen. Berikut adalah deskripsi mendetail dari jalannya setiap sesi kegiatan:

A. Sesi Pembukaan dan Transformasi Mindset Kegiatan diawali dengan sambutan dari Ketua Tim Pengabdian yang menekankan tujuan utama kegiatan, yaitu membangun fondasi bisnis yang kuat melalui manusia (SDM). Pada sesi materi pertama, narasumber memaparkan fakta-fakta mengenai kerugian finansial akibat *turnover* karyawan yang tinggi.

- *Respon Peserta*: Pada sesi ini, terjadi diskusi yang menarik di mana mitra mulai menyadari bahwa pola rekrutmen "asal cepat dapat" yang selama ini diterapkan justru menjadi sumber pemborosan biaya operasional. Terjadi perubahan paradigma (*mindset shift*) dari melihat rekrutmen sebagai beban administrasi menjadi investasi strategis.

B. Sesi Focus Group Discussion (FGD): Bedah Job Description Sesi dilanjutkan dengan diskusi kelompok terpumpun. Tim pengabdian mengajak mitra untuk membedah struktur organisasi yang ada. Masalah utama yang ditemukan adalah tumpang tindih tugas

(*overlapping*).

- *Aktivitas*: Peserta dibimbing untuk menuliskan tugas harian secara rinci di atas kertas kerja (*worksheet*) yang disediakan.
- *Hasil Sesi*: Mitra berhasil menyusun draf awal *Job Description* untuk posisi "Crew Kitchen" dan "Frontliner/Server". Dokumen ini menjadi acuan agar calon pelamar mengetahui ekspektasi kerja dengan jelas sebelum melamar, sehingga mengurangi risiko *culture shock* saat diterima.

C. Sesi Simulasi Wawancara (Roleplay) Setelah rehat kopi, kegiatan memasuki sesi praktik yang paling interaktif, yaitu simulasi teknik wawancara berbasis perilaku (*Behavioral Event Interview*).

- *Aktivitas*: Peserta dibagi berpasangan untuk melakukan *roleplay*. Satu peserta berperan sebagai pewawancara (HR) dan peserta lain sebagai pelamar yang "sulit" atau pasif.
- *Proses*: Fasilitator memberikan contoh pertanyaan yang bersifat menggali, seperti "Ceritakan situasi di mana Anda harus menangani pelanggan yang marah," alih-alih pertanyaan standar "Apa kelebihan Anda?".
- *Suasana*: Sesi ini berjalan sangat dinamis. Peserta yang awalnya kaku dalam bertanya, perlahan mulai luwes dan mampu mengidentifikasi jawaban pelamar yang tidak jujur atau dibuat-buat.

D. Sesi Digital Sourcing dan Branding Sesi terakhir setelah ISHOMA difokuskan pada modernisasi metode pencarian kandidat. Mengingat target pelamar adalah generasi muda, pendekatan digital menjadi kewajiban.

- *Aktivitas*: Tim pengabdian mendampingi mitra membuat akun khusus karir di media sosial dan mendesain poster lowongan kerja digital yang menarik secara visual (*eye-catching*).
- *Materi Teknis*: Mitra diajarkan cara menggunakan kata kunci (*keywords*) dan *hashtag* yang tepat agar informasi lowongan menjangkau kandidat yang relevan di area Surabaya.
- *Hasil Sesi*: Satu poster lowongan kerja berhasil dibuat dan langsung diujicobakan tayang (*live posting*) pada akhir sesi.

Kegiatan ditutup dengan penyerahan modul panduan SOP Rekrutmen secara simbolis dan komitmen bersama untuk menerapkan sistem baru tersebut pada periode rekrutmen bulan berikutnya. Seluruh peserta menyatakan kepuasannya karena mendapatkan ilmu praktis yang langsung dapat diterapkan (*applicable*) untuk memecahkan masalah operasional mereka sehari-hari.

Dampak dari program ini diukur melalui evaluasi dampak (*outcome*) yang dilakukan secara berkala pasca-pelatihan. Berdasarkan data pemantauan selama 4 bulan, dampak signifikan yang dirasakan mitra adalah:

1. Peningkatan Kompetensi Karyawan Baru (30%): Karyawan yang direkrut menggunakan metode baru terbukti memiliki kualitas yang lebih baik. Hasil evaluasi kinerja operasional menunjukkan peningkatan kompetensi sebesar 30% dibandingkan karyawan angkatan sebelumnya. Karyawan baru lebih cepat

beradaptasi dan minim melakukan kesalahan teknis.

2. Peningkatan Retensi Karyawan (25%): Masalah utama mitra berupa tingginya angka *turnover* berhasil ditekan. Tingkat retensi karyawan mengalami kenaikan sebesar 25%, bergerak positif dari angka awal 60% menjadi 85%. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan merasa lebih cocok dengan pekerjaan dan lingkungan kerjanya karena proses seleksi yang tepat (*match*) sejak awal.
3. Dampak Ekonomi / Kenaikan Omzet (15%): Kestabilan tim kerja berdampak langsung pada kualitas layanan pelanggan. Kecepatan penyajian dan konsistensi rasa terjaga dengan baik, yang berujung pada kepuasan pelanggan. Secara finansial, hal ini berkontribusi pada kenaikan omzet mitra sebesar 15% dalam satu kuartal terakhir.

Efisiensi Biaya Operasional: Dengan menurunnya angka karyawan yang keluar-masuk, mitra dapat menghemat biaya iklan lowongan, biaya pelatihan berulang, dan meminimalisir kerugian bahan baku akibat kesalahan pegawai baru yang belum terlatih.

KESIMPULAN

Melalui dilaksanakannya Employee Recruitmen Workshop UMKM Dimsum Goreng Keju dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Transformasi Manajemen SDM: Kegiatan ini berhasil mengubah paradigma dan tata kelola SDM mitra dari yang semula bersifat tradisional dan manual menjadi lebih terstruktur dan modern. Mitra kini telah memiliki dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) rekrutmen yang meliputi analisis jabatan, seleksi administratif digital, dan teknik wawancara berbasis perilaku (*Behavioral Event Interview*).
2. Peningkatan Kinerja Kuantitatif: Penerapan metode rekrutmen yang tepat terbukti memberikan dampak positif yang terukur, yaitu:
 - Kualitas Karyawan: Terjadi peningkatan kompetensi kinerja operasional karyawan baru sebesar 30%, yang mengindikasikan bahwa proses seleksi berhasil menyaring kandidat yang tepat sasaran.
 - Retensi Karyawan: Tingkat retensi karyawan mengalami kenaikan signifikan sebesar 25% (dari 60% menjadi 85%) dalam kurun waktu 6 bulan pasca-workshop, yang berarti masalah *turnover* tinggi berhasil ditekan.
 - Pertumbuhan Bisnis: Stabilitas tim kerja berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan yang berdampak pada kenaikan omzet usaha sebesar 15%.
3. Efisiensi Operasional: Investasi pada sistem rekrutmen di awal terbukti menjadi langkah efisiensi jangka panjang. Mitra tidak lagi membuang waktu dan biaya untuk melakukan pelatihan berulang akibat keluar-masuknya karyawan, sehingga fokus manajemen dapat dialihkan pada pengembangan produk dan ekspansi pasar.

DAFTAR PUSTAKA

- Dessler, G. (2020). *Human Resource Management* (16th ed.). Pearson.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2016). *Human Resource Management: Personnel Human Resource Management*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Susilo, A. (2019). Pengaruh Pelatihan Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada UMKM Sektor Kuliner. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 7(1), 12-25.
- Wardani, R. K., & Ginting, W. A. (2020). Analisis Strategi Retensi Karyawan Melalui Pengembangan Karir dan Kompensasi Finansial pada Usaha Mikro. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(2), 150-165.