



## **Turnover Karyawan Dan Kedisiplinan: Studi Kualitatif Tantangan Dan Solusi Di Umkm Thaitea Rodachai**

**Siti Rahayu<sup>1</sup>, Fizi Fauziya<sup>2</sup>**

Universitas Teknologi Digital Bandung<sup>1,2</sup>

Received: 10 September 2026  
Revised: 15 September 2026  
Accepted: 01 Oktober 2026

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena *turnover* karyawan dan kedisiplinan kerja serta dampaknya pada UMKM Thaitea Rodachai. Tingginya *turnover* (dari 15 menjadi 7 karyawan pada 2024) diindikasikan kuat berakar dari ketidakpuasan kerja akibat tekanan komplain pelanggan, khususnya karena kualitas rasa produk yang tidak konsisten. Hal ini dipicu oleh ketidakdisiplinan karyawan dalam mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) resep. Masalah ini menciptakan demotivasi, keinginan untuk mencari alternatif pekerjaan, dan gangguan operasional UMKM, meningkatkan biaya rekrutmen. Penelitian ini menganalisis: (1) faktor penyebab turnover dan dampaknya, (2) dampak kedisiplinan pada kualitas produk dan kepuasan pelanggan, serta (3) tantangan pemilik UMKM dalam mempertahankan karyawan dan meningkatkan kedisiplinan. Mengadopsi pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus, penelitian ini berfokus pada UMKM Thaitea Rodachai di Padalarang, Bandung Barat. Subjek penelitian dipilih melalui purposive sampling, terdiri dari pemilik, karyawan, dan pelanggan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, wawancara mendalam (semi-terstruktur), dan dokumentasi, bertujuan triangulasi data. Data dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inkonsistensi kualitas produk dan layanan merupakan dampak langsung dari kurangnya disiplin karyawan dalam implementasi SOP resep, yang memicu penurunan antusiasme dan niat *turnover*. Meskipun terdapat upaya pimpinan dalam keteladanan, pengawasan, dan sistem sanksi, konsistensi penerapannya belum optimal, dan persepsi keadilan sanksi masih bervariasi. Di sisi lain, hubungan kemanusiaan yang baik, komunikasi terbuka, dan suasana kekeluargaan terbukti positif dalam memotivasi karyawan. Tantangan utama UMKM meliputi kepatuhan SOP resep yang konsisten, retensi karyawan di tengah tekanan, dan peningkatan implementasi sistem manajemen SDM secara menyeluruh. Diharapkan penelitian ini memberikan pemahaman holistik tentang dinamika *turnover* dan kedisiplinan, serta menawarkan solusi praktis bagi UMKM.

**Kata Kunci:** *Turnover* Karyawan, Kedisiplinan Kerja, UMKM, Studi Kasus, Kualitas Produk.

(\*) Corresponding Author: [sitir5698@gmail.com](mailto:sitir5698@gmail.com)<sup>1</sup>

**How to Cite:** Rahayu, S., & Fauziya, F. (2026). TURNOVER KARYAWAN DAN KEDISIPLINAN: STUDI KUALITATIF TANTANGAN DAN SOLUSI DI UMKM THAITEA RODACHAI. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 12(10.C), 226-234. Retrieved from <https://jurnal.peneliti.net/index.php/JIWP/article/view/14531>.

## **PENDAHULUAN**

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) Thaitea Rodachai Merupakan salah satu usaha minuman yang berkembang pesat di Indonesia. UMKM ini berlokasi di Kp. Gunung Bentang, RT 004 / RW 015, Desa Jayamekar, Kec. Padalarang, Kab. Bandung Barat. Berdiri sejak tahun 2016, UMKM ini telah berkembang dari satu gerobak menjadi lima gerobak yang tersebar di berbagai lokasi strategis.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti, UMKM Thaitea Rodachai tengah menghadapi tantangan serius terkait tingginya tingkat turnover karyawan. Masalah ini berakar dari ketidakdisiplinan karyawan dalam mengikuti standar operasional prosedur (SOP) saat menyiapkan pesanan pelanggan, terutama terkait resep. Ketidaksesuaian resep yang dihasilkan

telah menyebabkan kualitas rasa produk yang tidak konsisten dan seringkali tidak memenuhi ekspektasi pelanggan.

Pada bulan Januari 2024, UMKM Thaite Rodachai memiliki 15 orang karyawan. Selama tahun berjalan, terjadi pergerakan karyawan keluar yang konsisten setiap bulannya. Jumlah karyawan yang keluar bervariasi, dengan beberapa bulan menunjukkan angka yang lebih tinggi seperti Februari, April dan Juli (masing-masing 2 karyawan).

Di sisi lain, upaya penambahan karyawan baru melalui rekrutmen tidak sebanding dengan jumlah karyawan yang keluar. Tercatat adanya penambahan 1 karyawan pada bulan Maret, Juni dan 2 karyawan pada bulan Desember. Namun, penambahan ini tidak mampu mengimbangi jumlah karyawan yang keluar, sehingga secara keseluruhan jumlah karyawan di UMKM Thaite Rodachai mengalami penurunan drastis dari 15 orang di awal Januari menjadi 7 orang di akhir Desember.

Penurunan ini mengindikasikan bahwa UMKM Thaite Rodachai menghadapi masalah turnover karyawan yang parah, yang dapat berdampak pada operasional, kualitas produk dan kepuasan pelanggan, sebagaimana yang telah diuraikan dalam latar belakang ini. Data ini menjadi bukti empiris yang kuat untuk mendukung argumen mengenai urgensi penelitian terhadap tantangan turnover dan kedisiplinan di UMKM ini.

Dapat dilihat bahwa “Penggunaan bahan tidak sesuai resep” merupakan pelanggaran yang sering teridentifikasi, yaitu sebanyak 15 kali atau 37.50% dari total observasi. Hal ini secara langsung berdampak pada rasa produk yang tidak konsisten dan seringkali tidak memenuhi ekspektasi pelanggan, yang telah diidentifikasi sebagai akar masalah turnover karyawan.

Pelanggaran lain yang cukup sering terjadi adalah “Penggunaan alat tidak higienis” dengan 8 kali teridentifikasi (20.00%), yang berpotensi menyebabkan kontaminasi dan kegagalan dalam menjaga standar kebersihan. Selanjutnya, “Tidak mengikuti urutan proses penyiapan” terjadi sebanyak 7 kali (17.50%), yang mengakibatkan waktu produksi menjadi lebih lama dan tidak efisien. “Hasil produk tidak sesuai standar” teridentifikasi 6 kali (15.00%), yang berdampak pada estetika produk yang menurun dan peningkatan keluhan dari pelanggan. Terakhir, “Tidak menggunakan APD” teridentifikasi 4 kali (10.00%), yang menimbulkan risiko higienitas dan mengabaikan standar keamanan.

Secara keseluruhan, tabel di atas menunjukkan bahwa ketidakpatuhan terhadap SOP oleh karyawan adalah masalah yang dominan di UMKM Thaite Rodachai. Frekuensi pelanggaran ini menggarisbawahi tantangan kedisiplinan yang dihadapi UMKM Thaite Rodachai, dan dampaknya yang meluas terhadap kualitas produk, efisiensi operasional, hingga pada akhirnya kepuasan pelanggan, yang secara tidak langsung.

Akibatnya, perusahaan menerima banyak keluhan dari pelanggan mengenai ketidaksesuaian rasa produk. Tingginya volume komplain ini tidak hanya berdampak negatif pada reputasi perusahaan, tetapi juga menimbulkan ketidakpuasan di antara karyawan. Banyak karyawan merasa terbebani dengan tuntutan untuk menghasilkan produk berkualitas dalam kondisi tidak kondusif.

Tekanan akibat tingginya komplain dan lingkungan kerja yang tidak stabil telah mendorong sejumlah besar karyawan untuk memutuskan mengundurkan diri. Turnover karyawan yang tinggi ini menimbulkan berbagai masalah baru, seperti meningkatnya biaya rekrutmen dan pelatihan, penurunan produktivitas, serta gangguan pada operasional perusahaan termasuk menjadikan owner harus turun tangan dalam melayani pelanggan di salah satu cabang outlet dikarenakan belum mendapatkan pengganti karyawan yang seharusnya ada di cabang

tersebut. Menurut Rianti (2021) Turnover adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain.

Salah satu faktor yang mempengaruhi turnover adalah kurangnya kedisiplinan karyawan. Disiplin adalah sebuah bentuk rasa tanggung jawab dan kewajiban karyawan untuk mentaati peraturan yang telah ditetapkan (Jepry & Mardika, 2020). Sedangkan menurut (Onsardi & Putri, 2020) menyatakan Disiplin kerja mempengaruhi kinerja karyawan, semakin tinggi disiplin kerja seseorang maka semakin tinggi kinerjanya. Disiplin kerja merupakan salah satu aspek yang memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Disiplin kerja merupakan suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan perusahaan dan norma-norma sosial yang berlaku.

Disiplin merupakan fungsi yang sangat penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal. Disiplin merupakan perasaan taat dan patuh terhadap nilai-nilai yang dipercayai merupakan tanggung jawabnya, seperti tugas-tugas di tempat kerja dan kehadiran karyawan pada jam yang sudah disesuaikan di perusahaan tersebut. Semakin tinggi disiplin, maka kinerja pada karyawan juga akan meningkat, sehingga karyawan akan dengan ikhlas bekerja sebaik mungkin untuk mencapai tujuan dari sebuah perusahaan (Pranitasari D, 2021).

Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) merupakan pilar utama perekonomian Indonesia. Kontribusi UMKM terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) sangat signifikan, menandakan betapa pentingnya sektor ini dalam mendorong pertumbuhan ekonomi nasional. UMKM juga berperan besar dalam menyerap tenaga kerja, mengurangi angka pengangguran, dan memberdayakan masyarakat, terutama di daerah-daerah.

Namun, di balik perannya yang strategis, UMKM juga menghadapi berbagai tantangan. Salah satu tantangan yang cukup signifikan adalah tingginya tingkat turnover karyawan. Pentingnya menjaga stabilitas karyawan UMKM terletak pada beberapa faktor. Pertama, UMKM seringkali memiliki sumber daya yang terbatas, sehingga kehilangan karyawan berbakat dapat menjadi pukulan yang cukup besar. Kedua, karyawan yang memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang produk atau jasa yang ditawarkan UMKM merupakan aset berharga yang sulit digantikan dalam waktu singkat. Ketiga, turnover yang tinggi dapat mengganggu kelancaran operasional dan menurunkan produk atau jasa yang dihasilkan.

Selain itu, kedisiplinan karyawan juga menjadi faktor kunci dalam keberhasilan UMKM. Karyawan yang disiplin akan lebih mudah diajak bekerja sama, mampu menyelesaikan tugas tepat waktu, dan menjaga kualitas produk atau jasa. Ketidaksiplinan karyawan dapat berdampak negatif pada reputasi UMKM, mengurangi kepercayaan pelanggan, dan pada akhirnya dapat menyebabkan penurunan omzet.

Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa setiap turnover karyawan di UMKM memiliki dampak yang lebih luas dibandingkan dengan perusahaan besar. Hal ini dikarenakan struktur organisasi UMKM yang lebih sederhana, sehingga kehilangan satu orang karyawan dapat langsung mempengaruhi kinerja keseluruhan perusahaan.

Oleh karena itu, upaya untuk menjaga stabilitas karyawan dan meningkatkan kedisiplinan menjadi hal yang krusial bagi keberlangsungan dan pertumbuhan UMKM. Dengan menjaga karyawan tetap bertahan dan merasa puas dengan pekerjaannya, serta menerapkan

disiplin yang ketat, UMKM dapat meningkatkan produktivitas, mempertahankan kualitas produk atau jasa, serta menciptakan lingkungan kerja yang positif.

Mengacu pada latar belakang permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam fenomena turnover karyawan dan kedisiplinan kerja pada Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) sektor Thaitea Rodachai dengan judul yang diusulkan adalah “Turnover Karyawan dan Kedisiplinan : Studi Kualitatif Tantangan dan Solusi di UMKM Thaitea Rodachai”.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena turnover karyawan dan isu kedisiplinan yang terjadi di UMKM Thaitea Rodachai. Sesuai dengan pandangan Sigit dan Amirullah (2021), pendekatan kualitatif sangat tepat ketika peneliti ingin menggali dan memahami makna dari suatu permasalahan sosial atau kemanusiaan melalui sudut pandang langsung dari partisipan dalam lingkungan alami mereka.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pemilihan studi kasus didasarkan pada fokus penelitian yang tertuju pada satu entitas bisnis spesifik, yaitu UMKM Thaitea Rodachai. Amirudin (2021) menjelaskan bahwa studi kasus mampu menghasilkan wawasan yang kaya dan mendalam mengenai fenomena kompleks dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak begitu jelas.

Dengan metode ini, peneliti dapat melakukan eksplorasi mendalam terhadap satu kasus yang dibatasi oleh ruang dan waktu, serta mengumpulkan informasi secara komprehensif menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data.

## **HASIL & PEMBAHASAN**

### **Faktor-faktor Penyebab Tingginya Tingkat *Turnover* Karyawan dan Dampaknya pada Kinerja Perusahaan**

Berdasarkan temuan dari sub-indikator "Pemikiran untuk Berhenti", "Niat Mencari Alternatif", dan "Niat untuk Keluar", tingginya tingkat turnover karyawan di UMKM Thaitea Rodachai berakar pada beberapa faktor yang saling berkaitan, selaras dengan teori turnover yang dikemukakan oleh para ahli.

Pertama, ketidakpuasan kerja menjadi pemicu utama "pemikiran untuk berhenti". Hasil wawancara menunjukkan adanya penurunan antusiasme dan tekanan akibat keluhan pelanggan mengenai rasa produk yang tidak konsisten. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Taringan (2021) dan Chandra (2022) yang menyatakan bahwa turnover adalah proses yang dimulai dari menurunnya kepuasan kerja hingga akhirnya karyawan memutuskan untuk berpindah. Karyawan merasa "tertekan dan kurang bersemangat" karena keluhan, yang mengindikasikan bahwa lingkungan kerja yang tidak kondusif ini berkontribusi pada munculnya pikiran untuk keluar. Ini juga diperkuat oleh pengamatan pelanggan yang melihat ekspresi lelah dan kurang ramah dari karyawan, mencerminkan adanya ketidakpuasan internal.

Kedua, munculnya "niat mencari alternatif" didorong oleh keinginan untuk mendapatkan kondisi kerja yang lebih baik dan prospek karier yang lebih jelas. Karyawan secara pasif mencari lowongan di media sosial, menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap peluang pengembangan di UMKM ini, seperti yang diungkapkan oleh pelanggan bahwa "karyawan UMKM cenderung cari peluang lain karena prospek karier kurang jelas". Hal ini

relevan dengan faktor eksternal dalam teori Septiasari (2023) yang menyebutkan peluang kerja di tempat lain sebagai pemicu turnover. Meskipun pemilik mencoba mengajak bicara karyawan yang terindikasi mencari pekerjaan lain, masalah inti pada kurangnya disiplin resep yang menyebabkan kualitas produk tidak konsisten menjadi hambatan besar dalam retensi.

Ketiga, "niat untuk keluar" menjadi kenyataan ketika karyawan mempertimbangkan tawaran gaji yang lebih baik dan jenjang karier yang lebih menjanjikan, serta mencari lingkungan kerja yang stabil dan minim komplain. Proses pengunduran diri yang sering mendadak menjadi tantangan operasional serius bagi UMKM. Ini memperkuat temuan Rianti (2021) yang menyatakan bahwa turnover seringkali disebabkan oleh kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain. Dampak langsung dari tingginya turnover ini, sebagaimana diakui oleh pemilik, adalah peningkatan biaya rekrutmen dan pelatihan, penurunan produktivitas, dan gangguan operasional hingga Owner harus turun tangan. Hal ini selaras dengan temuan Hud Sri Nabil Nugraha & Ari Nurfikri (2024) yang menyoroti perlunya strategi retensi seperti kompensasi dan lingkungan kerja nyaman untuk menekan angka *turnover*.

### **Dampak Masalah Kedisiplinan Karyawan pada Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan**

Masalah kedisiplinan karyawan di UMKM Thaitea Rodachai terbukti memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap kualitas produk dan kepuasan pelanggan, sebagaimana diuraikan dalam data wawancara sub-indikator kedisiplinan kerja.

Meskipun pemilik telah memastikan tujuan pekerjaan dan standar resep dikomunikasikan secara jelas melalui pelatihan, terdapat kesenjangan pada sub-indikator "Tujuan dan Kemampuan yang Jelas" dalam hal implementasi. Karyawan mengaku memahami tujuan dan memiliki kemampuan, namun merasa kurang dukungan untuk disiplin konsisten, terutama saat sibuk atau menghadapi kendala bahan. Kesenjangan ini terkonfirmasi oleh pelanggan yang secara tegas menyatakan bahwa "karyawan belum konsisten mengikuti resep", yang secara langsung berdampak pada ketidak konsistenan kualitas rasa produk. Ini adalah bukti nyata bahwa kurangnya disiplin dalam kepatuhan SOP resep menjadi akar masalah kualitas.

Dalam sub-indikator "Teladan dari Pimpinan", pemilik telah berusaha menjadi teladan dengan disiplin dan keterlibatan langsung dalam operasional. Karyawan dan pelanggan pun mengakui hal ini. Namun, pemilik sendiri menyadari bahwa keteladanan-nya belum sepenuhnya efektif dalam mengatasi masalah konsistensi resep, menunjukkan bahwa teladan saja tidak cukup tanpa sistem pendukung yang kuat untuk menegakkan disiplin.

Dari sub-indikator "Balas Jasa yang Adil", sistem kompensasi (gaji, tunjangan, bonus) di UMKM Thaitea Rodachai dinilai cukup kompetitif dan adil oleh pemilik dan karyawan, bahkan bonus menjadi motivasi. Namun, pengamatan pelanggan terhadap fluktuasi motivasi karyawan yang diduga berkaitan dengan kesejahteraan, mengindikasikan bahwa meskipun kompensasi ada, mungkin ada faktor non-finansial lain atau kebutuhan yang belum sepenuhnya terpenuhi yang memengaruhi kedisiplinan dan semangat kerja jangka panjang. Ini sejalan dengan Onsardi & Putri (2020) yang menyatakan bahwa disiplin kerja memengaruhi kinerja karyawan, dan balas jasa yang adil adalah salah satu aspek penting.

Pada sub-indikator "Keadilan dalam Organisasi", pemilik berkomitmen pada transparansi dan keadilan. Karyawan umumnya merasa diperlakukan adil, namun ada pengalaman mengenai ketidakadilan kecil dalam penerapan teguran yang terkadang tidak tersampaikan. Hal ini dapat menimbulkan rasa ketidakadilan yang, meskipun kecil, berpotensi

memengaruhi motivasi dan kepatuhan karyawan dalam jangka panjang. Ketidakadilan ini juga tercermin dari pengamatan pelanggan yang melihat inkonsistensi standar layanan antar karyawan, meskipun pemilik telah berupaya menciptakan perlakuan yang adil.

Sub-indikator "Pengawasan yang Efektif" menunjukkan bahwa pemilik melakukan pengawasan langsung dan mendadak, yang dinilai cukup membantu oleh karyawan untuk lebih disiplin. Namun, pengamatan pelanggan kembali menunjukkan adanya inkonsistensi rasa dan layanan meskipun ada pengawasan. Ini menunjukkan bahwa meskipun pengawasan ada, efektivitasnya dalam memastikan kepatuhan penuh terhadap SOP (terutama resep) dan standar layanan belum optimal, seperti yang juga disarankan oleh pelanggan untuk "peninjauan metode" pengawasan.

Terakhir, pada sub-indikator "Sanksi Hukuman yang Konsisten", UMKM ini memiliki sistem sanksi bertahap yang dipahami karyawan. Pemilik berupaya konsisten, namun karyawan merasakan adanya kurang konsistennya penerapan sanksi untuk pelanggaran serupa. Persepsi ketidakadilan dalam sanksi ini dapat merusak moral dan mengurangi efektivitas disiplin. Meskipun pelanggan melihat upaya penanganan komplain (seperti penawaran membuat ulang minuman) sebagai indikasi penegakan disiplin, ketidakonsistenan dalam sanksi internal bisa menjadi celah yang membuat masalah kedisiplinan terus berulang. Hal ini sejalan dengan teori Siagian dalam Jepry & Mardika (2020) yang menekankan pentingnya pendekatan bertahap dan mendidik dalam disiplin, serta Hasibuan dalam Pranitasari (2021) yang menyoroti konsistensi sanksi.

Secara keseluruhan, masalah kedisiplinan karyawan, terutama dalam penerapan resep dan SOP pelayanan, secara langsung menyebabkan kualitas rasa produk yang tidak konsisten dan variasi dalam standar layanan, yang pada akhirnya berujung pada peningkatan keluhan pelanggan dan penurunan kepuasan pelanggan. Kesenjangan antara pemahaman SOP dan implementasi yang konsisten, ditambah dengan beberapa isu terkait dukungan, keadilan sanksi, dan efektivitas pengawasan, menjadi tantangan utama yang harus diatasi.

### **Tantangan yang Dihadapi Pemilik UMKM dalam Mempertahankan Karyawan dan Meningkatkan Kedisiplinan Kerja**

Berdasarkan analisis hasil penelitian, pemilik UMKM Thaitea Rodachai menghadapi berbagai tantangan kompleks dalam mempertahankan karyawan dan meningkatkan kedisiplinan kerja, yang saling terkait.

Pertama, tantangan utama adalah ketidakdisiplinan karyawan dalam mengikuti SOP resep, yang secara langsung berakibat pada kualitas produk yang tidak konsisten dan memicu komplain pelanggan. Pemilik telah memberikan pelatihan dan teladan, namun mengakui bahwa "penerapan di lapangan kadang meleset" dan "konsistensi resep masih jadi masalah", menunjukkan adanya gap antara pengetahuan dan praktik. Tantangan ini diperparah oleh fakta bahwa kurangnya disiplin resep inilah yang menjadi akar keluhan pelanggan, yang kemudian menciptakan tekanan kerja dan mendorong karyawan untuk mencari pekerjaan lain. Ini membentuk lingkaran di mana ketidakdisiplinan memicu turnover, dan turnover mungkin memperburuk kedisiplinan karena siklus rekrutmen karyawan baru yang belum sepenuhnya memahami standar.

Kedua, kesulitan dalam retensi karyawan ketika niat pindah sudah bulat menjadi tantangan signifikan. Meskipun pemilik mencoba untuk berdialog, tingginya tingkat komplain dan lingkungan kerja yang tidak stabil (akibat ketidakdisiplinan) membuat karyawan mencari "kesempatan berkembang, gaji lebih baik, lingkungan stabil, minim komplain.". Hal ini diperparah dengan proses pengunduran diri yang sering mendadak, menyebabkan gangguan

operasional yang serius seperti owner harus turun tangan langsung melayani pelanggan di gerai. Ini menunjukkan bahwa upaya retensi yang ada belum cukup mengatasi akar masalah ketidakpuasan dan demotivasi karyawan.

Ketiga, tantangan dalam memastikan konsistensi penerapan sistem internal, baik itu pengawasan maupun sanksi. Meskipun ada pengawasan langsung dan sanksi bertahap, karyawan merasakan adanya inkonsistensi dalam penegakan aturan dan sanksi (misalnya, perbedaan teguran untuk kesalahan yang sama). Pelanggan juga mengamati bahwa pengawasan belum sepenuhnya efektif dalam menjamin konsistensi kualitas. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada sistem, implementasi dan konsistensinya masih menjadi pekerjaan rumah bagi pemilik. Kurangnya konsistensi ini dapat merusak persepsi keadilan di mata karyawan dan mengurangi efektivitas upaya penegakan disiplin.

Keempat, meskipun balas jasa dinilai adil, fluktuasi motivasi karyawan yang diamati pelanggan menunjukkan bahwa aspek kesejahteraan non-finansial atau prospek karier yang kurang jelas bisa menjadi tantangan tersembunyi. Karyawan memiliki keinginan untuk "mendapatkan lebih seiring meningkatnya tanggung jawab" dan mencari "kesempatan berkembang", mengindikasikan bahwa UMKM mungkin perlu lebih eksplisit dalam menawarkan jalur pengembangan karier atau penghargaan yang lebih komprehensif selain gaji dan bonus.

Secara keseluruhan, tantangan yang dihadapi pemilik UMKM Thaitea Rodachai bersifat multidimensional, mencakup masalah kedisiplinan yang mendalam terkait SOP resep, kesulitan retensi di tengah tekanan kerja dan peluang eksternal, serta perlunya peningkatan konsistensi dalam penerapan sistem manajemen SDM (pengawasan dan sanksi) untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih stabil dan memotivasi.

## PENUTUP

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan kepada UMKM Thaitea Rodachai untuk mengatasi masalah *turnover* karyawan dan meningkatkan kedisiplinan kerja adalah sebagai berikut :

### 1. *Turnover* karyawan UMKM Thaitea Rodachai

Tingginya tingkat *turnover* karyawan berakar dari ketidakpuasan kerja akibat adanya tekanan komplain pelanggan secara terus-menerus karena kualitas produk yang tidak konsisten. Faktor ketidakjelasan prospek karier serta keinginan karyawan untuk mencari lingkungan kerja yang lebih stabil memicu niat mereka untuk keluar. Proses pengunduran diri yang seringkali terjadi secara mendadak mengganggu stabilitas operasional harian perusahaan serta meningkatkan beban biaya rekrutmen dan pelatihan bagi pemilik.

### 2. Kedisiplinan karyawan UMKM Thaitea Rodachai

Masalah kedisiplinan karyawan memiliki dampak langsung dan signifikan terhadap kualitas produk dan kepuasan pelanggan. Walaupun karyawan memahami standar operasional dan resep, mereka tidak konsisten dalam menerapkannya, terutama saat gerai dalam kondisi sangat sibuk atau terjadi kendala ketersediaan bahan. Inkonsistensi kepatuhan terhadap SOP resep inilah yang menjadi penyebab langsung rasa produk berubah-ubah, sehingga memicu peningkatan keluhan pelanggan dan menurunkan kepuasan pelanggan.

### 3. Tantangan pemilik UMKM Thaitea Rodachai

Pemilik menghadapi tantangan dalam memastikan kepatuhan karyawan secara konsisten terhadap SOP resep demi meredam keluhan pelanggan. Pemilik mengalami kesulitan mempertahankan (*retention*) karyawan yang sudah berniat pindah kerja di tengah tingginya

tekanan kerja dan adanya peluang eksternal. Pemilik ditantang untuk meningkatkan konsistensi penegakan sistem internal (pengawasan dan sanksi hukuman), karena selama ini masih terdapat celah persepsi ketidakadilan sanksi di mata karyawan. Pemilik harus memenuhi ekspektasi karyawan terkait kejelasan prospek karier serta kesejahteraan non-finansial demi membangun lingkungan kerja yang stabil.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aburumman, O., Salleh, A., Omar, K., & Abadi, M. (2020). The impact of human resource management practices and career satisfaction on employee's turnover intention. *Management Science Letters*, 10, 641–652.
- Alfarol, A. K., & Bahwiyanti, J. (2023). Pengaruh kepuasan kerja dan stress kerja terhadap turnover karyawan intention pada PT. Hasnur Riung Sinergi Kabupaten Tapin. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis dan Manajemen*, 10(1), 75. <https://doi.org/10.31601/al-kalam.v10i1.10032>
- Astiti, M. W., & Surya, I. B. K. (2020). The role of organizational commitments in mediating the effect of work motivation and job satisfaction towards turnover intention on nurses private hospital. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 8(1), 25–34.
- Dangkua, R., Sendjaja, S., & Sumarsono, D. (2021). The effect of work environment, compensation, and discipline on employee performance at PT. Wahana Putra Nusantara. *Journal of Entrepreneurship and Business*, 2(1), 163–172.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi Revisi). Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Helmina. (2021). Pengaruh fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. *Jurnal Sains Manajemen*, 7(1), 103–112.
- Jepry, V., & Mardika, G. (2020). Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Mandiri Karya Usaha. *Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma*, 3(2), 1–10.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Nugraha, H. S. N., & Nurfikri, A. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi turnover karyawan Rumah Sakit Medistra. *Gender, Human Development, and Economics*, 1(2), 67–81.
- Nurfaidah. (2020). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT Astron Optindo Industries.
- Pranitasari, D., & Khotimah, K. (2021). Pengaruh motivasi kerja, disiplin kerja dan kompetensi pegawai terhadap kinerja pegawai pengadaan barang/jasa pada Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Wacana Manajemen*, 1(2), 269–278.
- Rianti, R., & Andarsyah, R. (2021). Prediksi tingkat artisi karyawan menggunakan machine learning. *Jurnal Tekno Insentif*, 46.
- Saldana, J. (2021). *The coding manual for qualitative researchers* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Sigit Hermawan, & Amirullah. (2021). *Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif*. Malang: Media Nusa Creative Publishing.
- Syaifudin, Z. A. S. (2023). Kerangka berfikir penelitian kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 161–166.

Taringan, B. F., & Saragi, M. (2021). Pengaruh lingkungan kerja dan komitmen organisasi terhadap turnover intention karyawan pada PT Musi Hutan Persada. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 12(1), 1–12.